

**Государственный университет — Высшая школа экономики
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ
КАФЕДРА АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА**

Барановская Т.А., Алаева Н.Н., Шафоростова В.М.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
к учебнику
“Market Leader” Upper –Intermediate
by David Cotton**

**СЛОВАРЬ
(для студентов 2 курса)**

МОСКВА 2007

Данное пособие представляет собой словарь и глоссарий к семи урокам учебника “Market Leader”, Upper-Intermediate (авторы David Cotton, David Falvey, Simon Kent).

Выбор уроков продиктован спецификой факультета Государственного и Муниципального Управления и основывается на рекомендациях преподавателей специальных кафедр.

- **Unit 1.** Communication (Communication in the context of organizations)
- **Unit 4.** Success (Factors of success: what makes people/organizations successful)
- **Unit 5.** Job Satisfaction (Motivating factors: what motivates people in organizations)
- **Unit 6.** Risk (Types of risk faced by the organizations and ways of managing them)
- **Unit 8.** Team-Building (Advantages and disadvantages of working in teams)
- **Unit 10.** Customer Service (Customer Care in different types of organizations. Satisfying and delighting customers)
- **Unit 12.** Management Styles (Qualities of good managers and range of management styles)

Словарь включает в себя как специальные термины, так и общеупотребительную лексику. В зависимости от уровня группы преподаватель может варьировать объем активной лексики.

Для терминологических комментариев представленных в глоссарии использовались английские и американские справочники и словари последних изданий.

Цель данного пособия — усвоение и расширение словарного запаса студентов, совершенствование навыков чтения литературы по специальности.

UNIT 1

COMMUNICATION

accommodation [n]	(зд.) помещение
alliance [n] [ə'laɪəns]	блок, объединение, союз
articulate [adj]	ясный, отчетливый; четко сформулированный, четко выражающий свои мысли
be at a loss for words	быть неспособным сказать ч-л
breathe down smb's neck	стоять у кого-л. над душой
brief [v]	инструктировать; информировать
build relationship	строить взаимоотношения
by design	намеренно, умышленно
can't make head or tail of smth	to not be able to understand something at all.
career development	развитие карьеры
chair [v] (the meeting)	председательствовать, вести собрание
chance encounter [n]	случайная встреча
chaos [n] ['keɪɔs]	хаос; полный беспорядок
circulate [v]	распространяться
coherent [adj]	логически последовательный, вразумительный, отчетливый
cohesive [adj] [kəu'hi:si:v,kəu'hi:zi:v]	связанный; сплоченный; образующий единое целое сплоченная группа
a cohesive group	
comment on	комментировать, высказывать свое мнение
commitment [n]	обязательство; приверженность, взгляды
communal [adj]	общий, совместный, объединенный
communication [n]	информация; процесс передачи информации, обмен информацией; взаимодействие, общение
confidentiality [n]	секретность
consignment [n] [kən'saɪnmənt]	партия отправленного / прибывшего товара, груз
deliver immediate access	обеспечить прямой доступ
disastrous [adj]	бедственный, гибельный, пагубный
dispense with	обходиться без чего-л.

eloquent [adj] ['eləʊkwənt]	красноречивый, умеющий красиво говорить, обладающий красноречием (<i>о человеке</i>)
empower [v]	(зд.) давать (официальное) разрешение, позволять; давать возможность
essence [n]	существо, сущность
fall [v] apart	разваливаться, терпеть неудачу
fulfill orders	выполнять заказы
get the word in edgeways	ввернуть словечко
grasp [v]	понимание
hard sell (<i>Marketing</i>)	жесткая (настойчивая) продажа (<i>энергичный и агрессивный метод продажи товаров и услуг, использующий прямую, рациональную аргументацию, при предложении товара или услуги</i>)
hesitant [adj]	колеблющийся; нерешительный, сомневающийся
hierarchical [adj] [ˌhaɪə'rækɪk(ə)l]	иерархический
host [v]	1) принимать гостей, выступать в роли хозяина, принимающей стороны 2) вести радио- или телепрограмму
idle time away	проводить время в безделье
impose [v]	устанавливать, налагать
inadvertently [adv] [ˌɪnəd'veɪt(ə)ntli]	непреднамеренно, неумышленно, нечаянно
inhibited [adj]	сдержанный
to inhibit	задерживать, подавлять, препятствовать, сдерживать
interact [v]	взаимодействовать; влиять друг на друга
intimate [adj]	тесно связанный
jot down	кратко записать; бегло набросать; записать
jump the queue	пройти без очереди, получить незаслуженное преимущество
lack [n] of	недостаток, нужда; отсутствие (<i>чего-л</i>)
line management system	<i>упр.</i> линейное управление, линейное руководство, линейная система управления (<i>система управления, при которой отношения между руководителями и подчиненными строятся таким образом, что ряд работников организации</i>

	<i>имеет только одного руководителя, который единолично отдает распоряжения, контролирует и руководит их работой)</i>
lucid [adj]	четкий, понятный, вразумительный здравомыслящий, здравый, рассудительный
make in-roads	вторгаться, покушаться
merely [adv]	только, просто; единственно
minutes [n]	протокол (заседания и т.п.)
network [n]	(зд.) организация, сообщество
off the cuff	без подготовки
panacea [n] [ˌpæneɪˈsiə]	панацея, универсальное средство
persuasive [adj]	убедительный
priority [n]	первенство, преимущество, приоритет, старшинство; порядок срочности, очередности
purpose-built [adj]	сконструированный <i>или</i> изготовленный для специальных целей
put smb into the picture	осведомлять, информировать кого-л.; держать кого-л. в курсе дела
quid pro quo	услуга за услугу, компенсация
rambling [adj]	хаотичный, беспорядочный, разбросанный бессвязный, несвязный, путанный
rapproach [n] [ræˈpɒʃ]	взаимопонимание, понимание; согласие
rearrange agenda	пересмотреть повестку дня
reciprocal [adj]	взаимовыгодный
regular customer	постоянный клиент (покупатель)
responsive [adj]	отзывчивый, чуткий; поддающийся (<i>влиянию и т. д.</i>)
sensitive [adj]	тонко чувствующий точный
slip [v] (smb's mind)	ускользнуть, исчезать (из памяти)
snippets [n] (of information)	<i>мн.</i> обрывки (<i>сведений и т. п.</i>)
sophisticated [adj]	сложный, замысловатый; усовершенствованный изоощренный, утонченный
spark [v] (an idea)	вдохновлять, воодушевлять, побуждать интерес
succinct [adj]	краткий; сжатый; короткий, лаконичный
take over	принимать (<i>должность и т. п.</i>) от другого

talk at cross purposes	говорить о разных вещах, в результате чего происходит взаимное непонимание
talk shop	говорить на узкопрофессиональные темы
The Chief Buyer	торг. главный закупщик (сотрудник отдела снабжения компании или магазина, который руководит покупкой товаров (сырья и материалов, оборудования, услуг) для компании (магазина))
tongue-tied [adj]	косноязычный, невнятный, невразумительный

UNIT 4

SUCCESS

academic qualifications	образовательный уровень, квалификация, полученная после обучения чему-либо <i>to obtain academic qualifications</i>
account [v] for	составлять определенную часть ч-л
activity [n]	деятельность
activities [n]	виды деятельности
admit a mistake	признать ошибку
advanced technology	передовая технология
ally [v]	соединять, соединяться
appeal to	привлекать, притягивать, нравиться
arena [n]	арена, место действия
be capable of doing smth	быть способным ч-л делать
be down to	снизиться до
be good at smth/doing smth	быть специалистом в ч-л
be in existence	существовать
be loyal [adj] to	быть преданным к-л
benefit [n]	преимущество, привилегия, польза, выгода; прибыль
branch [n]	офис, отделение
bring about	осуществлять, вызывать, приводить к <i>bring about success</i>
capability to do smth/of doing/in doing	способность делать ч-л
capacity [n]	вместимость; объем; способность; компетенция
catch up	догнать
chunk [n]	толстый кусок, ломоть
claim [n] to/on	права на
claim [v]	претендовать, утверждать, заявлять
compete with	конкурировать с к-л
concentrate on	сосредоточиться на ч-л
concession [n]	уступка

conflicting [adj]	противоречивый
consider [v]	рассматривать, обсуждать, принимать во внимание, учитывать
consistent [adj]	последовательный, стойкий
contribute to	содействовать ч-л
damage [v]	повреждать, наносить ущерб; дискредитировать <i>damage sb' reputation</i>
daunting [adj]	устрашающий, угрожающий
decade [n]	десятилетие
dedicated [adj]	специализированный
defy [v]	игнорировать, пренебрегать
delivery [n]	доставка, поставка
disappointing [adj]	неутешительный, печальный
discount [n]	скидка
diversify [v]	разнообразить, расширять ассортимент
do the job	выполнять работу
dramatic [adj]	впечатляющий, эффектный, разительный <i>dramatic success</i> <i>dramatic change</i>
efficient [adj]	эффективный, целесообразный, продуктивный; квалифицированный (<i>о человеке</i>)
engineering excellence	техническое превосходство
enlarge [v]	увеличивать(ся), укрупнять(ся), расширять(ся)
equal [n]	равный
exploit [v]	использовать в своих интересах
extra [n]	что-л. дополнительное, сверх программы
faulty [adj]	с недостатками
flair [n]	склонность, способность
forefront [n]	передовая линия, передний край <i>at the forefront</i>

fortuitous [adj]	случайный, удачный
fringe [n]	периферия, отдаленная область <i>on the fringes (of society)</i>
fulsome [adj]	неискренний
fussy [adj]	суетливый, нервный, привередливый
GDP= Gross Domestic Product	ВВП= валовой внутренний продукт
handset [n]	телефонная трубка
in advance of	впереди ч-л, раньше ч-л
income [n]	доход, прибыль, поступления
increase [v,n]	увеличивать, увеличение
increase [v] by	увеличиваться на <i>turnover increased by over 400%</i>
incredible [adj]	невероятный
joint venture	предприятие с участием иностранного капитала
key to	«ключ» к <i>the key to the group's future</i> <i>the key to success</i>
launch [v,n]	выпускать, начинать, разрабатывать; выпуск, разработка <i>to launch a product</i> <i>the launch of a product</i>
lead [n]	первое место, ведущее место в состязании
leap [v]	резко подскочить
learn from smb	учиться у к-л
live [v] up	быть достойным, соответствовать
logistics [n]	материально-техническое обеспечение
lucrative [adj]	прибыльный, выгодный, доходный <i>lucrative source</i>
make a loss	терпеть убытки
make profit	приносить прибыль
manage [v]	управлять, руководить
margin [n]	запас, предел, прибыль

marital [adj]	супружеский, брачный
mass-market product	продукт массового потребления
modify [v]	видоизменять
modification [n]	видоизменение, изменение, модификация
offload [v]	избавиться от ч-л (отдав ненужное другому)
offset [v]	компенсировать
on smb's own	самостоятельно
outer [adj]	отдаленный от центра; дальний
outlet [n]	рынок сбыта; торговая точка, предприятие <i>retail outlet</i>
outstrip [v]	обгонять, опережать, превосходить <i>to outstrip the rivals</i>
overtake [v]	догнать, наверстать
owe to smb	быть должным к-л
own [v]	владеть, обладать
product [n]	товар, услуга, продукт <i>financial products</i> <i>to provide financial product</i>
product cycle = product life cycle	жизненный цикл продукта
providing = provided [adj]	при условии, если только, в том случае, если
range [n]	ассортимент <i>product range</i>
rather than	а не
record [n]	характеристика, репутация, послужной список <i>discipline record</i> <i>poor discipline record</i>
regain [v]	получить обратно, вновь приобрести <i>to regain its place</i>
relegate [v]	переводить в низшую категорию/лигу
reliable [adj]	надежный
rely on	полагаться на
replace [v]	заменять, замещать

retail [v]	торговать в розницу
retailer [n]	розничный торговец
revenues [n]	выручка, валовой доход
rival [n]	соперник, конкурент
ruthlessness [n]	безжалостность, жестокость
sales [n]	продажи
share [v]	принимать участие в ч-л
shortly [adv]	вскоре, незадолго
singlehandedly [adv]	без посторонней помощи
sprawl [v]	расползаться во все стороны
staff [n]	штат служащих; служебный персонал; личный состав, кадры
stamina [n]	запас жизненных сил, выносливость, стойкость
stay [v] out	не иметь дела (<i>с чем-л.</i>), держаться подальше (<i>от чего-л.</i>)
stifle [v]	сдерживать, подавлять
stock exchange	фондовая биржа
storage [n]	хранение
substantial [adj]	существенный, важный, значительный
succeed [v] in doing sth	преуспевать
surge [n]	быстрый рост, повышение (цен, активности) <i>sales surge</i>
take over	принимать на себя обязанности
turnover [n]	товарооборот
upset [v]	расстраивать, огорчать; нарушать порядок
vehicle [n]	средство передвижения
vision [n]	проникновение, проницательность, предвидение; дальновидность
volumes of sales	объемы продаж
warehouse [n]	склад

UNIT 5

JOB SATISFACTION

appraisal [n] = assessment [n]	оценка работы сотрудников
assign [v]	определять, назначать на должность
assignment [n]	назначение на должность
be content to do smth	быть согласным сделать что-то
be dead set on doing smth	твердо решить, быть исполненным решимости что-то сделать
be on low pay	получать низкую зарплату
burnout (n) = breakdown	нервное напряжение, упадок сил
burnout (adj)	разочарованный, потерявший веру в себя
cash-strapped = strapped for cash	ограниченный в средствах
cater [v]	обслуживать
catering	общественное питание
challenging position	зд.: привлекательный (с точки зрения карьерного роста)
commute [v]	ездить ежедневно на работу из пригорода в город и обратно
commuter [n]	пассажир, пользующийся сезонными или льготными билетами
counselling	зд.: юридические консультации
decent [adj]	приличный, хороший
demotivated	потерявший стимул, мотивацию
deputy [n]	заместитель
dissatisfied [adj]	неудовлетворенный
fierce competition	жесткая конкуренция
filing clerk	делопроизводитель

forgo smth for smth	отказываться от чего-либо ради чего-либо другого
frustrated	расстроенный, разочарованный I feel frustrated
frustrating	разочаровывающий, беспомощный, тщетный
frustration [n]	разочарование, неудовлетворенность
fulfillment [n]	исполнение, реализация
gain an unfair advantage	получить незаслуженное преимущество
garden allotment	садовый участок
give up	бросать, отказываться
go sour (about relationship)	ухудшаться
gourmet [adj]	изысканный, очень хорошего качества
hamper [v]	затруднять, препятствовать, мешать
hierarchy [n]	иерархия
homeworking	надомная работа
inspiration [n]	воодушевление, стимул
inspirational [adj]	воодушевляющий, стимулирующий
inspiring	воодушевляющий, вдохновляющий <i>inspiring business leader</i>
lay on smth	набрасываться на что-либо, делать упор на что-либо
legal action	судебный процесс, иск
leisure [n]	досуг
leisure hours (vs. working hours)	часы досуга
long to/for smth	страстно желать, стремиться к чему-либо
make for	способствовать
make smb redundant	уволить кого-либо
masseur [n]	массажист

morale [n]	моральный дух, состояние
mount [v]	предпринимать, организовывать
paternity leave	отпуск по уходу за новорожденным, предоставляемый отцу ребенка
pay rise	прибавка к зарплате
perks = fringe benefits	дополнительные льготы
post-room worker	сотрудник, распределяющий корреспонденцию
promotion [n]	повышение в должности
promotion opportunities	возможность карьерного роста
pull down	ослаблять
random (adj)	выбранный наугад
random sample(s)	случайная выборка
recruitment consultancy	бюро по трудоустройству
red tape	бюрократия, волокита
redundancy [n]	увольнение
remuneration [n]	вознаграждение, компенсация, оплата, зарплата
sack [v]	увольнять
sever [v] (ties, relations, connections)	отделять, разлучать, прекращать
show the way	подавать пример
show up	выявляться, обнаруживаться
single out	выбирать, отбирать
snobbery (n)	снобизм
snobby (adj)	снобистский, чванливый
spring [v]	брать начало, происходить <i>his mistakes spring from carelessness</i>

stay put	не двигаться, замереть на месте, ничего не предпринимать
stick to rigid hours	строго придерживаться рабочего графика, «от звонка до звонка»
strap [v]	связывать, скреплять ремнями
tackle (a problem)	заниматься, решать (вопрос, проблему)
takeover [n]	покупка одной компанией контрольного пакета акций другой компании
takeover bid	предложение о покупке контрольного пакета акций другой компании (предложение о захвате, поглощении)
the catering trade	ресторанное дело
time off	свободное время
unfulfilled	нереализованный, несостоявшийся <i>to feel unfulfilled in one's job</i>
uninspiring	зд.: неудачный, неудовлетворительный <i>uninspiring launch of a product</i>
vexed [adj]	острый, злободневный <i>vexed problem, issue</i>
whisk off	перебрасывать, забрасывать зд. : отправлять
withdraw a product	снимать товар с продажи

UNIT 6

RISK

accountancy [n]	бухгалтерское дело, счетоводство
actuary [n]	статистик страхового общества, актуарий
apprehension [n]	<i>(здесь)</i> понимание
clear exception	явное исключение
concern [n]	забота, беспокойство
concerning [adj]	касательно, относительно
consignment [n]	груз, партия товаров
consultancy [n]	1) консультирование, дача консультаций 2) должность консультанта
critical [adj]	<i>(здесь)</i> решающий
currency devaluation	девальвация денег/валюты
decade [n]	десятилетие
disruption [n]	разрушение, раскол, срыв
driving force	движущая сила
eliminate [v]	устранять, исключать
encounter [v]	<i>(неожиданно)</i> встретиться, сталкиваться, наталкиваться <i>(на трудности)</i>
end up with [v]	покончить с ч-л
estimate [v]	оценивать, приблизительно подсчитывать
eventually = finally [adv]	в конечном счете, в конце концов
exacerbate [v]	обострять, осложнять, углублять,
excluding [adj]	за исключением
extortion [n]	заниматься вымогательством
face [v]	встречать смело, смотреть в лицо, учитывать, считаться с ч-л
foremost [adj]	самый главный; выдающийся, превосходящий других
fraud [n]	обман, мошенничество, подделка
generate [v]	порождать, вызывать; производить, генерировать

generate (risks) [v]	порождать (риски)
give emphasis = emphasise [v]	выделять, подчеркивать
go bust = go bankrupt	обанкротиться
handle [v]	управлять, заведовать; контролировать; командовать
harness [v]	использовать (в определенных целях и по возможности полностью); приспосабливать (под что-л., для чего-л.)
incidence [n]	сфера действия, охват
insolvency [n]	банкротство, несостоятельность
institution [n]	общество, учреждение, ведомство, учебное заведение
negligible [adj]	незначительный, не принимаемый в расчет
obsolete [adj]	устаревший
petty crime	малозначительное преступление
plethora [n]	изобилие, большой избыток
poll [v]	(здесь) проводить опрос общественного мнения
precipitate [v]	повергать; ввергать
pre-exist [v]	существовать до (чего-либо)
preserve [v]	сохранять
pressure groups	влиятельная группа, оказывающая давление на политику (путем закулисных интриг и т. п.)
prioritise [v]	отдавать, оказывать предпочтение; уделять первостепенное внимание
property [n] (Br) = real estate (Am)	недвижимость
release [v] (a report)	выпускать, публиковать
relevant [adj]	относящийся к делу
reliable [adj]	надежный
remote [adj]	дальний, отдаленный; слабый, незначительный

reveal [v]	открывать; обнаруживать, показывать
review the price	пересмотреть (изменить) цену
risk management	управление риском
sell on credit	продавать в кредит
set up a new business	открыть предприятие
significant [adj]	значительный, существенный
spread the risk	распределять риск
stock (Br) = inventory (Am)	товарно-материальные запасы
stock [n] (Br)	ценные бумаги, облигации, фонды
stock [n] (Am)	акция, акционерный капитал
substantial [adj]	существенный, важный, значительный, реальный
take appropriate action on the Middle East	принять соответствующие меры 1) Средний Восток 2) Ближний Восток
timing [n]	своевременность
track record	послужной список
tremendous [adj]	страшный, ужасный, огромный
unprecedented [adj]	беспрецедентный; беспримерный
volatile [adj]	непостоянный, изменчивый; неуловимый, переменный

UNIT 8

TEAM-BUILDING

albeit [adv]	хотя, тем не менее
appointment [n]	1. назначение на должность 2. должность, пост
arrogant [adj]	надменный
balance of payment	платежный баланс/отчетность, характеризующая участие страны в международном обмене
baseline [n]	базис, основание
bilateral [adj] (agreement, treaty)	двусторонний (договор, соглашение)
boastful [adj]	хвастливый
bullying	запугивание, травля
by and large	в основном
chain [n]	сеть магазинов
clash [v]	сталкиваться, спорить, конфликтовать
come up with (ideas, solutions)	предлагать, выдвигать (идеи, решения)
conflict resolution	решение, улаживание конфликтов, споров
culprit [n]	виновный, обвиняемый
deadline [n]	срок выполнения (какого-либо дела, задачи)
delegate [v] (work, task)	поручать, делегировать
disastrous [adj]	бедственный, гибельный, катастрофический
envy [v]	завидовать
every nook and cranny	повсюду, во всех уголках (nook – укромный уголок, cranny – трещина, щель)
exceed sales targets	перевыполнить план продаж
expense account	счет представительских расходов (<i>сумма расходов, которые можно делать при выполнении своих функций – рестораны, автомобили, etc.</i>)
explicit rules	четкие правила

feedback [n]	ответная реакция, обратная связь
generic [adj]	общий
get on well	ладить
give and take	взаимные уступки, компромисс
hard and fast (rule)	строгий, жесткий (о правилах)
have a good sales record	добиваться высоких объемов продаж
inconsistent [adj]	непоследовательный
infiltrate [v]	проникать, внедряться
input [n]	зд.: усилия
insecure [adj]	ненадежный
insult [v]	обижать, оскорблять
irresponsible [adj] (behaviour, conduct, action)	безответственный, несерьезный (поведение, поступок)
laid-back [adj]	спокойный, неторопливый
lengthy disagreement	затянувшийся спор, конфликт
meet deadlines	выполнить работу в срок
meet sales targets	выполнить план продаж
miss sales targets	не выполнить план продаж
moody [adj]	легко поддающийся переменам настроения
morale [n]	моральный дух, состояние
on and off/off and on	время от времени
outsourcing	внешний наем рабочей силы, договор подряда
overbook [v]	упускать из виду, игнорировать
overrun [v]	нарушать установленный срок
play to smb's strengths	стимулировать, поощрять положительные качества
politically sensitive	щекотливый, деликатный

profile [v]	профилировать; давать краткое описание, характеристику
pros and cons	за и против, плюсы и минусы
put smb. down	осадить, урезонить
replacement [n]	1. замена, 2. сотрудник, сменивший другого сотрудника на какой-либо должности
resent [v]	негодовать, возмущаться
retribution [n]	возмездие, кара, наказание
rivalry [n]	соперничество, конкуренция
run up	увеличивать, взвинчивать
set objectives	ставить задачи
share responsibility	распределять обязанности
sociable [adj]	общительный
synergy [n]	синергия (усиление эффективности благодаря единению)
take the lead	брать на себя руководство, проявлять инициативу
target [n]	зд. : плановая, намеченная цифра продаж
touch and go	рискованное, опасное дело
tread on smb's toes	задеть чьи-либо чувства, больно задеть кого-либо
turnover [n]	оборот, объем продаж
underperform [v]	работать не в полную силу, ниже своих возможностей
unpredictable [adj]	непредсказуемый
ups and downs	взлеты и падения
whiz kid	вундеркинд
wine and dine	угощать, потчевать
within the confines (of the team)	в пределах, в рамках (коллектива)

UNIT 10

CUSTOMER SERVICE

avert [v]	предотвращать
BA	British Airways
charge [v]	назначать цену, взимать, брать плату
courteous [adj]	вежливый, обходительный
credit some amount to one's account	зачислить определенную сумму на счет
cross purpose	недоразумение, основанное на взаимном непонимании <i>to talk at cross purposes</i>
delight [v]	восхищать, доставлять удовольствие
do smth in person	делать что-либо лично <i>to complain in person</i>
e-commerce [n]	любые деловые операции, осуществляемые через Интернет
empathy [n]	сочувствие, понимание
endowment [n]	дар, пожертвование
endowment policy	вид страхования, в соответствии с которым страховая сумма выплачивается лицам, указанным в страховом полисе по истечении определенного срока
exposure to smth to be exposed to radiation	незащищенность от какой-либо опасности подвергаться облучению
face tough challenges	сталкиваться с серьезными проблемами
faulty product	дефектный, некачественный товар
force smth on smb	навязывать что-либо кому-либо <i>force solutions on the customers</i>
gift voucher	подарочный сертификат
handle a complaint	рассматривать жалобу
handle smth (e.g. a complaint) as a priority = prioritize smth hassle [v]	рассматривать какой-либо вопрос (жалобу) в первую очередь надоедать, докучать
induce [v]	вызывать, стимулировать <i>to induce customer delight</i>
interest rate	процентная ставка

keep an open mind (on smth)	сохранять объективность в подходе к вопросу, делу
let smb down	подводить кого-либо
mortgage [n]	ипотечный кредит
outrageous [adj]	возмутительный, вопиющий
pass the buck	свалить ответственность на кого-либо
place an order	заказать какой-либо товар, услугу; разместить заказ
pounce on smb	набрасываться, налететь на кого-либо
push [v]	(здесь): рекламировать
put a complaint	подать жалобу
put out	выводить из себя, расстраивать
put together a package	(здесь): сформировать, подготовить пакет услуг
query [n]	вопрос
query [v]	спрашивать, задавать вопрос
refund [n]	возмещение расходов, компенсация
repayment plan	схема погашения кредита
replacement [n]	замена товара
retain market share	удерживать долю рынка
rip off	грабить, воровать
subscriber [n]	подписчик, абонент, пользователь
top up	добавлять
top up one's phone	пополнить счет своего мобильного телефона
unclaimed luggage	невостребованный багаж
withdraw a service	отменить, ликвидировать какую-либо услугу
word-of-mouth advertising	устная реклама/советы знакомых родственников купить что-нибудь или не покупать

UNIT 12

MANAGEMENT STYLES

aspire to/after/at	стремиться, домогаться, устремляться
assert [v]	утверждать; заявлять, объявлять, декларировать, провозглашать
autocratic [adj]	неограниченный; самодержавный
by way of contrast	в порядке сравнения
claim [v]	заявлять
commitment [n]	обязательства
considerate [adj]	внимательный к другим; деликатный, тактичный
counterpart [n]	лицо или предмет, являющиеся эквивалентами чего-либо лишь в определенном контексте
cuddly [adv]	отрадный, привлекательный, приятный
currency[n]	(здесь) распространенность, широкая применимость, употребительность
delegate responsibility	передавать полномочия
disparity (between, in)	неравенство; несоответствие; несоразмерность
empathetic [adj]	умеющий поставить себя на место другого, сопереживающий; чуткий
emphatic [adj] (from <i>to emphasize</i>)	быть убедительным в выражении своего мнения
empower = to authorize	уполномочивать, снабдить полномочиями; поручить; давать (кому-л.) возможность или право (что-л. сделать); позволять, разрешать, давать разрешение
generous [adj]	великодушный, благородный, добрый
indictment[n]	приговор, обвинение
keep up	не отставать
make up overwhelming majority	составлять подавляющее большинство
middle/senior managers	менеджеры среднего/высшего звена
neat predictions	точные предсказания
outlook [n]	взгляд, перспектива
PA	personal assistant

penny-pinching	скарредный, скупой
predominantly = mainly	преимущественно
pressures of smb's job	гнет; бремя работы
scarce [adj]	недостаточный, скудный
sympathetic [adj]	полный сочувствия; благожелательный
tally with	совпадать с
trustworthy [adj]	заслуживающий доверия, кредитоспособный, солидный
whereas [adv]	тогда как; несмотря на то, что

GLOSSARY

<i>a blind bit of notice</i>	to completely ignore what someone does or says, especially in a way that is annoying: <i>He never pays a blind bit of notice to what his staff tell him.</i>
<i>actuary [n]</i>	someone whose job is to advise insurance companies on how much to charge on insurance after calculating risks.
<i>appraisal [n]</i>	a meeting between a manager and a worker to discuss the quality of the worker's work and how well they do their job
<i>at the end of the day (spoken)</i>	used to give the final opinion after considering all the possibilities: at the end of the day, it's his decision.
<i>at your fingertips</i>	to have knowledge or information ready and available to use very easily
<i>blind test</i>	in marketing research, a product test where a consumer tests one or more products without knowing the name of the product. This method is often used to test new products against established brands.
<i>bonus [n]</i>	money added to someone's wages, especially as a reward for good work
<i>brief [n]</i>	the instruction and information that a person receives about her or his job and responsibilities or a particular task; <i>stick to smb's brief</i> — only do what one is required to do
<i>call centre</i>	an office where people answer customers' questions, make sales, etc. by using the telephone rather than by meeting
<i>challenge [n]</i>	something difficult that you feel determined to solve or achieve
<i>chief executive officer/Chief Executive Officer (CEO)</i>	the manager with the most authority in the day to day management of a company especially in the US. The job of CEO is sometimes combined with others, such as that of president
<i>commission [n]</i>	an extra amount of money paid to a person or organization according to the value of the goods they have sold or the services they have provided.
<i>common/uncommon [adj]</i>	existing in large numbers/ rare or unusual
<i>communicator [n]</i>	a person who communicates, esp. one skilled at conveying information, ideas, or policy to the public.
<i>conglomerate[n]</i>	a group of commercial or industrial companies which are completely different in nature: <i>a banking and publishing conglomerate.</i>
<i>corporate hospitality</i>	entertainment provided by companies for their customers
<i>credit for</i>	praise
<i>criminal damage</i>	causing harm to smb's property illegally
<i>crisp[adj]</i>	polite, and firm, but not very friendly: <i>Her tone was crisp and businesslike.</i>
<i>devaluation [n]</i>	the act of a government in reducing by law the exchange value of a country's currency in units of gold or as compared with other currencies. This step is taken (often suddenly) because of high inflation at home.
<i>diversify [v]</i>	if a business, company, country etc diversifies, it increases the range of goods or services it produces
<i>e-commerce [n]</i>	electronic commerce = the activity of buying and selling goods and services and doing other business activities using a computer and the internet
<i>effective [adj]</i>	successful, and working in the way that was intended

efficient [adj]	if someone or something is efficient, they work well without wasting time, money, or energy.
executive [n]	a manager in the organisation or company who helps make important decisions; senior/top executive;
flash [adj]	looking very new, bright and expensive — used to show disapproval
flounder [v]	to have a lot of problems and be likely to fail completely: more and more firms are floundering because of the recession
focus [n]	concentrating on the things you do best
fringe benefit, perk [n]	an additional service or advantage given with a job besides wages
FT	Financial Times
fussy [adj]	very concerned about small, usually unimportant details, and difficult to please
gift voucher	a special piece of paper (often given as a present) that is worth a particular amount of money when it is exchanged for goods in a shop
grapevine [n]	a person-to-person method of spreading rumors, gossip, information, etc., by informal or unofficial conversation, letter writing, or the like.
hard sell	if an idea is a hard sell, it is difficult to get people to accept it
have smth to hand	(to have smth) within easy reach
high profile	something that is high profile is noticed by many people or gets a lot of attention
high-profile (politician, public figure)	attracting a lot of public attention, usually deliberately; <i>opposite</i> — low profile
identity [n]	the qualities and attitudes that a person or group of people have, that make them different from other people masculine identity, corporate identity, cultural identity
innovation [n]	1.[c] a new idea, method, or invention 2.[u] the introduction of new ideas or methods
institution [n]	a large organization that has a particular kind of work or purpose: <i>financial/research/educational institution;</i> <i>the government and other political institutions;</i> <i>powerful institutions such as world banks</i>
juggle [v]	to try to do two or more things at the same time, even though this is difficult and you are very busy
look out	look out for yourself number one (=think only of the advantages you can get for yourself)
mailshot (n)	when information or advertising material is sent through the mail to a large number of people at the same time
market capitalisation	the total market value of a company's capital. this is measured by multiplying the number of shares issued by the market price of a share
menial (task, job)	menial work is boring, needs no skill, and is not important
morale [n]	the level of confidence and positive feelings among a group of people who work together
mortgage [n]	a legal arrangement by which you borrow money from a bank in order to buy a house, and pay back the money over a period of years
nepotism (n)	the practice of giving jobs to members of your family when you are in a position of power

<i>obsolete [adj] = out-of-date</i>	no longer useful, because smth newer and better has been invented
<i>off the top of smb's head</i>	without thinking about it for very long or looking at something that has been written about it.
<i>on the same wavelength</i>	in complete accord, in rapport
<i>outsourcing</i>	when a company uses workers from outside the company to do a job
<i>pedigree pets</i>	coming from a family that has been recorded for a long time and are considered to be of a very good breed
<i>personalized [adj]</i>	made for or directed or adjusted to a particular individual: <i>personalized luggage; personalized contacts; personalized advice</i>
<i>PLC</i>	public limited company — a limited company whose shares are freely sold and traded
<i>pressure groups</i>	an organisation that tries to influence the options of ordinary people and persuade the government to do something: environmental pressure group
<i>product cycle</i>	product life cycle — the concept in marketing that a product has a changing “life” with four phases: introduction, growth, maturity and decline
<i>PWC</i>	PricewaterhouseCoopers
<i>rank [v]</i>	to have a particular position in a list of people or things that have been put in order of quality or importance
<i>recession (n)</i>	a period of time when an economy or industry is doing badly, and business activity and employment decrease. Many economists consider that there is a recession when industrial production falls for six months in a row.
<i>red tape</i>	official rules that seem unnecessary and prevent things from being done quickly and easily
<i>redundancy [n]</i>	a situation in which someone has to leave their job, because they are no longer needed
<i>replacement [n]</i>	someone or something that replaces another person or thing
<i>sail through</i>	to succeed very easily
<i>self-obsessed [adj]</i>	used to show disapproval it's when you think or worry about yourself all the time and you cannot think about anything else
<i>smart [adj]</i>	neat; fashionable
<i>spread the word</i>	tell other people some information or news
<i>status symbol</i>	something you own that you think is a sign of high social status
<i>survey [n]</i>	a set of questions that you ask a large number of people in order to find out about their opinions or behaviour; to conduct/carry out/do a survey
<i>synergy[n]</i>	additional effectiveness when two or more companies or people combine and work together
<i>takeover [n]</i>	when one company takes control of another by buying more than half its shares

<i>talk at cross purposes</i>	when two people do not understand each other because they are talking about different things but fail to realize this.
<i>talk shop</i>	to make one's business the topic of social conversation; also, to use the phrases peculiar to one's employment.
<i>target [n]</i>	a result such as a total, an amount, or a time which you aim to achieve. (e.g. demanding financial targets)
<i>telecommuting</i>	when smb works at home using a computer connected to a company's main office
<i>the gift of the gab (the gift of gab [Am])</i>	the ability to speak easily and confidently in a way that makes people want to listen to you and believe you
<i>the starting blocks</i>	the pair of blocks fastened to the ground that a runner pushes their feet against at the start of a race
<i>track record</i>	all of a person's or organisation's past achievements, successes, or failures, which show how well they have done something in the past and how well they are likely to do in the future: <i>The fund has a good track record of investing in the equity market</i>
<i>turn (sth) around</i>	if a business, department, etc that is not successful <i>turns around</i> , or if someone <i>turns it around</i> , it starts to be successful
<i>turnover [n]</i>	the amount of business done in a particular period, measured by the amount of money obtained from customers for goods and services that have been sold.
<i>value added</i>	delivering the highest profits as well as the best customer benefits
<i>vital (for) = crucial [adj]</i>	extremely important and necessary for something to succeed or exist
<i>wake up to</i>	to start to realize and understand a danger, an idea, etc.