

КУРСОВАЯ РАБОТА

на тему «Лингвистические особенности деловой переписки»

**(ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, ЧТО НЕКОТОРЫЕ ФРАГМЕНТЫ РАБОТЫ
ИЗВЛЕЧЕНЫ ИЗ ДАННОГО ДОКУМЕНТА)**

ОГЛАВЛЕНИЕ

РЕФЕРАТ.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА КАК ЖАНР ОФИЦИАЛЬНО- ДЕЛОВОГО СТИЛЯ.....	6
1.1 Понятие официально-делового стиля.....	6
1.2 Основные характеристики делового письма.....	8
ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ЛИНГВИСТИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ.....	15
2.1 Языковые нормы и особенности делового письма.....	16
2.2 Стилистические и структурные особенности делового письма.....	19
2.3 Лексические и грамматические характеристики делового письма.....	25
2.4 Синтаксические признаки делового письма	31
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	35
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	37
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	40

РЕФЕРАТ

Курсовая работа 40 с., 2 рис., 1 табл., 45 источников.

Ключевые слова: ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ, ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ, ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА, ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО, ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ, ЯЗЫКОВЫЕ НОРМЫ.

Объект исследования – деловая переписка.

Предмет исследования – лингвистические особенности деловой переписки.

Цель исследования – выявить и проанализировать лингвистические особенности деловой переписки.

Методы исследования – описательный метод, метод анализа и синтеза, метод лингвистического описания, метод обобщения.

Элементы научной новизны – исследованы и выявлены универсальные и культурно-специфические характеристики деловых писем.

Теоретическая значимость – благодаря полученным знаниям можно определить особенности и закономерности деловой переписки. Исследование вносит определенный вклад в развитие стилистики русского языка.

Практическая значимость – результаты исследования можно применить в межкультурной коммуникации, а также использовать в лекционных и практических курсах по проблемам коммуникации, при написании курсовых и дипломных работ. Результаты и выводы настоящей работы могут послужить базой для разработки практических рекомендаций по написанию деловых писем.

ВВЕДЕНИЕ

Данная курсовая работа посвящена изучению лингвистических особенностей деловой переписки. Современное общество невозможно представить без деловых отношений, запросов, контрактов и прочих документов для развития и решения проблем не только между компаниями, заводами и организациями, но и между физическими лицами. Основной задачей деловых писем является коммуникация и решение проблем на разных уровнях жизни.

Актуальность темы исследования заключается в необходимости выявления лингвистических особенностей деловых писем, непонимание которых может приводить к недопониманию в деловой коммуникации и нарушению взаимодействия партнёров. Настоящее исследование будет способствовать успешной деловой коммуникации и лучшему взаимопониманию партнеров по деловой переписке.

Объект исследования – деловая переписка.

Предмет исследования — лингвистические особенности деловой переписки.

Цель работы — выявить и проанализировать лингвистические особенности деловой переписки.

Исходя из цели работы, выделяется несколько **задач**:

1. Раскрыть понятие официально-делового стиля
2. Обобщить основные характеристики делового письма.
3. На основе анализа научной литературы описать языковые нормы и особенности делового письма.
4. Проанализировать стилистические и структурные особенности делового письма.
5. Провести анализ лексических и грамматических характеристик делового письма.
6. Выявить синтаксические признаки делового письма.

Материалом исследования послужили 20 деловых писем, размещенные на сайтах, посвященных деловой документации.

Методы исследования: описательный метод, метод анализа и синтеза, метод лингвистического описания, метод обобщения.

Теоретической базой исследования послужили научные труды отечественных и зарубежных исследователей в области: концепции характеристики делового письма: Л.А. Лукьяновой, М.В. Колтуновой, В.В. Виноградова, А.Н. Красивовой, Е.В. Скачковой и др.

Теоретическая значимость обусловлена тем, что исследование вносит определенный вклад в развитие стилистики русского языка благодаря выявлению универсальных и культурно-специфических характеристик деловых писем.

Практическая значимость работы заключается в возможности практического применения результатов исследования в межкультурной коммуникации, а также могут использоваться в лекционных и практических курсах по проблемам коммуникации. Результаты и выводы настоящей работы могут послужить базой для разработки практических рекомендаций по написанию деловых писем.

Структура курсовой работы: работа состоит из введения, двух глав, выводов по двум главам, заключения, списка используемой литературы и приложения.

ГЛАВА 1. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА КАК ЖАНР ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

1.1 Понятие официально-делового стиля

Понятие «речевой жанр» ввел М. М. Бахтин, определяя его как «относительно устойчивые тематические, композиционные и стилистические типы высказывания» [5, с. 120]. Т. В. Шмелёва, разделяя это мнение, дает следующее определение речевому жанру: «особая модель высказывания, из чего следует, что необходимо исследование его в двух направлениях: исчисление моделей и изучение их воплощения в различных речевых ситуациях» [38, с. 3; 39, с. 94].

Функциональный стиль — это система согласованных, взаимосвязанных и взаимообусловленных языковых средств, предназначенных для выполнения определенной функции общения и направленных на достижение определенного эффекта [10, с. 50]

В системе литературного русского языка выделяется ряд функциональных стилей. В. В. Виноградов одним из первых лингвистов описал разные стили речи в зависимости от их функций (целей). К сегодняшнему дню разные исследователи выделяют разное количество функциональных стилей. Так, В.В. Виноградов предложил 5 стилей:

- разговорный стиль, выполняющий функцию общения;
- официальный и научный стили, несущие функцию информирования;
- публицистический и художественный стили, которые имеют функцию эмоционального воздействия на слушателей или читателей [8, с. 8].

И.Р. Гальперин придерживается мнения о целесообразности выделения 4 видов функциональных стилей, при этом разговорный стиль не включен в его классификацию [10, с. 50].

Для данного исследования наиболее релевантным представляется изучение особенностей официально-делового стиля, поэтому рассмотрим его подробнее. В современном мире происходит развитие общества в политическом и экономическом плане, появляются новые технологии, развиваются международные связи по экономике. При этом происходит увеличение международных контактов, целью которых является сотрудничество, обмен опытом и знаниями [20, с. 58].

Так как увеличивается число деловых международных контактов, использование коммерческой документации становится все более необходимым. Такие документы регулируют деловые отношения как

физических, так и юридических лиц, а также составляются в письменной форме [24, с. 14].

Официально-деловой стиль представляет собой набор средств языка, которые используются в речи деловых отношений. Такие отношения могут сформироваться между частными лицами, организациями, органами государства и власти и так далее [40 URL]. Обычно в официально-деловом стиле выделяются три подстиля:

1. Канцелярский (деловые бумаги, служебные записки, деловые письма);
2. Юридический (закон, уголовный и административный кодексы);
3. Дипломатический (соглашения, договоры).

Основная цель данного стиля – это установление условий, которые помогут прийти к соглашению между двумя сторонами или к сотрудничеству двух или более сторон. Условия такого характера необходимы при переписке между двумя или более фирмами, при процедуре совещания, при обмене нотами между странами [10, с. 50]. Все отношения выражаются в форме документа в официально-деловом стиле: пакты, деловые письма, договоры, законы и другие. Информирование является главной задачей данного стиля, то есть точная передача основной информации, поэтому тексты официально-делового стиля характеризуются информационной наполненностью.

В настоящем исследовании мы рассматриваем деловое письмо в рамках официального стиля, поскольку именно в этом стиле ведутся все деловые переписки.

Как утверждает А.Н. Красивова, официальный стиль — это функциональная разновидность литературного языка. Данный стиль обслуживает правовую и административно-общественную сферы деятельности. Он используется при написании документов, деловых бумаг и писем в государственных учреждениях, суде, а также в разных видах делового устного и письменного общения [15, с 80].

Н. Д. Десяева разделяет мнение А.Н. Красивовой и пишет об официальном стиле следующее: «официальный стиль — это функциональная разновидность языка, обслуживающая сферу административного общения в области права, деловых отношений между людьми и учреждениями» [11, с. 101].

В качестве значимых характеристик официального стиля Е.В. Сачкова указывает, что это наиболее консервативный стиль, сохраняющий неизменную форму построения и использующий синтаксические конструкции и слова. Всякая эмоциональность и субъективная модальность полностью исключены из этого стиля. Целью текстов этого стиля является

изложение условий, связывающих две стороны в предприятии, достижение согласия между двумя противоборствующими сторонами [31, с. 58].

В рамках данного исследования особое внимание стоит уделить официально-деловому стилю речи, внутри которого существует и функционирует деловое письмо. Официально-деловой стиль, как отмечает Т.Б. Назарова, разрабатывает многогранную знаковую ситуацию, воспринимаемую на 3-х уровнях:

1. функционально-коммуникативная целесообразность (соответствие текста требованиям рассматриваемого регистра);
2. воплощение узнаваемой разновидности блочного оформления делового письма;
3. профессионализм исполнения, который выделяет допустимые модели письменных сообщений [25, с. 242].

Официально-деловой стиль подразделяется на официально-документальный стиль и обиходно-деловой стиль. Первый стиль является языком законодательных документов и дипломатических актов. Второй стиль включает в себя частную деловую переписку, в том числе письма-рекламации.

По классификации П. В. Веселова [7, с. 37], в официально-деловом стиле выделяется 6 подстилей: законодательный, статистический, технический, дипломатический, организационно-распорядительный, инструктивно-методический. Официальное письмо входит в организационно-распорядительную систему документации.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что деловая переписка относится к обиходно-деловому типу официально-делового стиля, организационно-распорядительному подстилю. Официально-деловой стиль обладает своими специфичными функциями и отличительными чертами. В параграфе 1.2 нами будут подробно рассмотрены особенности делового письма, функционирующего в рамках официально-делового стиля.

1.2 Основные характеристики делового письма

Наиболее распространенным видом общения людей в обществе считается деловая коммуникация. Деловое общение присутствует в сферах экономики, дипломатии, коммерции и других областях. Деловая коммуникация рассматривается как «процесс обмена информацией, осуществляемый в связи с решением административных, финансово-

экономических, правовых вопросов, с использованием устной и письменной форм речи» [18, с. 9].

Деловая коммуникация ведется как между организациями, так и между частными лицами. От того, насколько правильно будет составлено деловое письмо, будет зависеть успех составителя. Деловая переписка зачастую оказывается более практичной и надежной, несмотря на преимущества устных переговоров. При написании официального письма у адресанта есть возможность развернуто изложить свои мысли, чем при устных деловых переговорах. Так, деловое письмо – перспективная часть документооборота.

Важное значение приобретает оформление делового письма. Правильно оформленное деловое письмо создает впечатление о профессионализме и о солидности адресанта, является залогом дальнейшего продуктивного сотрудничества и поддержании отношений между коммуникантами.

В процессе официальной переписки создаются деловые письма – документы, применяемые для связи, передачи информации на расстояние между корреспондентами, которые могут быть как физическими, так и юридическими лицами. Почти любое управленческое решение или коммерческая сделка сопровождается обменом письмами.

На рисунке 1.1 представлен образец делового письма.

Деловое письмо (образец)

■ Наименование предприятия	Директору предприятия
■ Адрес предприятия,	Соколову А.Н.
■ Тел., факс,	121105 Москва,
■ 00.00.02 №...	ул. Остоженка, 9
■ О задержке поставки мебели	

Уважаемый Алексей Николаевич,

сообщаем Вам, что обязательства по контракту от 00.00.00. №... о поставке трех комплектов школьной мебели, к сожалению, не выполняются. Напоминаем, что согласованный нами срок отгрузки истек две недели назад.

Дальнейшая задержка поставки может привести к прекращению совместной деятельности.

Мы рассчитываем, что Вы примете необходимые меры и сообщите нам о результатах.

Директор подпись (Л.В. Корин)

Рисунок 1.1 – Образец делового письма

По направленности содержания официальные письма можно разделить на коммерческие и деловые. Первые используются для организации и поддержки коммерческой сделки, при заключении и выполнении контрактов, а деловые письма решают организационные и правовые вопросы. По функции письма разделяются на инициативные письма и письма-ответы. По композиции письма разделяются на одноаспектные и многоаспектные.

Обмен документами официально-делового стиля играет важную роль в деловых отношениях между партнерами: именно с их помощью обговариваются условия сделок, принимаются важные решения, подписываются контракты, соглашения и другие [21, с. 320].

Деловое письмо является одним из методов обеспечения деловых отношений и договоренностей по различным вопросам. Так, деловое письмо представляет собой документ, который помогает поддерживать связь между двумя деловыми партнерами. Деловое письмо – это текст, который включает в себя различные коммуникативные намерения отправителя, что выражается в прагматических установках делового письма [28, с. 23].

Отправитель делового письма ожидает получить ответ от получателя, так как без этого не могут наладиться взаимоотношения между партнерами. Кроме того, деловое письмо не должно включать в себя двусмысленности, содержание писем должно быть однозначным, поскольку задача делового письма заключается в воздействии на получателя, вследствие чего партнеры должны прийти к общему итогу или к решению неясной ситуации [18, с. 153].

Деловую переписку как вид коммуникации мы можем охарактеризовать так: это коммуникация дистантная, опосредованная, письменная, монологическая, подразумевающая диалогическое взаимодействие, межличностная (иногда массовая, если речь идет о циркулярных, рекламных письмах, а также информационных письмах, не имеющего конкретного адресата), официальная и частная, стереотипная и творческая, кооперативная и конфронтативная (конфликтная), текстовая, информативная и фатическая, нарративная с коммуникативным режимом речи.

На основании этого считаем, что деловое письмо как продукт деловой переписки приобретает соответствующие качества и обозначается в его жанровой интерпретации.

Различная тематика разносторонней деятельности человека и особенности отношений деловых партнеров находят свое отражение в текстах деловых писем [1, с. 163]. Данные взаимоотношения могут быть официальными, полуофициальными или строго официальными. Как одно, так и сразу несколько коммуникативных намерений могут быть сформулированы в текстах деловых писем, их воплощение может быть

обусловлено разнообразными ситуациями при общении. Более того, деловое письмо реализовывает множество значимых функций. Рассмотрим их подробнее [45, с.82].

Считается, что самой главной из них является информативная функция. Действительно, в письме можно зафиксировать мнения, факты, сведения и так далее. Еще одной важной функцией является организационная функция. В самом деле, существует возможность влияния на решения или действия людей при помощи письма с целью формирования их действий. Деловое письмо также обладает коммуникативной функцией, что позволяет обеспечивать связь между двумя или более партнерами, компаниями, организациями и так далее [43 URL].

Следующая функция – это функция юридическая. Письмо является доказательством при возникновении и решении спорных вопросов между сторонами. Последняя, но не менее важная функция письма – воспитательная, ведь для его написания требуется высокий уровень знаний и образовательной подготовки. Кроме того, верно скомпонованное деловое письмо улучшить престиж и репутацию организации [23, с. 55].

Итак, деловым письмом называется текст, в котором содержатся коммуникативные намерения отправителя. Эти намерения выражаются в прагматических установках, содержащихся в текстах писем. Интенция пишущего оказывает большое влияние на удачную коммуникацию партнеров [23, с. 56].

Интенция – это коммуникативное намерение пишущего. О.С. Ахманова, советский лингвист, под интенцией понимает виртуальное или потенциальное содержание изложения мнения [4, с. 376]. Данный термин в современную лингвистику ввели последователи одного из создателей теории речевого акта Джона Остина. Данная теория была разработана в 50-х годах 20 века. Исходя из этой теории, можно понять, что коммуникативной единицей является не высказывание или целое предложение, а речевой акт, который выражает вопрос, объяснение, сожаление, просьбу, благодарность и так далее.

Деловые письма, как и любой речевой акт, имеют коммуникативные намерения (интенции): информирование; извинение; отказ; побуждение к действию; согласие; жалоба; уклонение от ответа.

Для данного исследования релевантными являются две интенции: побуждение к действию и жалоба. Рассмотрим подробнее каждую из них:

1. **Коммуникативное намерение «побуждение к действию».** С данным намерением делового письма пишущий сталкивается очень часто. Целью такого письма, как можно увидеть по названию, является необходимость передачи адресату указания на выполнение определенных

действий. Чаще всего в деловых письмах с побуждением к действию отправитель просит о чем-то, договаривается о встрече или приглашает получателя куда-либо [30, с. 11].

В деловых письмах с данной интенцией, как правило, выделяют несколько типов текстов: приглашение; договоренность о встрече; запрос; просьба; заказ. Каждое письмо с определенной интенцией имеет свою специфическую схему. Письмо-просьба включает в себя само описание просьбы, аргументацию и выражения признательности, когда письмо-запрос содержит описание запроса, а также объяснений или комментариев, слова благодарности. В то время как письмо-заказ включает в себя описание заказа, комментарии, касающиеся пунктов заказа и благодарность [30, с. 11].

Таким образом, каждое письмо содержит конкретный текст, который имеет определенный план:

- 1) вступление, в котором пишущий побуждает читающего к совершению какого-либо действия, то есть он излагает суть письма;
- 2) основная часть, которая содержит объяснение побуждения;
- 3) завершение письма, в котором выражается благодарность.

Таким образом, деловое письмо с коммуникативным намерением «побуждение к действию» состоит, как правило, из трех абзацев и имеет свой план написания.

2. Коммуникативное намерение «жалоба» Деловые письма данной интенции встречаются довольно часто. При нарушении обязательств, указанных в договоре или при нарушении каких-либо договоренностей между партнерами возникает необходимость в написании письма-жалобы. С помощью писем решаются проблемы и претензии различного вида, например, неправильно сформулирована какая-либо фраза, наличие ошибки или опечатки в договоре. В письме пишущий излагает все свое недовольство и просит или требует решить возникшую проблему [30, с. 12].

Можно сказать, что автор такого письма излагает несколько намерений. Таким образом, при написании такого делового письма необходимо придерживаться определенного плана: обозначить ссылку на прошлое письмо или необходимый договор; вежливо изложить основную суть претензии; оценить случившуюся ситуацию; призвать к решению возникшей проблемы.

Таким образом, коммуникативные намерения определяют самый важный подход в изучении особенностей перевода и составления писем, а также они могут по-разному оказывать влияние на структуру делового письма, а также определять его наполнение с точки зрения лингвистики.

Основная черта деловых писем – это четкость и точность изложения, так как деловые письма несут информативный характер.

Деловое письмо рассматривается как жанр речи в рамках функционально-стилистического подхода. В рамках настоящего исследования мы используем классификацию функциональных стилей И. Р. Гальперина, который выделил следующие стили речи: официальный, научный, публицистический и художественный.

Императивные жанры просьбы и совета являются достаточно частотными и востребованными в языке деловой переписки в исследуемом нами материале. Именно этим мотивирован их выбор. Т. В. Шмелёва утверждает, что речевой жанр совет в деловом письме – это императивный или побудительный жанр, наряду с другими речевыми жанрами, связанными категорией побудительности; также рассматривается как действие, которое с точки зрения адресанта должен (не должен) совершить адресат [38, с. 94; 39, с. 88].

Таким образом, императивные (побудительные) речевые жанры рассматриваются как действие, которое, с точки зрения адресанта, должен (не должен) совершить адресат. В настоящей работе рассматриваются речевые жанры просьбы и совета в деловой переписке. Совет понимается как императивный или побудительный жанр, наряду с другими речевыми жанрами, связанными категорией побудительности; также рассматривается как действие, которое с точки зрения адресанта должен (не должен) совершить адресат.

Помимо совета, в деловом письме может встретиться просьба, что чаще всего и случается в деловой переписке. А.В. Алексеева указывает на то, что у просьбы есть коммуникативная цель. Просьбы создаются с целью проинформировать о личной заинтересованности адресантов в решении вопроса, побудить адресатов к определенному действию. Для этого авторы стремятся понравиться адресатам, привлечь внимание к своей личности, показать себя с лучшей стороны, потому что хотят, чтобы их вопрос решился положительно.

Так просьбы имеют такие цели, как: 1) избежать отказа (добиться выполнения); 2) стратегия самопрезентации; 3) установить либо поддержать хорошие отношения с адресатом, стратегия кооперации [2, с. 2].

Таким образом, деловая переписка играет важную роль в создании и улучшении деловых отношений между участниками коммуникации. Письменная форма общения представляет собой жестко регламентированный тип коммуникации, одну из ключевых ролей в которой играет соблюдение установленных правил и стандартов, накладывающих значительные ограничения на использование тех или иных средств. Деловые письма составляются с использованием официально-делового стиля речи, имеющего

свои особенности и требующего при его использовании соблюдения ряда правил.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

В настоящем исследовании мы рассматриваем деловое письмо в рамках официального стиля, поскольку именно в этом стиле ведутся все деловые переписки.

Основная цель данного стиля – это установление условий, которые помогут прийти к соглашению между двумя сторонами или к сотрудничеству двух или более сторон. Условия такого характера необходимы при переписке между двумя или более фирмами, при процедуре совещания, при обмене нотами между странами. В рамках настоящего исследования мы используем классификацию функциональных стилей И. Р. Гальперина, который выделил следующие стили речи: официальный, научный, публицистический и художественный.

Выделяются также три подстиля:

1. Канцелярский (деловые бумаги, служебные записки, деловые письма);
2. Юридический (закон, уголовный и административный кодексы);
3. Дипломатический (соглашения, договоры).

Функциональные стили речи очень разнообразны и охватывают обширный круг задач, находят применение в разных областях. Деловое письмо рассматривается в системе официального стиля, который характеризуется относительной устойчивостью и обособленностью. Для него характерны: лаконичность, отсутствие эмоционально окрашенных слов, использование аббревиатур, условных обозначений и сокращений, условность выражения, употребление слов в их логическом словарном значении.

Деловое письмо – это документ, применяемый для связи, передачи информации на расстоянии между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица. Оно рассматривается как жанр речи в рамках функционально-стилистического подхода.

Одной из особенностей делового письма является использование в его содержании элементов волеизъявления, которые оформлены в виде просьбы, требования, совета, запроса и др. Прямое волеизъявление относительно выполнения называемого действия называется императивностью. Ключевым способом выражения императивности является глагольная форма императив.

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ЛИНГВИСТИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

2.1 Языковые нормы и особенности делового письма

Коммерческие документы имеют особенности, присущие деловому языку и функциональному стилю, к которому относятся документы, кроме этого, специфика зависит от области деятельности человека, а также имеет различия в лексическом и грамматическом составе, что выражается при использовании определенных средств языка, синтаксических структур и грамматических конструкций [33, с. 198].

В первую очередь нормы языка текстов документов связаны со спецификой письменной коммуникации. Получателю необходимо понять текст делового стиля при первом прочтении, поскольку он не сможет уточнить у автора значение какой-либо фразы или попросить объяснить содержание текста. Более того, письменный текст не имеет жестов, мимики (невербальных аспектов), которые могут помочь реципиенту понять смысл высказывания [44, с. 206].

Однако у пишущего есть возможность выбрать средства языка, обдумать композицию текста, которая будет согласовываться с целями текста, его жанром и стилем. Эти факторы проявляются в структуре языка текстов деловых писем и состоят в следующем: строгая расстановка тем текста, логичный строй частей текста, тщательный отбор синтаксических и грамматических конструкций и лексики в зависимости от стиля и жанра текста [42, с. 201].

Итак, к основным характеристикам официально-делового стиля можно отнести:

- стандартизованность;
- точность;
- логичность;
- однозначность;
- четкую структурированность;
- отсутствие эмоциональности;
- отсутствие оценочности.

При допущении отступления от языковых стандартов при написании текстов коммерческой документации, а в частности деловых писем, может произойти стилистическая ошибка, так как деловая речь имеет стандартизацию на лексическом, синтаксическом и грамматическом уровнях языка [26, с. 73; 27, с. 156].

Функциональные стили речи очень разнообразны и охватывают обширный круг задач, находят применение в разных областях. Деловое письмо рассматривается в системе официального стиля, который характеризуется относительной устойчивостью и обособленностью. Для него характерны: лаконичность, отсутствие эмоционально окрашенных слов, использование аббревиатур, условных обозначений и сокращений, условность выражения, употребление слов в их логическом словарном значении.

Согласно мнению А.Ю. Архипенковой [3, с. 164], преобладающей формой выражения совета у русских коммуникантов являются императивные конструкции. В русском языке совет выражается с помощью перформатива «Я (не) советую», императивных конструкций и форм «необходимо/надо+инфинитив». При выражении совета англичане и русские используют разные стратегии вежливости, поскольку в русском коммуникативном сознании речевой акт совет не рассматривается как «угрожающий лицу» акт, в отличие от английского коммуникативного сознания. Стратегии вежливости, используемые коммуникантами, обуславливают выбор языковых средств и сказываются на национальных стилях коммуникации.

В некоторых случаях структура совета может быть неполной, так как просьба о совете (иногда и реакция на совет) является факультативным признаком данного речевого жанра и может отсутствовать [34, с. 7].

В.Е. Иосифова, опираясь на наблюдения, указывает на то, что жанр просьба и его смысловые варианты располагают большим количеством интенсификаторов, в которых можно выделить несколько групп: эксплицитированное выражение силы просьбы (очень прошу, убедительно прошу, прошу тебя – в русском языке); апелляция к чувствам и доброте собеседника (окажите любезность, будь другом, сделай милость); обещание благодарности (буду очень благодарен, буду признателен); выражение положительных чувств собеседнику с целью расположить его к себе для выполнения своей просьбы (дорогой, милый, голубчик); средства выражения вежливости, без которых просьба обычно бывает безуспешной (пожалуйста, прошу вас, если вас это не затруднит [13, с. 6].

Д.А. Сафронова пишет о том, что языковое воплощение речевого жанра просьбы представляет собой систему, которая отражает спектр возможностей, лексических и грамматических ресурсов жанра, на выбор которых оказывает влияние обстановка общения и особенности замысла адресата, в том числе планируемая им степень вежливости просьбы. Лексическими маркерами для выражения речевого жанра просьбы являются: лексемы прошу, сделайте, можно, пожалуйста. Выражения просьбы часто

содержат сведения о причине речевых действий и представляют собой императивные предложения, сочетания глагола просить в перформативном употреблении с инфинитивом, условные предложения, вопросы о наличии чего-либо и т.д. [30, с. 13].

Дехган Халили Можде заключает: чтобы научиться просить, важны следующие составляющие: объяснить, почему это для вас важно; сделать другого человека значимым; и высказать свою просьбу. Просьба может быть успешной и неуспешной. Для успешной просьбы необходим соответствующий тон, неагрессивные выражения, использование этикета, условие пропозиционального содержания [12, с. 5].

А.В. Алексеева делает вывод: чем конкретнее авторы формулируют цель обращения с просьбой, тем больше вероятности, что коммуникация будет эффективной, а цель будет достигнута. Недостижение цели связывает в основном с такими факторами как: неверный выбор жанра, нечеткая формулировка цели и неправильный выбор стратегий и тактик автором просьбы [2, с. 8].

Просьба и совет являются достаточно популярными в деловой переписке. По словам И.Н. Кузнецова, письма-просьбы – это документы, имеющие широкую тематическую направленность, они составляются практически по всем направлениям деятельности организации. Письмо-просьба может состоять только из одной части – просьбы, в этом случае оно начинается глаголом: Просим... или Просим Вас... Письмо-просьба может состоять из двух частей: обоснования просьбы и изложения самой просьбы, в этом случае сначала нужно дать обоснование (В связи с..., Для..., В соответствии с...), а затем изложить просьбу: Просим Вас сообщить информацию о...; [17, с. 55].

А.В. Алексеева указывает на то, что у просьбы есть коммуникативная цель.

В.Е. Иосифова, опираясь на наблюдения, указывает на то, что жанр просьба и его смысловые варианты располагают большим количеством интенсификаторов, в которых можно выделить несколько групп: эксплицитированное выражение силы просьбы (очень прошу, убедительно прошу, прошу тебя – в русском языке); апелляция к чувствам и доброте собеседника (окажите любезность, будь другом, сделай милость); обещание благодарности (буду очень благодарен, буду признателен); выражение положительных чувств собеседнику с целью расположить его к себе для выполнения своей просьбы (дорогой, милый, голубчик); средства выражения вежливости, без которых просьба обычно бывает безуспешной (пожалуйста, прошу вас, если вас это не затруднит [13, с. 6].

Д.А. Сафронова пишет о том, что языковое воплощение речевого жанра просьбы представляет собой систему, которая отражает спектр возможностей, лексических и грамматических ресурсов жанра, на выбор которых оказывает влияние обстановка общения и особенности замысла адресата, в том числе планируемая им степень вежливости просьбы. Лексическими маркерами для выражения речевого жанра просьбы являются: лексемы прошу, сделайте, можно, пожалуйста. Выражения просьбы часто содержат сведения о причине речевых действий и представляют собой императивные предложения, сочетания глагола просить в перформативном употреблении с инфинитивом, условные предложения, вопросы о наличии чего-либо и т.д. [30, с. 13].

При создании текстов служебных документов важнейшее значение приобретает предупреждение ошибок. Ошибку в тексте принято толковать как отступление от языковой нормы. Однако по своему характеру и происхождению ошибки различны и оценка их крайне сложна [35, с. 35].

Нередко при оформлении деловых писем допускаются различные ошибки. Их можно подразделить на следующие виды: структурные, синтаксические, морфологические, стилистические, технические.

Структурные ошибки связаны с логикой построения документа. Они возникают в результате отсутствия разработанных типовых документов.

Синтаксические ошибки довольно разнообразные. Это могут быть ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении; нарушение специфики употребления деепричастных оборотов; ошибки в построении сложного предложения; неправильное использование предлогов.

Морфологические ошибки – это согласование определений, ошибки при употреблении полной и краткой форм имен прилагательных, ошибки при употреблении количественных имен числительных.

Лексические ошибки – неправильное использование слов и терминов, немотивированное употребление заимствованных слов, тавтологическое (повторное) употребление слов, плеоназм, не различение паронимов, употребление архаизмов.

На рисунке 2.1 представлены требования, предъявляемые к языку и стилю деловых писем – стандартные фразы, которые должны в них использоваться.

Язык и стиль деловых писем

● Стандартные фразы деловой переписки

● Извещения

- Сообщаем, что задержка в установке... произошла ввиду...
- Ставим Вас в известность, что руководство предприятия приняло решение...
- Ставим Вас в известность, что Ваше предложение принято.
- Извещаем, что мы...
- Доводим до Вашего сведения, что...
- Сообщаем, что, к сожалению, не можем...

● Модели выражений, объясняющих мотивы

● (Наиболее распространенные фразы в начале стандартного делового письма).

- В соответствии с протоколом ...
- В целях усиления охраны имущества...
- В ответ на Вашу просьбу...
- В подтверждение нашего телефонного разговора...
- В подтверждение нашей договоренности ...
- В порядке оказания технической помощи ...
- В связи с тяжелым положением ...
- В связи с проведением совместных работ...
- В соответствии с письмом заказчика...

Рисунок 2.1 – Язык и стиль деловых писем

Таким образом, составление делового письма предполагает высокий уровень языковой компетентности, т. к. от грамотности ведения деловой переписки могут зависеть взаимоотношения между корреспондентами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящем исследовании мы рассматриваем деловое письмо в рамках официального стиля, поскольку именно в этом стиле ведутся все деловые переписки.

Основная цель данного стиля – это установление условий, которые помогут прийти к соглашению между двумя сторонами или к сотрудничеству двух или более сторон. Условия такого характера необходимы при переписке между двумя или более фирмами, при процедуре совещания, при обмене нотами между странами. В рамках настоящего исследования мы используем классификацию функциональных стилей И. Р. Гальперина, который выделил следующие стили речи: официальный, научный, публицистический и художественный.

Выделяются также три подстиля:

1. Канцелярский (деловые бумаги, служебные записки, деловые письма);
2. Юридический (закон, уголовный и административный кодексы);
3. Дипломатический (соглашения, договоры).

Функциональные стили речи очень разнообразны и охватывают обширный круг задач, находят применение в разных областях. Деловое письмо рассматривается в системе официального стиля, который характеризуется относительной устойчивостью и обособленностью. Для него характерны: лаконичность, отсутствие эмоционально окрашенных слов, использование аббревиатур, условных обозначений и сокращений, условность выражения, употребление слов в их логическом словарном значении.

Деловое письмо – это документ, применяемый для связи, передачи информации на расстоянии между двумя корреспондентами, которыми могут быть и юридические, и физические лица. Оно рассматривается как жанр речи в рамках функционально-стилистического подхода.

Одной из особенностей делового письма является использование в его содержании элементов волеизъявления, которые оформлены в виде просьбы, требования, совета, запроса и др. Прямое волеизъявление относительно выполнения называемого действия называется императивностью. Ключевым способом выражения императивности является глагольная форма императив.

Коммерческие документы имеют особенности, присущие деловому языку и функциональному стилю, к которому относятся документы, кроме этого, специфика зависит от области деятельности человека, а также имеет различия в лексическом и грамматическом составе, что выражается при

использовании определенных средств языка, синтаксических структур и грамматических конструкций.

У пишущего есть возможность выбрать средства языка, обдумать композицию текста, которая будет согласовываться с целями текста, его жанром и стилем. Эти факторы проявляются в структуре языка текстов деловых писем и состоят в следующем: строгая расстановка тем текста, логичный строй частей текста, тщательный отбор синтаксических и грамматических конструкций и лексики в зависимости от стиля и жанра текста.

При допущении отступления от языковых стандартов при написании текстов коммерческой документации, а в частности деловых писем, может произойти стилистическая ошибка, так как деловая речь имеет стандартизацию на лексическом, синтаксическом и грамматическом уровнях языка

Нередко при оформлении деловых писем допускаются различные ошибки. Структурные ошибки связаны с логикой построения документа. Они возникают в результате отсутствия разработанных типовых документов. Синтаксические ошибки довольно разнообразные. Это могут быть ошибки, связанные с неправильным порядком слов в предложении; нарушение специфики употребления деепричастных оборотов; ошибки в построении сложного предложения; неправильное использование предлогов. Морфологические ошибки – это согласование определений, ошибки при употреблении количественных имен числительных. Лексические ошибки – неправильное использование слов и терминов, немотивированное употребление заимствованных слов, тавтологическое (повторное) употребление слов, плеоназм, не различение паронимов, употребление архаизмов.

Глаголы, выражающие побудительную семантику, служат ядром императивных (побудительных) речевых жанров, которые рассматриваются как действие, которое, с точки зрения адресанта, должен (не должен) совершить адресат. В ходе настоящего исследования были изучены побудительные жанры просьбы и совета в деловой переписке. Совет понимается как императивный или побудительный жанр, наряду с другими речевыми жанрами, связанными категорией побудительности; также рассматривается как действие, которое с точки зрения адресанта должен (не должен) совершить адресат.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ