САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра русского языка как иностранного и методики его преподавания

**Ли Ян**

**Языковая реализация прагматических установок в деловых письмах на русском языке (на фоне китайского языка)**

Выпускная квалификационная работа

магистра лингвистики

**Научный руководитель:** к.п.н., доцент, доцент. Ерофеева И.Н.

**Рецензент:** к.п.н., доцент, доцент СПбГУПТД

Налимова Т.А.

САНКТ – ПЕТЕРБУРГ

2016

**Введение**…………………………………………………………………….…. 6

**Глава 1. Теоретические основы изучения реализации прагматических установок в деловых письмах**………………………………………………12

1.1. Деловое общение…………………………………………………………12

1.2. Официально-деловой стиль русского языка……………………………14

1.3. Деловое письмо как разновидность официально-делового текста…....19

1.4. Речевая ситуация как определяющий фактор построения деловых письмах………………………………………………………………………...23

1.5. Коммуникативное намерение как определяющий фактор выбора средств выражения в деловом общении………….……………………………………26

1.6. Классификация деловых писем………………………………………….27

1.7. Спецификация деловых писем по их целевой установке……………...31

1.8. Языковые средства выражения различных целевых установок в деловых письмах………………………………………………………………………...34

1.9. Просьба, требование, претензия как коммуникативные намерения и основные способы их выражения в русском языке…………………….…..45

1.10. Особенности выражения делового этикета в деловых письмах…......48

1.11. Выводы ……………………………………………………… .………...52

**Глава 2. Языковые способы реализации коммуникативных намерений в деловых письмах**……………………………………………………………..54

2.1. Языковые способы реализации коммуникативных намерений ''просьба'' в деловых документах………………………………..……………54

2.1.1. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в письмах-просьбах…………………………………..……………54

2.1.2. Языковые способы реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в заявках………………………………………………….…………..57

2.1.3. Языковые способы реализации коммуникативного

намерения ''просьба'' в письмах-приглашениях………………………………59

2.1.4. Языковые способы реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в письмах отказах от предложения……………………….………..60

2.1.5. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в письмах–ответах на претензию……………………………….…61

2.2. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''требование'' в деловых письмах………………………………………..…….62

2.2.1. Языковые средства реализации коммуникативного намерения '' требования'' в письмах-требованиях……………………………….…………63

2.2.2. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''требование '' в письмах-претензиях………………………….………………64

2.2.3. Языковые средствареализации коммуникативного намерения ''требование '' в заявлениях……………………………….……………………67

2.3. Языковые способы реализации коммуникативного намерения ''претензия'' в деловых письмах…………………………………….…………69

2.3.1. Языковые способы реализации коммуникативного намерения ''претензия '' в письмах-претензиях…………………….…………………….69

2.3.2. Средства реализации коммуникативного намерения ''претензия '' в письмах-просьбах …………………………………………………………….72

2.3.3. Средства реализации коммуникативного намерения ''претензия '' в письмах-требованиях……………………………………….…………………75

2.4. Сопоставительный анализ способов языковой реализации коммуникативных намерений просьбы, требования, претензии и недовольства в русском языке и в китайском языке………………………..76

2.4.1. Китайские деловые письма, содержащие выражение намерения ''просьба''………………………………………………………………….……76

2.4.1.1. Выражение просьбы в письме-просьбе………………….….77

2.4.1.2. Выражение просьбы в письме-заявке………………………79

2.4.1.3. Выражение просьбы в пригласительном письме…………..80

2.4.1.4. Выражение просьбы в пригласительном билете….…….….82

2.4.1.5. Выражение просьбы в письме-запросе…….………….…….84

2.4.1.6. Выражение просьбы в письме предложение………….……85

2.4.1.7. Выражение просьбы в письме-ответе на предложение……87

2.4.2. Китайские деловые письма, содержащие интенции ''требование''…………………………………………………………….……..89

2.4.2.1. Выражение требования в письмах-просьбах…………….…89

2.4.3. Китайские деловые письма, содержащие намерение ''претензия''……………………………………………………………….……91

2.4.3.1. Выражение претензии в китайском деловом письме –претензии (рекламации)……………………………………………..……….91

2.4.4. Анализ способов выражения намерений просьбы, требования и претензия в русских деловых письмах и китайских деловых письмах..…93

2.5. Вывод……………………………………………………………..105

**Заключение**……………………………………………………………………108

**Список использованной литературы**………………………………..…….111

Введение

Деловые контакты в мире развиваются и становятся шире, деловая переписка стала средством развития деловых отношений. Поэтому точность, логичность, однозначность делового языка имеют огромное значение.

В последнее время интенсивно развивается двустороннее сотрудничество между КНР и РФ в различных областях, в том числе в официально-деловой сфере общения. В Китае создается, по данным газеты 经济参考(«Ежедневные новости экономики») более 1500 млрд листов деловых документов в год (2010, 23.09). Китай – важный партнер России на экономическом рынке. В Китае существуют совместные Российско-китайские предприятия, такие же существуют в России ( Юнипласт, Интекс-С и др.) Эти фирмы ведут активную деловую переписку со своими партнерами и между своими филиалами как на китайском, так и на русском языках. Во многих китайских фирмах работают переводчики, имеющие дело только с деловыми документами. Однако и для переводчиков, и тем более для рядовых сотрудников существует трудность понимания особенностей выражения определенных интенций при переводе писем и при написании ответов на письма, при составлении собственных писем.

Сейчас появились работы, посвященные особенностям деловых писем, направляемых зарубежных партнерам (Краснов 2010; Ерофеева, Хюник Сон 2011; Кирсанова 2003). Появилась справочная литература, помогающая составлять и оформлять такие письма. Есть даже работы, посвященные ошибкам, допущенным при их составлении (Веселов 1990). Однако пока таких работ мало.

Обучение китайских бизнесменов и студентов деловому языку в письменном общении –очень важная задача для будущего развития деловых отношений между представителями Китая и России. Этим прежде всего определяется **актуальность** нашего будущего исследования. Также актуальность работы состоит и в том, что многие проблемы в области изучения особенностей делового письма остаются малоизученными и нуждаются в целенаправленном лингвистическом анализе. Письма благодарности – нередкий жанр письма в деловой переписке. Но выражение претензий, к сожалению, также не менее частотно. Письма-претензии - один из самых сложных жанров для составителя писем в деловой переписке.

**Новизна** настоящего исследования определяется недостаточной изученностью данного вопроса в современном русском языке. Практически отсутствуют работы, посвящённые сравнительной характеристике деловых писем в русском и китайском языках (нам известна только одна работа: «Коммерческое письмо. Русско-китайские соответствия» (Готлиб 2003). Нет анализа и способов выражения частных намерений в деловых письмах.

Цель диссертационного исследования - описать способы выражения просьбы, требования, претензии в деловых письмах.

Данная цель определяет следующие **задачи исследования**:

-Изучить теоретические исследования особенностей письменного делового языка, в частности, деловых писем, способов выражения различных интенций в деловом русском письме.

-Выявить из деловых писем и классифицировать единицы, реализующие выражения просьбы, требования, претензии.

-Описать особенности функционирования единиц, выражающих просьбу, требование, претензию в деловых письмах.

-Сравнить особенности языкового выражения просьбы, требования, претензии в русских деловых письмах в и в китайских деловых письмах .

**Объектом** исследования в данной работе является язык деловых писем.

**Предмет исследования** - языковые средства выражения просьбы, требования, претензии в деловых письмах в русском языке на фоне китайского языка.

**Материалом исследования** послужили деловые письма в области электрооборудования и торговли в современном русском и китайском языках.

**Гипотеза исследования** заключается в следующем: способы выражения интенций просьбы, требования, претензии в российских и китайских деловых письмах будут иметь различия в речевых и языковых средствах выражения.

**Теоретическая значимость** исследования состоит в том, что будут определены способы выражения интенций просьбы, требования, претензии в деловых письмах на русском и китайском языках.

**Практическая значимость** работы состоит в том, что ее материалы смогут использовать переводчики с китайского языка на русский и русского на китайский, преподаватели делового языка, менеджеры и другие специалисты, ведущие деловую переписку.

**Основные методы исследования**: метод направленной выборки, сравнительно-сопоставительный метод, описательный метод, метод структурно-семантического анализа языкового материала.

**Положения, выносимые на защиту:**

1. Деловые письма как разновидность официально-делового текста имеют четкую функциональную направленность, и, следовательно, могут быть классифицированы соответственно их целевой направленности, содержанию и другим принципам классификации. Все виды деловых писем имеют свои структурные, лексические, синтаксические и стилистические особенности оформления.
2. Коммуникативные намерения просьбы, требования, претензия выявлены не только в письмах-просьбах, письмах-требованиях, но и в других жанрах писем. При этом выражения просьбы могут иметь оттенок требования, выражение требования может происходить с помощью конструкции, формально выражающей просьбу. В письмах-претензиях достаточно часто выражается не только претензия, но присутствуют выражения недовольства, просьбы и требования.
3. Различные способы реализации намерений в деловых письмах формируют различные типы писем. Письма-просьбы представлены тремя типами: нейтральная просьба; настоятельная просьба; просьба с усиленной модальностью; просьба – обращение за помощью; письма-требования может включать реализацию интенций настоятельной просьбы и предупреждения о санкциях; письма –претензии часто адресант реализует интенцию недовольства, которая маркируется лексическими средствами, но также может быть реализована в способе подачи информации – имплицитно.
4. Анализ способов выражения намерений просьбы, требования, претензия в русских и китайских деловых письмах показывает, что в русских и китайских деловых письмах существует ряд общих форм реализаций выражения просьбы, требования, претензии. В то же время в деловых письмах Китая и России есть и различные способы реализации одинаковых намерений, что необходимо учитывать как при ведении деловой переписки.

**Структура работы.** Диссертация включает: введение, две главы, заключение, список литературы.

**Во введении** описывается актуальность, цель, материалы, исследования, новизна и практическая значимость работы.

**В Главе I** проанализированы теоретические основы исследования деловых писем: дано описание делового стиля, делового письма как жанра официально-делового текста, особое внимание уделяется анализу деловых писем по их целевой установке и классификации деловых писем.

**Глава II** посвящена анализу особенностей структурного и языкового оформления российских и китайских деловых писем.

**В заключении** подведены итоги анализа.

**Глава 1. Теоретические основы изучения реализации прагматических установок в деловых письмах.**

* 1. **Деловое общение.**

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействие и той или иной сфере. Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляются в правовых рамках. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Деловое общение представляет собой широкий диапазон жанровых разновидностей письменного и устного общения.

Устная деловая речь, в которой реализуются диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т. п.

Письменная деловая речь, в которой реализуются деловые отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения –контрактами(договорами),соглашениями и всеми типами сопутствующих документов (Колтунова 2002: 5).

В работе многих фирм практикуется обязательное письменное подтверждение факта переговоров и достигнутых договоренностей, особенно, если переговоры состоялись по телефону. Какие-либо гарантии в отношении предлагаемых услуг партнеру или клиенту предоставляются также в письменной форме. В любой организации прибегают к письменному общению для передачи простых и рутинных сообщений, а также в сложных и неоднозначных ситуациях.

Внутри организации, особенно крупной, постоянно циркулируют докладные записки, письма, доклады, заявления о целях компании, должностные инструкции и другие формы письменного общения. Планы компании должны быть оформлены в виде документов об основных ориентирах политики компании, отчетов о заседаниях на высшем уровне, бюджетов, предписаний и других письменных материалов.

В то же время письменное общение очень важно для представления организации за пределами компании. Письма, пресс-релизы, ежегодные доклады, брошюры со сведениями о продажах, реклама - все это имеет прямое отношение к формированию имиджа компании.

В сфере письменного делового общения ярко проявляется такая специфическая особенность процесса деловой коммуникации, как регламентированность, т.е. подчиненность установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, а также профессиональными этическими принципами (Баландина 2008: 235; Колтунова 2002: 5). Еще одно важное правило – точность выражения. Необходимо писать не так, чтобы вас поняли, а так, чтобы вас не могли понять неправильно, т.к. написанные слова, если в них есть хотя бы малейшая двусмысленность, почти всегда истолковываются негативно.

Таким образом, умение успешно общаться в письменной форме, является ценным навыком на всех уровнях делового общения.

**1.2. Официально-деловой стиль русского языка.**

Официально-деловой стиль (деловой, официально-документальный, административный, законодательный, официально-канцелярский, деловая словесность) – это функциональная разновидность современного литературного языка, обслуживающая сферу права, власти, администрации, коммерции внутри и межгосударственных отношений.

Официально-деловой стиль относится к социально значимым функциональным разновидностям, т.к. формирование, развитие и совершенствование деловой речи составляет жизненно важную для каждого общества потребность в эффективном управлении и регулирования (Губаева 1989:100). Термином «официально-деловой стиль» принято обозначать особенности языка служебных, в первую очередь организационно-распорядительных (акт, отчет, служебное письмо, постановление приказ, и т. д), а также дипломатических документов ( Рахманин 1982).

Официально-деловой стиль закреплен за сферой социально-правовых отношений, реализующихся в законотворчестве, в экономике, в управленческой деятельности и в дипломатической деятельности. К периферии делового стиля относят информативную рекламу, патентный стиль и обиходно-деловую речь (заявления, объяснительные записки, расписки и т. п.) (Колтунова 2002: 25).

Л. К. Граудина определяет деловой стиль как «совокупность языковых средств, функция которых - обслуживание сферы официально-деловых отношений, т.е. отношений, возникающих между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической деятельности» (Граудина 1998: 216). Исследователь отмечает, что "широта этой сферы позволяет различать по меньшей мере три подстиля (разновидности) делового стиля: 1) собственно официально-деловой; 2) юридический; 3) дипломатический (Граудина 1998: 216).

Деловой стиль – это стиль государственных актов， законов， международных документов， уставов， инструкций， деловой переписки， и т. п.

Социальная функция письменной деловой речи очень важна и своеобразна: деловая речь обслуживает общественные отношения людей, служит для связи органов власти с населением, для взаимосвязи учреждений, организаций и отдельных групп населения, для международных связей в области политических, экономических, социальных, и культурных отношений.

Постановления, решения, распоряжения государственных учреждений, различные документы предприятий, а также общественных организаций составляются согласно правилам делового стиля. Учет денежных и материальных ценностей, взаимных обязательств в области трудовых, производственных и торговых отношений также обслуживаются деловой речью.

Деловая речь - один из письменных видов литературного языка. Не изолированная от него, она в то же время имеет ряд специфических особенностей, которые рассматривали ученые-лингвисты (Рахманин 1982; Логинова 1968 и др.). Прежде всего, как утверждает Л. В. Рахманин, служебный документ составляется от имени юридического лица (им может быть отдельный работник, структурное подразделение учреждения или самостоятельная организация). Необходимыми качествами документа являются полнота и своевременность информации, точность, лаконизм формулировок. Основная задача составителя документа - предельно четко отразить сведения, имеющие (приобретающие) правовую силу (Рахманин 1982).

Ограничение типов языковых единиц, используемых в деловых текстах, и общая регламентация формы документов обусловливают другую важнейшую особенность деловой речи – высокую частотность отдельных языковых форм на определенных участках текстов документов.

В официально-деловом стиле не допускается использование неологизмов, если они не имеют терминологического смысла и могут быть заменены общелитературными словами. По мнению многих авторов (И.А. Большакова, П.В. Веселова, М.Н. Кожиной, О.А. Крыловой, Д.Э. Розенталя), в деловой речи ограничены возможности лексической сочетаемости слов: *служебное письмо — составляется* (не пишется) *и направляется*, *выговор - объявляется, порицание — выносится.*

Лексика данного стиля отличается полным отсутствием жаргонных, просторечных слов, диалектизмов и слов с эмоционально-экспрессивной окраской (существительные и прилагательные с суффиксами субъективной оценки).

Исследователь К.А. Логинова выделяет следующие особенности делового стиля:

1. широкое, тематически обусловленное использование: а) профессиональной терминологии (юридической, дипломатической, военной, бухгалтерской и т. п.); б) сокращённых слов, сокращенных названий различных организаций и учреждений;
2. отсутствие диалектизмов , жаргонных и просторечных слов;
3. минимальное использование междометий, модальных слов и имен с суффиксами субъективной оценки, что объясняется функциональными свойствами деловой речи, задачей объективного, лишенного эмоционального и субъективного отношения к излагаемым явлениям (за исключением некоторых исторических моментов, когда отдельным деловым документам специально придается патетико-публицистический характер);
4. частотное употребление отглагольных существительных;
5. преобладание, вследствие замены глаголов отглагольными именами, пассивных форм выражения над активными; употребление новых слов-связок и нагромождение большого количества родительного падежа;
6. преобладание существительных над местоимениями;
7. частое использование глаголов со страдательным значением, страдательных причастий и деепричастий;
8. строгий и определенный порядок слов в предложении: а)подлежащее чаще всего стоит ближе к началу предложения и как правило предшествует сказуемому; б)определения стоят перед определяемыми славами; в)дополнения ставятся после управляемого слова; г)обстоятельственные слова(наречия) стоят по возможности ближе к слову, к которому они относятся; д)вводные слова обычно ставятся в начале предложения.

Основная форма функционирования официально-делового стиля –письменная, что связано с необходимостью документировать информацию, придавая ей правовую значимость с помощью особого построения служебных документов. Поскольку «в отличие от других разновидностей литературного языка деловая речь исторически возникла, сформировалась и функционирует как первично письменная» (Шварцкопф 1996: 79), именно письменные деловые тексты изучены лингвистами в большей степени, нежели устные варианты общения в ситуации заседания, переговоров, приемов, презентаций и т. д.

По мнению М.Н. Кожиной, важнейшей целью официально-деловой сферы является выражение воли и речевое воплощение регулировочной функции права. Эти две цели и определяют основные черты официально-делового стиля, такие как: 1) императивность и предписующе-долженствующее значение; 2) точность, не допускающую инотолкований; 3) неличный характер ; 4) именной характеры речи. 5) стандартизированность; 6) безэмоциональность, нейтральность и безобразность (Кожина 1983:180).

Таким образом, можно сказать, что официально-деловой стиль обладает своими четкими характеристиками и языковыми особенностями , в нем все языковые средства стандартизованы и четко подчинены прагматическим целям выражения определённых намерений.

**1.3. Деловое письмо как разновидность официально-делового текста.**

Письмо – это обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте. Деловые письма решают организационные вопросы, правовые проблемы, а также вопросы экономических отношений корреспондентов. Информация в деловом письме носит протокольный характер. Поэтому письма регистрируются, и факт устного сообщения не исключает необходимости почтового отправления.

Деловая переписка представляет собой обмен деловой информацией.

Русское деловое письмо как разновидность делового текста обладает рядом специфичных характеристик, обусловленных особым местом, которое оно занимает в сфере деловой коммуникации. К ним относятся: высокая правовая значимость деловых писем, присущий им объективный характер изложения, единство темы, смысловая целостность и завершенность. Реализация данных характеристик происходит при помощи языковых и неязыковых средств (композиционных, визуально-графических).

Деловое письмо – обобщенное название деловых текстов, имеющих правовую значимость, выделяемых в связи с особым способом передачи, которые отражают определенную производственную ситуацию и отличаются единством темы, особым графическим и композиционным построением, временной̆ и пространственной̆ точностью, документальностью и конкретностью, использованием средств этикета для обеспечения адекватности восприятия содержания адресатом (Федюрко 2007, Андросова 2007:190). Также исследователи отмечают, что деловое письмо представляет собой пограничное явление между текстами частной переписки и документами. С частной перепиской его роднят более гибкие, по сравнению с прочими жанрами деловой письменности, возможности для реализации коммуникативного намерения. С документами его объединяет то, что деловое письмо составляется по определенному образцу, а также имеет характерную композиционно-графическую организацию. Характерной чертой, отличающей его от собственно документа, является отсутствие определенной модальности. В письме может говориться о самых разных вещах. Вместе с тем правовая сущность официально-деловой переписки, где корреспонденты выступают как субъекты правоотношений, предопределяет характер содержания писем, их стиль и язык, то есть способы языкового выражения напрямую соотносятся с внеязыковой действительностью (Федюрко , Андросова 2007: 190).

Деловые (служебные) документы обладают следующими обязательными качествами:

-достоверность и объективность;

-точность, исключающая двоякость понимания текста;

-максимальная краткость, лаконизм формулировок;

-безупречность в юридическом отношении;

-стандартность языка при изложении типовых ситуаций делового общения;

-нейтральный тон изложения;

-соответствие нормам официального этикета, который проявляется в выборе устойчивых форм обращения и соответствующих жанру слов и словосочетаний, в построении фразы и всего текста (Тропкина 2011: 49).

Исследователь Фэн Хунмэй выделяет следующие основные стилеообразующие характеристики делового письма как разновидности официально-делового стиля:

1. Стандартизованность – стандарты, шаблоны, стереотипные формы изложений текстов и их унификация, наличие многочисленных лексических и синтаксических клише.
2. Точность обозначения понятий, не допускающего возможности инотолкования (Кожина 1983: 175), терминологический характер лексики.
3. Фактичность изложения реальных, возможных событий, основанных на прошлых, настоящих и будущих деловых связях.
4. Неличный характер деловых связей, отсутствие эмоционального, субъективного отношения автора к содержанию документов.
5. Долженствующе-предписующий характер изложения, устанавливающий модельные правила действия (Кожин, Крылова, Одинцов 1982: 104; Кожина 1983: 175-180).
6. Практическая целенаправленность, имеющая четкую цель составления документов (Фэн Хунмэй 2006).
7. Временная ограниченность срока действия того или иного документа, требующая фиксации дат, сроков и т.п. (Коммерческая речь 1996: 10-11).

Однако любое деловое письмо создается в определенной ситуации и отражает ее в своем содержании. Форма написания письма также зависит от того, при каких обстоятельствах, кому и для чего направляется деловое письмо.

В последние годы деловой письменный язык стали изучать с позиций теории речевого воздействия. Этим вопросом занимаются такие исследователи, как Драбкина И.В., Коротких И.А. и др. (Драбкина 2001). Как утверждают исследователи, эффективность функционирования делового текста предполагает планирование реакции адресата как получателя информации. Прагматический фактор определяет структурно-семантические особенности текста на всех уровнях и создает предпосылки эффективного функционирования текста.

Об особенностях использования языковых средств в зависимости от ситуации общения написано диссертационных исследованиях, посвященных деловому письму в английском и немецком языках (Коротких 1996; Калюжная 1982; Касаткина 2000; Громоздова 2000). Одно и то же содержание может быть представлено по-разному: нейтральным типом общения (сообщения), когда автор не пользуется приемами воздействия на адресата, или стилистически окрашенным, где на первый план выносится воздействие. При этом воздействие может быть выражено также по-разному - эксплицитно и имплицитно. В первом случае позиция автора выражена явно, часто подчеркивается личная заинтересованность в развитии отношений, во втором случае ситуация может быть представлена даже таким образом, что во главу угла ставятся интересы адресата, а сам автор выступает скорее как советчик, а не как заинтересованное лицо.

Каждый из типов общения при подаче одного и того же содержания характеризуется определенными приемами, что позволяет говорить о лингвостилистических средствах выражения модальности в деловом письме (Разговорова1983; Казарина 2011).

**1.4. Речевая ситуация как определяющий фактор построения деловых письмах.**

Речь порождается жизненной ситуацией, знанием о мире и текущем положении дел, когда возникает потребность что-либо сказать об этом другому. Так рождается сложное понятие речевой ситуации.

Понятие «речевая ситуация» является базовым понятием лингво-прагматики, науки, изучающей, как человек использует язык для воздействия на адресата (воспринимающего речь) и как ведет себя в процессе речевого общения (Колтунова 2002:17).

Речевые ситуации играют важную роль в процессе общения, так как они определяют не только содержание коммуникации, но и ее структуру, выбор языковых средств (Азимов 2009: 252).

Согласно теории Р. Якобсона, стандартная коммуникативная ситуация имеет 6 составляющих: адресант, адресат, контакт, сообщение, контекст, код (Якобсон 1985: 81). Контакт – это взаимодействие между коммуникантами, особенности его протекания; сообщение или текст – определенная информация, переданная одним субъектом другому; код подразумевает язык (или речевую разновидность), накотором производится высказывание.

Конкретных речевых ситуаций может быть бесконечное множество, но есть их типичные особенности, зная которые можно легко ориентироваться в любой из них и выбирать необходимые речевые средства для достижения цели общения .

Особенности речевых ситуаций в сфере деловых отношений залепляются за жанрами устной речи (деловые договоры, рабочее совещание, телефонные сообщение и т. п.) и за жанрами письменной речи (контракт, деловое письмо, лицензия, правила и т. п.). В каждом из жанров использование языка имеет свои особенности, но кардинальные различия связаны со сменной формы языкового выражения.

Общую схему речевой ситуации для устного делового общения представляют следующим образом (Колтунова 2002:18):

Таким образом, согласно общей теории речевой ситуации и теории ситуации в сфере деловой переписки, понятие речевой ситуации при обращении к деловому письму включает следующие необходимые факторы: 1) фактор цели (информирование, поддержание отношений, воздействие); 2) коммуникативные роли (инициатор, ответчик); 3) фактор адресата (организация, лицо (юридическое, физическое), социальный статус) 4) фактор кода (письменная речь, особенная для делового письма).

Самым важным из приведенных факторов речевой ситуации является фактор цели. Как известно, хорошо сформулированная цель является основой коммуникативного успеха.

**1.5. Коммуникативное намерение как определяющий фактор выбора средств выражения в деловом общении.**

Речевые цели связаны с необходимостью:

• информировать адресата;

• привлечь внимание к проблеме;

• побудить к действию;

• поддержать деловые отношения.

Именно цель определяет тематический тип делового письма. В этой связи, как отмечает М.В. Колтунова (Колтунова 1997), особое значение имеет ключевая формула. Так, цель, предполагающая информирование адресата, как правило, реализуется в виде формулы, вводящей сообщение.

*Сообщаем Вам ...*

*Ставим Вас в известность ...*

*Информируем Вас о ...*

Фактор цели связывает говорящего и слушающего в единый коммуникативный процесс.

В деловом общении цели могут быть срочными и перспективными, реализующимися в планах перспективного сотрудничества.

Поддержание деловых контактов, информирование и воздействие на адресата с целью принятия какого-то конкретного решения - вот основные виды целей, преследуемых адресантами в сферах бизнеса и управления.

Поддерживать деловые контакты, то есть конструктивные деловые отношения, можно только на основе положительных взаимных эмоций: доверия, сочувствия, доброжелательности, уважения и т. д. С этой целью рассылаются поздравления, соболезнования, приглашения на торжества, благодарственные письма и т. п.

Информативные письма, звонки, факсовые отправления, отсылка каталогов, прайс-листов, образцов товара, отчетов реализуют второй тип целей - информировать адресата о положении дел, о возможностях и условиях сделки и т. д.

Инструкции, правила, заказы, распоряжения, требования, рекламации, просьбы, как в письменной, так и в устной форме реализуют цель воздействия на адресата и побуждения его к совершению того или иного поступка.

**1.6. Классификация деловых писем.**

Исследователи выделяют четыре типа переписки по ее основной функции: 1) передача информации; 2) передача указаний; 3) стимуляция, убеждение (корректировка и уточнение ранее переданных указаний или информации); 4) сбор, обработка, систематизация и анализ полученной информации (Трофимова, Купчик 2010: 25 )

Существует огромное множество деловых бумаг. Для их упорядочивания и повышения оперативности документооборота используют различные способы классификации. Классификация деловых писем отражена в работах российских и китайских исследователей, посвященных деловой корреспонденции.

Так, все документы предлагается разделить на группы по таким признакам, как способ регистрации, способ изготовления, срок исполнения, происхождение, степень гласности, юридическая сила (Васильева 2008:22).

В зависимости от содержания и функционального назначения документа исследователи М.А Васильева (Васильева 2008) и Хуан Вэйчжи (Хуан Вэйчжи 2002) выделяют три большие группы:

1. Организационно-распорядительные документы, определяющие статус предприятия, порядок его работы, регулируют взаимодействие структурных подразделений организации, должностные обязанности и полномочия сотрудников. Они являются основополагающими для любого предприятия и обладают высшей юридической силой. К ним относятся:规章 устав;决议（案）резолюция; 命令приказ*;* 委托书доверенность; 合同,契约договор, контракт;须知инструкция*;*指示указание;通告циркуляр.

2. Информационно-справочные документы, содержащие сведения, необходимые для эффективной деятельности организации, являются основанием для принятия определенных решений. К ним относятся: 业务书信,函，证书 деловое письмо; 请帖,请柬приглашение*;* 广告реклама*;* 正式记录 报告书акт*;* 报告（表） отчет;通知уведомление*;* 申请 (书)заявление; 议定书протокол; 通知 объявление.

3. Финансовая документация, которая регулирует все аспекты товароматериальной и расчетно-платежной деятельности организации. К ней относятся:预算 бюджет, смета;发票, 发单, 装货单 счет;发货票 счет-фактура;支票薄 чековая книжка; 付款委托书 платежное поручение; 信用证аккредитив*;* 运单накладная*:* 提单коносамент*;*票据вексель.

Документы официально-делового стиля предлагают для удобства работы с ними подразделять, основываясь на следующих факторах:

1. По фактору адресации:

- внутренняя деловая переписка: ведется между должностными лицами, подразделениями одной организации, при этом адресат и адресант состоят в отношениях делового соподчинения (служебная документация);

- внешняя деловая переписка: ведется между разными организациями и учреждениями, адресат и адресант не состоят в отношениях делового соподчинения (официальные письма).

2. По содержанию и назначению: распорядительные; отчетные; справочные; плановые и др. виды документов, связанные с деятельностью предприятия/фирмы и т.д..

3. По сфере человеческой деятельности: управленческие; научные; технические; производственные; финансовые и др.

4. По фактору доступности: открытого доступа; ограниченного доступа; конфиденциального характера.

5. По срокам исполнения: срочные; второстепенные; итоговые.

6. По критерию первичности: оригинал; копия.

7. По форме отправления: документы почтовых пересылок; факсовые отправления; электронная деловая корреспонденция (Тропкина 2011:50).

Есть и другие классификации деловых писем:

**По тематическому признаку** деловые письма делятся на коммерческие письма (составляются при заключении и выполнении коммерческой сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу), письма-запросы, предложения (оферта), письма-рекламации и ответы на эти виды писем.

**По функциональному признаку** деловые письма делятся на инициативные письма и письма-ответы. Письма, требующие ответа: коммерческие инициативные письма, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация, письма-просьбы, письма-обращения.

Письма, не требующие ответа: подтверждения, напоминания, предупреждения, извещения, заявления – эти письма констатируют факт и не требуют ответа – у них функция квитанции, ярлыка).

**По признаку адресата письма** делятся на обычные и циркулярные (направляются от одного источника на несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций).

**По форме**: обычные и электронные.

**По структурным стандартам**: регламентированные (стандартные) и нерегламентированные (нестандартные).

**1.7. Спецификация деловых писем по их целевой установке.**

**Письмо-предложение (оферта)** – это заявление продавца или экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий. В предложении обычно указываются наименование предлагаемого товара, количество и качество товара, цена, срок поставки, условия платежа, род упаковки и другие условия поставки в зависимости от характера товара (http://new.gramota.ru/spravka/letters/110-rubric-66).

**Письмо-сообщение**. Такие письма отправляются при необходимости сообщения (извещения, уведомления, информирования) о каких-либо событиях или фактах, представляющих взаимный интерес (например, сообщение о прибытии делегации, назначении деловой встречи, посещении завода-поставщика, проведении переговоров, об отгрузке товаров и т. п.).

**Письма-подтверждения**направляются для подтверждения получения документов и материалов: писем, телексов, спецификаций, прейскурантов, каталогов, образцов изделий, а также телеграммы или состоявшегося телефонного разговора.

**Письмо-напоминание** следует направлять тогда, когда не удается с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения.

**Письмо-приглашение**может быть адресовано конкретному лицу, или нескольким лицам, или массовому адресату. При официальном приглашении большого количества людей используются как полностью готовые, напечатанные типографским способом тексты, так и тексты-трафареты.

**Письмо-благодарность** направляется для выражения благодарности за что-либо (например, за полученное письмо, каталог, приглашение, участие в каком-либо мероприятии, спонсорскую помощь, гостеприимство и т. п.). Чаше всего подобные письма имеют персональную адресацию. Написание их обусловлено требованиями этикета.

**Письмо-заявление**- это документ, составленный по единой форме и содержащий просьбу кого-либо лица, адрересованную органнизации или должностному лицу. Заявление относится к группе деловых буммаг личного характера и имееют структурные элементы (реквизиты)(Буре 2012:83).

**Рекламация**-документ, в котором предъявляются претензии по нарушению принятых обязательств и требования возмещения убытков. Рекламация может быть на качество товара, сроки поставки, упаковки и другие условия контракта(Буре 2012:100).

**Письмо-претензия**- официальное предупреждение. В нем должны содержаться следующие данные: основания для предъявление претензии, сами претензии, конкретные требования стороны, предъявляющей претензии (замена некачественной продукции, возмещение убытков и т.п.)(Трофимова, Купчик 2010:28).

**Письмо-просьба** - это просьба о получении необходимой информации, товаров, услуг, документов, о предоставлении рекомендаций, об организации встречи и др. При его составлении нужно обосновать необходимость выполнения просьбы. Оно может быть адресовано какому-то конкретному физическому лицу либо юридическому лицу - организации. Данный [вид письма](http://working-papers.ru/vidu-delovuh-pisem.html) может содержать в себе не одну просьбу（<http://working-papers.ru/pismo-prosba-obrazec.html>）.

**Гарантийные письма** составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организации или отдельному лицу.

**Письмо-запрос** направляется в тех случаях, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону. Оно обычно используется в деловых взаимоотношениях между различными юридическими лицами, имеющими свой расчетный счет в банке.

**Коммерческий запрос**– это коммерческий документ, представляющий собой обращение лица, желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услуге и т. п.) и (или) направить предложение на поставку товара (просьба продавца к покупателю).

**1.8. Языковые средства выражения различных целевых установок в деловых письмах.**

Выбор жанра документа обусловливает необходимость знания формы (схемы) соответствующего документа. Всякий документ может быть рассмотрен как ряд или сумма постоянных элементов содержания (их называют реквизитами). Это могут быть следующие данные:

1) об адресате (кому адресован документ); 2) об адресанте (кто является автором документа –заявителем, просителем и т.д.); 3) наименование жанра документа; 4) опись документальных приложений (если они имеются); 5) дата; 6) подпись автора документа и др. Следовательно, под формой документа понимается сумма его реквизитов и содержательно-композиционная схема – их взаимосвязь, последовательность и расположение (Тропкина 2011: 48).

Особенности языковых норм текстовых документов связаны в первую очередь со спецификой письменной коммуникации. Получатель должен понять текст при первом же прочтении. Однако, пишущий имеет возможность обдумать композицию текста и отобрать языковые средства в соответствии с целеустановками текста, его отнесенностью к тому или иному жанру.

Экстралингвистические факторы также отражаются в языковой структуре деловых текстов и заключаются в следующем: части текста логически обусловлены; темы имеют строго последовательное развитие; синтаксические конструкции отбираются в зависимости от жанра, лексический состав письменного текста тоже подвержен строгой нормированности в соответствии с функциональной принадлежностью. Любые отступления от языковых стандартов создания делового текста носят характер стилистической ошибки. Стандартизация деловой речи охватывает все уровни языка – и лексику, и морфологию, и синтаксис (Тропкина 2011:49).

Как мы говорили ранее, основной коммуникативной составляющей делового письма является цель. Как отмечают многие исследователи делового письма (В.А. Бахарев, А.П. Загорская, И.П. Лапинская, Л.В. Нижникова), цель подается в виде речевой формулы, ключевым словом которой является глагол-действие: *прошу, сообщаем, предлагаем* и т.п.

По цели написания исследователи выделяют следующие виды делового письма:

**Письмо-сообщение (**通知представляет собой один из видов информационного письма. Такие письма должны отправляться своевременно, так как они исполняют свою функцию только в определенных временных рамках. В связи с этим многие компании предпочитают отправлять партнеру данные сведения по факсу или используя е-мейл. При необходимости письменное подтверждение в дальнейшем высылается почтой. В таких случаях стандартным выражением будет为确认……电子邮件（传真)，特通

知贵方 *Подтверждая... электронное письмо (факс)，*

*сообщаем, что...*

Ключевым словом письма-сообщения является глагол 通知 *сообщать，информировать*. Именно оно используется для составления различных словосочетаний в письмах данного вида: 关于……通知 *Уведомляем о...* **；**兹通知贵方*Настоящим уведомляем Вас...* **；**现通知贵方 *Ставим Вас в известность，что...*

Содержание письма определяется его тематическим направлением. Так, например, сообщая покупателю об отгрузке партии товаров, необходимо указать следующие сведения: дату погрузки, место назначения, наименование товара, количество мест и вес, а также номер заказа покупателя и номер контракта.

**Письмо-подтверждение** содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, перевода, бандероли, товаров, ценностей и т. п. ), либо, к примеру, о том, что ранее составленный документ или достигнутая договоренность остается в силе. Письмо может подтверждать какой-то факт, действие, телефонный разговор, а также готовность к совершению условленных действий.

Направление адресату таких писем является обязательной частью деловых отношений. Своевременность их отправки позволяет исключить необходимость писем-напоминаний от адресата.

Письма-подтверждения, как правило, начинаются со слов «настоящим подтверждается (подтверждаем, подтверждаю)…» и отличаются лаконичностью и конкретностью. Другой отличительной их особенностью является исключительность (избирательность) самого повод для написания. От встречной просьбы подтвердить что-либо в данных письмах принято воздерживаться.

Стандартные формулировки, используемые в письмах-подтверждениях:

*С благодарностью подтверждаем…,*

*С удовлетворением подтверждаем…,*

*Настоящим письмом подтверждаем…,*

*В подтверждение…,*

*Сообщаем, что нами получены…,*

*Направляем вам в подтверждение…,*

*В подтверждение направляем в ваш адрес…,*

*Подтверждение получение вашего заказа…,*

*Организация не возражает против совместного строительства…,*

*Подтверждаем (условия поставки партии телевизоров…),*

*Настоящим письмом подтверждаем…,*

*С благодарностью подтверждаем…,*

*Сообщаем, что переданные …нами получены…,*

*Мы только что получили…,*

*Мне доставляет удовольствие подтвердить (получение; факт получения; участие; прибытие…).*

*Полученные образы материалов нас полностью удовлетворяют…,*

С удовлетворением подтверждаем, что полученная нами информация является своевременной и актуальной.

**Письмо-приглашение:** в таком письмеадресату предлагается принять участие в каком-то определенном проводимом мероприятия. Адресатом может быть как конкретное лицо, так и учреждение. В таких письмах раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются его сроки и условия участия в нем. Обычно текст начинается со слова «Приглашаем». Приглашение можно оформить и письмом, и на специальном бланке (пригласительный билет, прилагаемый к письму).

Приглашения следует высылать заблаговременно, во избежание недоразумений. В некоторых случаях адресату сообщается о необходимости подтвердить свое участие в мероприятии.

Из содержания приглашения, адресат должен уяснить, когда, куда, с какой целью его приглашают; бывает, что планируется его конкретное участие в предполагаемом мероприятии, например, выступление на конференции.

Примеры:

*Направляем вам приглашение на……конференцию по вопросам……*

*Приглашаем вас….принять участие в…*

*Позвольте пригласить вас…на…(церемонию открытия…, банкет, открытие выставки, премьеру…, церемонию…, и т.д.)*

*Просим вас принять участие в …(официальной церемонии открытия(закрытия)*

*Ваше предполагаемое участие в…вызывает большой интерес.*

*Просим подтвердить участие…до…*

**Рекламное письмо:** это разновидность информационного письма, которые направляется конкретному адресату и содержит подробное описание рекламируемых услуг или товаров. Данный вид писем получил распространение с созданием хозрасчетных и кооперативных организаций. Его цель—побудить адресата воспользоваться предлагаемыми, услугами.

Текст писем отличается конкретностью, четкостью, полнотой информации. В конце текста может быть указан адрес организации и телефон для справок.

**Письмо-запрос:** это коммерческий документ, представляющий собой обращение покупателя к продавцу, импортера к экспортеру и т.д. с просьбой дать подробную информацию о товарах или услугах, а также направить предложение на поставку товара. Запрос может быть выполнен на специальном бланке заказа на продукцию предприятия или организации. Если такого бланка нет, то заказ оформляется в форме делового письма.

Запрос должен содержать: наименование товара(услуг), артикул, номер модели (по каталогу), количество наименований, цену единицы товары, возможную скидку, налог на продажу, цену за партию(без учета налога), вид расчета (наличный, безналичный, по чеку), вид валюты, обязательное описание товары (вес, цвет, размер), предпочитаемый день отправки, способ транспортировки(самовывоз, вывоз, транспорт ), адрес отправки, подпись ответственного лица.

Если информация о товаре получена из рекламы, нужно указать источник информации.

Запросы могут также направляться на получение доступа к определенным сведениям коммерческого характера, на уточнение некоторых организационных вопросов.

Стандартные формулировки, используемые в письмах-запросах: *руководство организации вынуждено обратиться к вам с запросам о …;направляем запрос о…;. обстоятельства вынуждают нас направить в ваш адрес запрос о…;мы вынуждены запросить у вас следующую информацию…; направляем (представляем) запрос о…(Теплицкая 2008:50)*

**Письмо-предложение:** данные письма имеют своей целью официально предложить поставку или дополнительную поставку той или иной продукции.

Форма предложения не отличается жесткими рамками, но должна быть конкретной, точной в изложении номенклатуры продукции, её технических характеристик, сроков поставки продукции, порядка расчетов и т.п.

Оферту можно начать, например, с упоминания о давних партнерских взаимоотношениях с адресатом (если таковые имеются), о высокой репутации Вашей фирмы, работающей с известными клиентами и т.п., а затем уже сделать конкретное предложение.

Рекомендуемые формулировки в письме-оферте:

*Предлагаю (предлагаем)…,*

*Вам (Вашему вниманию) предлагается…(следующая продукция (следующие услуги, следующие товары)….;*

*В соответствии с ранее достигнутой договоренностью предлагаем Вам осуществить поставку (дополнительную поставку, допоставку)…,*

*В счет взаимных поставок предлагаем Вам прибрести у нашего предприятия…*

*Цена товара составляет…руб. За единицу… с учетом (без учета) НДС*

*Цена услуги сформирована с учетом (без учета)…*

*Цена продукции составляет…руб. за единицу…*

*Цена предлагаемой продукции приведена с учетом (без учета) НДС*

*Партия товара составляет…*

*Предлагаемая продукция по своему качеству относится к категории…. Оплату предполагается произвести наличными (путем перечисления, через инкассо и т.п.)* (Теплицкая 2008).

**Сопроводительное письмо** составляется для сообщения адресату о направлении в его адрес каких- либо документов, материальных ценностей (напр., о посылке контрактов, образцов товара, грузов). Оно не дает никакого конкретного финансового результата, однако выполняет важную функцию контроля за прохождением документов или грузов. Дополнительно такие письма могут содержать необходимые пояснения о сопровождаемых материалах. Сопроводительное письмо информирует адресата о направлении прилагаемых к письму документов (или материальных ценностей). Текст такого письма короткий, обычно размещается на листе формата А5, не имеет заголовка и начинается словами:

*Направляем…; прилагаем…; возвращаем*… (документацию…;выписку из…;копию…;отчет…;материалы…;указания… и т.д.)

Эти письма составляются в случаях, когда адресату нужно сообщить сведения, не содержащиеся в прилагаемом документе. Традиционно к ним относятся пояснения относительно целей отправки документа, его особенностей, характера исполнения, служебного положения или индивидуальных примет личности автора, а также подтверждение факта и даты отправки. В иных случаях сопроводительные письма не составляются. Подтверждая факт отправки документов в определенный срок, сопроводительное письмо является надежным средствам контроля за соблюдением финансово-хозяйственной дисциплины и сохранности отправленных документов.

Пример сопроводительного письма:

*Направляем вам «Методические указания по оформлению организационно-распорядительных документов» для руководства в практической деятельности.*

*Просим подтвердить получение.*

Письмо может завершаться стандартными формулировками:

*Просим (прошу) подтвердить получение…;*

*Просим(прошу) руководствоваться в повседневной деятельности… и др.*

В сходных ситуациях сопроводительные письма оформляются на основе одного и того же трафарета. Так, текст подобного письма начинается словами兹送上，兹寄上 *настоящим письмом отправляем (Вам)..*. или фразой兹随函付送(随信寄去) *в приложении к данному письму посылаем... (при сем направляем…).* В конце основного текста следует заключительная фраза или 请查收 *доводим до Вашего сведения,* которая является логическим завершением текста, пришедшим из классического делового письма, где требовалось указать цель написания деловой бумаги (Хуан Вэйчжи 2008).

Обязательным реквизитом такого рода писем является приложение, где перечислены материальные ценности, для сопровождения которых и было написано данное письмо.

**Письмо-претензия**: их обычно направляют предприятия-покупатели (приобретатели услуг) в адрес недобросовестной организации-поставщика. В тексте указываются требования и претензии заявителя, обосновываются эти требования и, если необходимо, делается подробный расчет суммы, которую заявитель просит ему перечислить. Письмо подписывает руководитель организации или его заместитель.

Стандартные формулировки:

*Поставка была произведена вашей стороной…несвоевременно…; …с опозданием на … недели…*

*Мы не получили от вас сведений относительно ( сроков поставки…;условий доставки продукции…;комплектации изделий…)*

*Рекламационный акт/акт осмотра прилагается/высылается/направляется…*

*Заключение экспертизы направлено в ваш адрес…*

*Копия уведомления выслана исходящим от…№…*

*Мы намерены просить вас…*

*Мы намерены потребовать...(заменить дефектный двигатель новым…;выслать недостающие детали…;возместить стоимость поврежденного товара в размере…)*

*Если мы не сможем достичь взаимопонимания по вопросу урегулирования данной проблемы…*

*В случае уклонения от решения вопросов, отраженных в рекламации*

*…мы будем вынуждены (обратиться в Госарбитраж…; передать дело в суд)*

*…мы дадим соответствующие указания нашему региональному представителю (Теплицкая 2008:57).*

**Письмо-просьба:** письма-просьбы рассчитаны на то, что результатом их отправления будет определенный ответ и возникнут деловые отношения с адресатом. Наиболее распространенный вариант письма-просьбы совпадает с формой личного и коллективного заявления. Излагая просьбу, необходимо подчеркнуть и обосновать заинтересованность организации в ее исполнении. В письме следует четко выразить, что вам нужно и какие действия вами ожидаются от получателя письма. Письмо-просьба может излагаться от первого лица единственного числа (прошу…); первого лица множественного числа (просим…); третьего лица. В последнем случае употребляются существительные с собирательным значением (дирекция, руководство, фирма). Наконец, письмо может быть написано от третьего лица множественного числа, если употребляется несколько существительных с собирательным значением (дирекция и совет трудового коллектива организации).

Основными стандартными предложениями, оформляющими данные намерения адресантов, являются следующие:

*Просим оказать содействие в ……………*

*Просим Вашего содействия в…*

*В связи с вышесказанным обращаемся к Вам с просьбой…*

**Письмо-заявление** имеет целью официально и оперативно проинформировать адресата о позиции автора (организация-отправителя) делового письма по тому или иному вопросу (выразить свое отношение к его сути и порядку разрешения). Например, подтвердить свои намерения в отношении реализации ранее согласованных планов сотрудничества.

Письмо-заявление может иметь несколько сценариев и представлять собой в зависимости от обстоятельств декларацию о намерениях, подтверждение, заявление по конкретному поводу-к примеру, в поддержку делового партнера и пр. Стандартное начало такого письма: «*Настоящим посланием заявляем(заявляю) о …*» Заключение включает в себя одну из стандартных формулировок вроде: «*Просим принять данное заявление к сведению для…*» (Рогожин 2008:13).

**1.9. Просьба, требование, претензия как коммуникативные намерения и основные способы их выражения в русском языке.**

**Просьбу** можно определить как побудительный̆ речевой̆ акт, представляющий̆ собой̆ попытку говорящего повлиять на слушающего с тем, чтобы заставить его совершить некоторое выгодное для себя действие, которое он может, но не должен совершать (Е. И. Беляева, Т. В. Ларина, Л. А. Бирюлин и др.). Исследователи (Румянцева 2013; Славнейшева 2008) пишут о том, что в русском языке существует множество лексикограмматических конструкций выражения просьбы. По мнению Румянцевой Е. В., можно констатировать преобладание императивных конструкций при выражении просьбы в русском языке. Императив используется для оформления просьб во всех ситуациях общения (официальных – неофициальных, с симметричными – асимметричными ролевыми отношениями коммуникантов). Исследователи обращают внимание на то, как может функционировать в разных ситуациях конструкция *«(Я )прошу вас + инфинитив глагола каузируемого действия»:* она может служить нейтральным вариантом выражения просьбы, но может быть и средством выражения тактики сбли­жения просьбы с требованием, придавать высказыванию оттенок категоричности (Румянцева 2013).

Н.И. Формановская в статье "Способы выражения просьбы в русском языке  ( прагматический подход)" называет следующие способы выражения просьбы : глагольные лексемы в форме императива, вопросительные конструкции, конструкции с глаголами в сослагательном наклонении и др. При этом исследователь замечает, что широко известная конструкция «*Я прошу Вас…»* часто имеет оттенок обязательности, долженствования, даже требования по отношению к адресату в диалоге (Формановская 1989).  
 **Требование** – это просьба о том, что должно быть выполнено; правило, условие, обязательное для соблюдения (Рясов 2008: 338).

Письмо-требованиесодержит настойчивую просьбу об изменение неправильно или плохо сделанного, а также предложение о возмещении убытков, замене т т.п. В первом предложении целесообразно изложить требование, далее– привести сопутствующие детали, в заключение- выразить благодарность за действия, которые приведут к удовлетворению выдвинутых требований. В обычном требовании властный или обвинительный тон неуместен, в настойчивом- необходим(Трофимова, Купчик 2010:30). Среди работ, посвященных выражению различных намерений в русском языке, выражению требования посвящено мало исследований. В диссертации «Вариативные ряды конструкций, выражающих просьбу и требование в русском языке»

выделен целый ряд конструкций, реализующих данное намерение. Например: *настаиваем на (чем)…*; *импративн.форма* глагола; *требуем+ инф.гл.* и др (Кан Сон Хи 1998).

Способы выражения требования различны. Прежде всего, это лексические средства: слова типа *«требуем», «обязательно», «обязан*» и др (Кан Сон Хи 1998).

Под **претензией** понимается :1) притязание, заявление права на обладание чем-либо, получение чего-либо; 2) жалоба, выражение неудовольствия [Ожегов 1999: 585]. В состав претензии входит просьба или требование. По мнению Н.Н. Черкасской, претензия представляет собой аргументированное требование-просьбу, и с точки зрения речеактового наполнения является комплексным директивом (Черкасская 2007).

Она может быть представлена в аргументирующем речевом акте различными по семантике репрезентативами. Весьма характерно отражение в пропозициональном содержании аргументирующего речевого акта затруднительного положения адресанта, его неудовлетворенности сложившейся ситуацией (Черкасская 2007). Такое содержание может быть введено словами: союзом «*в связи с* …», конструкцией «просим + словосочетание *обратить внимание на….* » и др.

Интересным для нас является то, что данные речевые намерения используются в различных видах деловых писем.

**1.10. Особенности выражения делового этикета в деловых письмах.**

К настоящему времени в мировой практике сложились устойчивые правила ведения деловой переписки. В данной сфере приняты определенные формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации. Официальный этикет регламентирует выбор слов, словосочетаний, построение фраз и всего контекста, таким образом, процесс составления делового письма сводится к реализациям языковых моделей, которые можно применять при написании всех писем.

Обращение-этикетная языковая фраза, которая устанавливает контакт с адресатом, привлекает его внимание. Наиболее распространенные формы обращение: *уважаемый… или уважаемый…!* Следует помнить, что запятая после обращения придает документу (письму) будничный и личный характер, а восклицательный знак указывает на то, что факту обращения к данному лицу придается особое значение, таким образом, восклицательный знак подчеркивает значимость и официальный тип письма.

Заключительные этикетные формулы могут выражать приглашение к сотрудничеству или содержание в случае ограниченных возможностей адресата: *Сожалеем, что не можем воспользоваться вашим предложением; Надеемся на взаимовыгодное сотрудничество.*

В деловой письменной речи, как правило, не принято употреблять местоимение «я». Например, вместо «*я прошу»* пишут «*прошу»*, вместо «*я выполнил»*－ «*мною выполнено».* Однако форма «*мной решено»* не правильна, следует писать *«я решил».* Местоимение *«я»* употребляется только в докладных и объяснительных записках.

Согласно традициям отечественного делового этикета при формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т. п. принята форма выражения от первого лица множественного числа: *просим…*

Деловое письмо выглядит более убедительным и соответствует нормам административного этикета, когда оно выражает интересы фирмы, коллектива, а не отдельного руководителя. Поэтому при формулировке запросов, просьб, мнений и т. п. принята форма выражения от первого лица множественного числа «*мы»* или указывается название предприятия.

Вводные конструкции в письме смягчают категоричность изложения и тем самым вносят непринужденность в официальное письменное обращение. Использование вводных конструкций может подчеркнуть связь с предшествующей перепиской. Например: *как вам уже известно, мы взяли на себя определенные обязательства…*

Основу речевого этикета китайского языка, как и русского, также составляет вежливость. Но в отличие от России, где при вежливом обращении к человеку называют его по имени и отчеству, в Китае принято обращаться к человеку по фамилии, к которой присоединяется вежливое слово-обращение. Данная форма обращения характерна и для многих западноевропейских языков. Однако в отличие от них, для китайского языка, как уже отмечалось выше, характерен иной порядок расположения элементов обращения: на первое место принято ставить фамилию собеседника, как главный элемент речевой конструкции, затем следует вежливое слово-обращение. Обращение в китайском языке имеет следующий вид: 张先生 *Господин/Мистер Чжан*; 陈小姐 *Мисс Чэнь*; 赵女士 *Госпожа/Миссис Чжао*. Также можно назвать адресата по занимаемой должности, профессиональному статусу или ученой степени: 王主任 *Начальник Ван;* 蔡经理 *Директор Цай;* 宋市长 *Мэр Сун;* 吕教授 *профессор Люй*.

Кроме того, одной из возможных форм обращения является сочетание занимаемой должности и вежливого слова-обращение, например: 大使先生 *Господин посол*; 主任先生 *Господин начальник.*

Есть еще одно важное правило составления делового письма зарубежному партнеру: оно должно быть составлено на языке адресата. Если это невозможно сделать, то деловое письмо пишут на английском языке.

**Выводы**

Деловое письмо - обобщенное название деловых текстов, имеющих правовую значимость и характеризуемых особым способом передачи информации. Эти тексты отражают определённую производственную ситуацию и отличаются единством темы, особым графическим оформлением и композиционным построением, временной и пространственной точностью, документальностью, а также использованием средств речевого этикета для обеспечения адекватности восприятия содержания адресатом (Федюрко 2007).

В научной литературе существует несколько видов классификации официально-деловой переписки, в основе которых лежат различные классификационные признаки. Так, например, по тематическому признаку, по функциональному признаку, по признаку адресата письма, по особенности композиции письма, по структурным признакам и т.д.

Определяющим фактором построения ДП является, по мнению многих исследователей, речевая ситуация. Основными элементами, определяющими ситуацию, являются: фактор цели; коммуникативные роли; фактор адресата. Самым важным из приведенных факторов речевой ситуации является фактор цели. Поэтому особенно интересной является классификация деловых писем по их целевой установке: письма- заявки, письма-рекламы, письма-просьбы, письмо-требование и д.

В настоящее время в пособиях по культуре деловой речи, в научной литературе представлены языковые средства выражения целевых установок в деловых письмах.

В тексте делового письма цель адресанта реализуется при помощи тактики построения письма, его композиции, синтаксических конструкций, лексических маркирующих намерение средств. В деловом письме могут быть выражены несколько намерений. Наиболее интересными для нас являются намерения требования, просьбы, претензии. Они представлены в различных видах писем.

В деловом общении важную роль играет речевой этикет. Во всех деловых письмах обязательно присутствуют этикетные элементы, т.е. формы вежливости, прежде всего, в начале письма (обращение, приветствие) и в конце (формулы прощания, подписи), иногда в самой структуре текста письма (пожелание после поздравления, способ выражения отказа). Основу речевого этикета как русского, так и китайского языка составляет вежливость. Одно из важных правил делового письма зарубежному партнеру - оно может быть составлено на английском языке, но лучше –на языке адресата.

**Глава 2. Языковые способы реализации коммуникативных намерений в деловых письмах.**

**2.1. Языковые способы реализации коммуникативных намерений ''просьба'' в деловых документах.**

**2.1.1. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в письмах-просьбах.**

Письма-просьбы могут быть различных видов. В зависимости от цели письма автор письма-просьбы выбирает различные стратегии выражения намерения.

Текст письма-просьбы состоит из коммуникативных компонентов, которые определяют его тип:

Тип I (нейтральный):

1. Просьба об услуге.
2. Объяснение необходимости получения услуги (необходимости обращения с просьбой).

Просьба выражается с помощью конструкции: Гл. ''просить'' в 1 л. ед./мн. ч.+ инф. гл., обозначающего желаемое от адресата действие (+ что).

Пример:

*В Межрайонную ИФНС № 16*

*г. Санкт-Петербурга*

***Просим выслать нам необходимые сопроводительные документы*** *для оформления таможенных деклараций на полупроводники (арт.№ 2003-18). Данные документы необходимо получить в кратчайшие сроки, т.к. их просит предоставить Таможенное управление г. Выборг для дальнейшего оформления груза.*

*Директор ООО ''ТД ''ХХХХ'' ххх А.В*

Тип II (повышенная модальность):

1. Просьба об исправлении ошибки
2. Объяснение причины необходимости исправить предыдущее действие.
3. Просьба о выполнении действия правильно, без ошибок.

4. Просьба сообщить о выполнении правильного действия.

Конструкция просьбы следующая:

Гл. ''просить'' в 1 л. ед. ч/ мн. ч. + мест ''Вы'' + инф. гл. , обозначающего требуемое действие

Примеры:

*1. Настоящим письмом просим Вас произвести отзыв суммы в размере 120 000 руб. РФ отправленную в адрес ООО ''производственное Объединение ХХХХХХХХ завод высоковольтных изоляторов'' 09. 07. 15г.*

*2. О положительном решении данного вопроса просим сообщить.*

*3. Просим все оплаты в адрес ООО''СЗВИ'' производить исключительно по следующим банковским реквизитам:*

*Сбербанк России, г. Москва*

*ИНН 77ХХХХ90, БИК 04ХХХХ34,*

*к/с 3010ХХХХХХХХХХ45*

Цель данного письма –не только передача информации, но и настоятельное обращение внимания адресата на неправильность его предыдущего действия и просьба не повторять ошибок. Данное намерение подчеркивается лексемой «исключительно».

Тип II (усиленная модальность):

1. Лид-абзац (просьба об оказании содействия в разрешении кризисной ситуации).
2. Информация о деятельности компании адресанта.

3. Информация о неблагополучной ситуации в фирме как последствии неразрешенной проблемы с партнером.

4. Просьба об оказании содействия в решении данного вопроса.

Просьба в письме-просьбе выражается при помощи следующих конструкций:

1. Модальное слово ''Вынужден'' в 1 л.ед./мн.ч. + гл. ''обратиться''+ мест. ''Вы'' в Д.П. + «с просьбой» + гл.словосочетание''оказать содействие'' ( + в чем).

Пример:

***Вынуждены обратиться к вам с просьбой оказать содействие*** *в разрешении кризисной ситуации между нашим предприятием и ОАО ХХХХХ Северного Кавказа.*

1. Гл. ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П. +гл.словосочетание ''оказать содействие'' ( в чем) /+ инф.гл., обозначающего желаемое действие + …

Пример:

***Просим Вас****, как Президента РФ,* ***оказать содействие*** *в решении данных вопросов, и* ***защитить*** *малый бизнес от произвола чиновников и руководства крупных предприятий, невыполняющих свои договорные обязательства, и не допустить вынужденной ликвидации предприятий энергетической сферы.*

Мы видим, что в первом случае просьба усиливается использованием лексемы «вынуждены». Во втором случае адресант использует тактику «обращения к авторитету» (Иссерс 2008) и тактику «просьбы о защите». Это усиливает воздействующий характер письма.

Итак, мы видим, что письма-просьбы могут быть как нейтральными, так и отличающимися по степени воздействия: в них может быть по-разному реализована модальность, что обусловливается целью адресанта и содержанием письма.

**2.1.2. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в заявках.**

Композиция самого текста заявки состоит из следующих элементов:

1 (2). Просьба об услуге, поставке и т.д.

2 (1). Информирование о правомерности просьбы через ссылку на договор, закон и т.д.

3. Просьба информировать о реквизитах, адресе и т.д.

В заявке просьба выражается уже в первом предложении, это клишированная форма выражения просьбы (напр. просьба выслать, погрузить, изготовить) и т.д. :

Глагол ''просить'' в 1 л., ед/мн. ч. + инф.гл., обозначающего требуемое действие

Во второй части заявки содержится информирование о реквизитах, адресе и т. д., куда партнер должен выслать счет или другие документы.

Например: *Счет прошу выслать по факсу: ххх-хх-хх, ххх-хх-хх*

Пример 1:

Главному администратору

гостиницы ''Космос''

ХХХХХХХХХН.П.

Заявление

*Просим Вас предоставить главному инженеру завода '' ХХХХХХХХ'' ХХХХХХХХХХ Сергею Петровичу двухместный номер на период с 20 по 30 сентября 2015г. (10 дней). Оплату проживания гарантируем.*

*Просим выслать счет по эл адресу:ххххххххххх*

*Будем благодарны за письменное подтверждение бронирования по тел/факсу:ххххххх на имя заведующей секретариатом ХХХХХХХХ Д.П.*

*Зам.директора ООО «ХХХХХХ»*

*ХХХХХХХХХХХ*

Пример 2:

*В соответствии с договором № 065F/09 от 02 апреля 2009 г. прошу принять заказ на изготовление деталей в апреле 2014 г.:*

*Трубка средняя (изделие-- 2010) -2000 шт.*

*Счет прошу выслать по факсу: ххх-хх-хх, ххх-хх-хх*

*и на эл. Почту:………*

*Начальник отдела снабжения и логистики ХХХХХХ*

В письмах- заявках возможны 2 варианта выражения просьбы:

*«Прошу Вас + инф.гл.», «Прошу + инф.гл.*».

Конструкция «Прошу + инф.гл.» используется как нейтральное выражение просьбы. При этом подразумевается, что выполнение просьбы обязательно для адресата, т.е. просьба имеет некоторый оттенок требования.

Конструкция «Прошу + Вас + инф.гл.» используется для придания просьбе более вежливого характера.

Конструкция «Будем благодарны + за что» используется для выражения «скрытой просьбы» через выражение благодарности за еще не произведенное действие: Гл.''быть'' в б. вр. мн. ч. +мест ''Вы'' в Д.П. + кр.прил. ''благодарны'' + за (что).

**2.1.3. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в письмах-приглашениях.**

Письмо-приглашение содержит коммуникативные компоненты: обращение, само приглашение, информирование о месте, времени проведения, а также информация о контактном лице.

Сама просьба в письме-приглашении выражается с помощью следующей конструкции:

Гл.''просить'' в 1 л.,ед/мн. ч. + инф.гл./глаг.словосочетание, обозначающего желаемое действие (принять участие, посетить…и др.)

*Уважаемый господин Петров!*

*Просим Вас принять участие в юбилейном банкете.*

*Банкет состоится 08 августа 2015 года*

*в 17 часов 00 минут*

*в ресторане ''Нихао''*

*по адресу: Санкт-Петербург, Невский проспект д.112.*

Директор фирмы «ХХХХХХ»

*ХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХХ*

*ответственный за проведение мероприятия- ХХХХХХХХХХХХХХ*

*Андрей Викторович*

*Контактный телефон:хххххххххх*

*Емайл:хххххххххххх*

**2.1.4. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в письмах- отказах от предложения.**

Данный тип письма состоит из следующих компонентов:

1. Обращение

2. Сообщение о получении предложения.

3. Отказ от предложения.

4. Просьба о другой возможности предложения (другом варианте выбора, другом сроке и т.д.).

Просьба может выражаться в письмах-отказах от предложения при помощи конструкции: Гл. ''просить'' в 1 л., ед/мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П. + инф.гл., обозначающего требуемое действие.

Например:

*Уважаемый господин Петров!*

*В вашем письме от 31. 05. 13г, Вы предложили нам купить трубки 30;32мм. К сожалению, в настоящее временя наша организация не располагает средствами на их приобретение. Просим Вас сообщить нам о возможности покупки у вас данного оборудования после 01.01.14г.*

**2.1.5. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''просьба'' в письмах–ответах на претензию.**

Просьба может выражаться в письме-ответе на претензию.

Ответ на претензию состоит из следующих коммуникативных компонентов:

1. Обращение

2. Сообщение информации о результатах действий по претензии.

3. Просьба о юридическом подтверждении согласия с выполненными обязательствами.

Просьба может выражаться в письмах- ответах на претензию при помощи конструкции: гл. ''просить'' в 1 л. ед. ч /мн. ч+ инф.гл. ''подписать/прислать'' +что (акт, расписку).

Например:

*Генеральному директору ООО《ХХХХХ》*

*ХХХХХХС.С*

*141004, г. Мытищи, д.26Б*

*почт. Адрес: 141013, МО, ХХХХХХХ-13,а/я ХХХ*

*В ответ на Вашу претензию №473-04/2015 от 08.04.2015г. сообщаем, что задолженность в размере 8810 рублей 35 копеек нами погашена 21.04.2015г.*

*Просим подписать акты о прекращении взаимных требований и сверки расчетов, экземпляры актов отправить в наш адрес.*

*С уважением,*

*Директор ООО ТД《ХХХХ》 ХХХХХХХ*

*Главный бухгалтер ХХХХХХХ*

*e-mail:ххххххххх*

*тел/факс ххххххх*

**2.2. Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''требование'' в деловых письмах.**

Среди проанализированных деловых писем мы выявили выражение требования в следующих видах деловых писем: письмо-требование, заявление.

**2.2.1. Языковые средства реализации коммуникативного намерения '' требования'' в письме-требовании.**

Композиция требования в письме о представлении документов(информация) состоит из следующих компонентов:

1. Обращение.

2. Требование о выполнении какого-либо действия.

5.Информация о правилах/требованиях/условиях выполнения действий.

5. Предупреждение о санкциях в случае невыполнения требования.

Само требование выражается в письме-требовании при помощи следующих конструкции:

1. Мест "вы" в Д.П.+ нар. "необходимо"+ инф.глагола, обозначающего требуемое действие + (куда/кому/для чего/когда).

Пример: *В соответствии со Ст. 93.1 Налогового кодекса российской Федерации, в связи с возникшей необходимостью получения информации при проведении выездной (камеральный) налоговой проверки Вам необходимо представить в Межрайонную ИФНС России№16 по Санкт-Петербургу в течение 5 дней со дня вручения настоящего требования, следующие необходимые документы: хххххх.*

2.S (что) *+*гл. «следовать» в 3 л. ед. ч. + инф.гл., обозначающего требуемое действие + (куда/кому/для чего/когда).

Пример:

*Заполненную анкету с вопросами мониторинга следует прислать на адрес электронной почты* [*gauctr@bu.ru*](mailto:gauctr@bu.ru) *в течение 3 дней со дня получения.*

Информация о правилах выполнения требования также имеет оттенок требования. Она выражена при помощи безличного предложения, которое здесь используется для указания на то, что действие должно быть совершено именно так, как требует адресант.

Пример:

*Истребуемые документы представляются в виде заверенных копий (в окно No 2 операционного зала инспекции с сопроводительным письмом, с обязательным указанием номера, даты данного Требования, общего количества документов и листов, и пометкой - для Отдела Предпроверочного анализа и истребования документов, исп. ХХХХХХХА.В).*

**2.2.2 Языковые средства реализации коммуникативного намерения ''требование '' в письмах-претензиях.**

Текст письма-претензии состоит из следующих коммуникативных компонентов:

1. Обращение.

2. Информация об обязательствах, невыполненных адресантом.

3. Требование выполнить обязательство.

4. Предупреждение об ответных санкциях в случае невыполнения требования.

5. Информация о наличии приложений (акты экспертизы, выписки из решений суда и т.д.).

В претензии само **требование** выражается с помощью следующих конструкций:

1. Гл. ''просить'' в 1 л. мн. ч. + наречие «срочно/незамедлительно/ немедленно» или словосочетание «в кратчайшие сроки /в ближайшее время» + инф. гл., обозначающего требуемые действия (*погасить, сообщить, оплатить и др.)* + объект (*задолженность, счет и др*.).

Пример:

*Прошу рабочую группу ОАО ''ХХХХХХ МРСК'' внимательно изучить наше обращение и принять меры для погашения имеющейся задолженности ОАО ''ХХХХХХХхэнерго''.*

*Просим срочно погасить задолженность и сообщить о своем решении в течение 10 дней.*

Информация о сроках выполнения требований, как мы видим, может быть представлена в конце предложения.

2. Глагол ''настаивать'' в 1 л. мн. ч. + (на чем: отглаг.сущ., обозначающее действие, требуемое в претензии: *на выплате, на погашении и др*.).

Пример: *Настаиваем на полном погашении просроченной задолженности в сумме 1982509.49 (один миллион девятьсот восемьдесят две тысячи пятьсот девять рублей 49 копеек) по счетам-фактурам № ХХХХХХ от 04.08.2011 г. и № ХХХХХХ от 22.08.2011 г. до 07 октября 2011 г.*

3. Глагол ''предлагать'' в 1 лице.ед./мн. ч. + инф.гл., обозначающего требуемое действие + объект (*погасить задолженность, выплатить …).*

Пример: *Предлагаем в течение 5 дней погасить задолженность в сумме 4248664=19(четыре миллиона двести сорок восемь тысяч шестьсот шестьдесят четыре рубля 19 копеек) по договору поставки № ХХХ/ХХХХ от 03 апреля 2014 года.*

**Предупреждение** выражается при помощи следующих конструкций:

Предложно-падежное сочетание «В случае (чего): обозначение действия-невыполнения: *отказа от приемки товара, невыплаты, неоплаты, несвоевременной оплаты и др.*)» +личное местоимение в ед./мн.ч.( *я /мы*) +'' быть'' в 1 лице мн.ч. буд.вр. + модальное слово «вынужден» в 1 л.ед/мн.ч. + инф. гл., обозначающего действие-ответные санкции: *обратиться…, взыскать… и др.)* + объект (*в суд, штраф и др*.).

Пример:

*В противном случае вынуждены будем начислить пени за задержку платежа.*

*В противном случае вынуждены будем начислить пени от суммы неоплаченного в срок товара и обратиться в арбитражный суд ставропольского края.*

Нами было проанализировано 7 писем-претензий. Само требование в них выражалось при помощи конструкций, содержащих лексемы «просить» (1), предлагать (3), «настаивать» (3).

Значение глагола «Настаивать»- усиленно добиваться, [требовать](http://xn----8sbauh0beb7ai9bh.xn--p1ai/%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D1%8C) исполнения чего-л (Ефремова 200). Использование именно этой лексемы делает требование в письме-претензии более настойчивым.

**2.2.3 Средствареализации коммуникативного намерения ''требование '' в заявлениях.**

Заявление, в котором содержится требование выполнить обязательства, направляется в организацию, уполномоченную принимать меры по отношению к невыполняющим данные обязательства партнерам. Оно состоит из следующих коммуникативных компонентов:

1. Обращение.

2. Информация/ требование сообщить информацию (о противоправной деятельности партнера, о невыполнении партнером обязательств, о принимаемых мерах по отношению к партнеру и др.).

3. Информации о деятельности партнера (деятельности незаконной, с нарушениями закона и т.д.).

4.Требование о принятии мер в отношении партнера.

Требование в заявлении выражается в начале письма при помощи конструкции : гл. ''просить'' в 1 л. ед.ч/мн.ч.+ инф.гл., обозначающего требуемое действие *(сообщить, информировать, написать и др*.) + запрашиваемая информация о действиях (*какие меры принимаются, как проходит исполнение и др.):*

Пример: *Прошу разъяснить, какие меры принимаются по взысканию суммы долга по исполнительному листу АС N 002ХХХХХ по делу NAХХ-ХХХХ/200Х от 26 марта 2012г. по иску ООО ''Торговый дом ''ХХХХХХХХХХХХХХ''( адрес 199106, Россия, Санкт-Петербург, ХХХХХХХ, д,3-7) к ОАО ХХХХХХХ(адрес: 667001, Россия, Республика Тыва, ХХХХХХХХ, ул.ХХХХХХХХХХ,4).*

В конце письма требование в заявлении выражается при помощи конструкции : гл. ''просить'' в 1 л. ед.ч/мн.ч.+ инф.гл., обозначающего требуемое действие (*проверить, проконтролировать, ответить*) + объект (факты, информацию, данные)/ глаг. словосочетание «принять меры» + объект (по чему?: *по взысканию, по выполнению*…)

Пример: *Прошу проверить данные факты и принять меры по взысканию с должника суммы в размере 2 446 433=13 рублей согласно исполнительного документа.*

Основная функция использования данных конструкций в заявлении - стимуляция, убеждение (корректировка и уточнение ранее переданных указаний или информации)*.*

Такое требование можно назвать требованием-просьбой, ибо оно содержит в себе как просьбу (подкреплено маркером «прошу»), так и требование. Форма заявления в вышестоящую организацию/ представителю вышестоящей организации предполагает наличие последнего абзаца, в тексте которого всегда говорится о том, что адресат должен исполнить какие-либо действия по настоянию заявителя. Требование подкрепляется и наличием ссылки на документ, являющийся юридическим основанием для требования.

**2.3 Языковые способы реализации коммуникативного намерения ''претензия'' в деловых письмах.**

Претензия – это «жалоба, выражение неудовольствия» (Ожегов 2001).

Среди проанализированных деловых писем мы выявили выражение недовольства в следующих видах деловых писем: претензия, просьба и требование

**2.3.1. Языковые способы реализации коммуникативного намерения ''претензия '' в письмах-претензиях.**

Претензия выражается через описание информации о том, что должно было быть выполнено, но не выполнено. Например:

*Обращаемся к Вам с претензией по поводу…*

*Вынуждены выразить претензию…*

Претензия может выражается при помощи маркирующих лексем и /или синтаксических конструкций, маркирующих данное намерение.

Например:

*Мы недовольны результатами нашего сотрудничества.*

*К сожалению, наше сотрудничество не имело плодотворных результатов.*

*В связи с невыполнением вами общих договоренностей наша работа не была закончена вовремя.*

В данных примерах мы видим, что намерение выражается при помощи слова «недовольны» (1), вводным словом «к сожалению» и отрицательной частицей «не» при словосочетании «иметь результаты» (2), а также при помощи лексико- синтаксической конструкции причины-следствия с союзом «В связи с…»+ обозначение причины (выраженной лексемой «невыполнение») и отрицательной формой глагола, обозначающего следствие.

Претензия может выражаться имплицитно – т.е. в способе изложения информации. Например, в письмах дается ''сухое'' изложение фактов нарушения/невыполнения (чего-л.: договора, соглашения и т.д.), предваряющее требование. Сама информация, содержащаяся в письме, является негативной.

Текст письма-претензии состоит из следующих компонентов:

1. Обращение.

2. Информация об обязательствах, невыполненных адресантом.

3. Требование выполнить обязательство.

4. Предупреждение об ответных санкциях в случае невыполнения требования.

5. Информация о наличии приложений (акты экспертизы, выписки из решений суда и т.д.).

Маркирующие конструкции:

1. Из-за (чего)+ информация о невыполнении чего-либо + информация о негативных последствиях для партнера.

Пример: *Из-за невыполнения договорных обязательств по оплате отгруженной продукции наше предприятие терпит убытки. Высылаемые нами письма с просьбой об оплате, претензии №ХХХХХХХ от 13 сентября 2011 г. и №ХХ/ ХХХХХХ от 22 сентября 2011г. об уплате долга за поставленный товар, Вы оставили без ответа.*

1. За (чем) + информация о задолженности (по чему) +информация о сумме задолженности.

Лексические средства, поддерживающие интенции недовольства, претензии, следующие: *числится задолженность, задолженность составляет.*

Пример: *за вашим предприятием числится задолженность с 30.10.12 года за отгруженную нами продукцию по товарной накладной №ХХХХХ от 30.10.12 г. на 05.08.2013 года задолженность составляет 74335=30 рублей.*

1. Из-за (чего) + информация о невыполнении/неуплате + информация о сложной негативной ситуации на предприятии адресанта.

Лексические средства, поддерживающие интенции недовольства и претензии, следующие: *неуплата, задолженность, не можем вовремя, выплатить зарплату, не можем расплатиться.*

Пример:

*Из-за неуплаты ОАО《ХХХХХХХХэнерго》 задолженности по договору №ХХХХХХХ.ХХХ от 12.07.2011г. на сумму 2 336 714,19 рублей у малого предприятия ООО «Торговый дом «ХХХХХХХХХХХХХХХХХ» также сложилось критическая финансовая ситуация: мы не можем вовремя выплатить зарплату работникам(93 чел.), расплатиться с поставщиками за материалы и комплектацию.*

**2.3.2. Средства реализации коммуникативного намерения ''претензия '' в письмах-просьбах.**

Претензия может быть выражена в письме-просьбе в вышестоящую организацию. Это происходит в том случае, когда адресант вынужден обращаться в вышестоящую организацию, если партнер не выполняет своих обязательств несмотря на санкции и многократные письма-претензии.

Композиция письма-просьбы в вышестоящую организацию состоит из следующих компонентов:

Тип I:

1.Информация о противоправной деятельности партнера, деятельности незаконной, с нарушениями закона, о невыполнении партнером обязательств, и др.

2. Информация о принимаемых мерах по отношению к партнеру

3. Просьба о принятии мер в отношении партнера.

Нет эксплицитного выражения прямого недовольства, претензии. Однако представлена информация о неблагополучной ситуации на производстве.

Пример: Просьба о содействии.

*Уважаемый господин ХХХХХХ!*

*Вынуждены обратиться к Вам как генеральному директору фирмы «ХХХХХХХ», дочерней фирмой которой является фирма «ХХХХХХХ2».*

*Наше предприятие, согласно заявке о производстве и договору поставки, поставило фирме «ХХХХХХХХХХХХХХ2» 20 000 светоодиодных ламп. Оплата должна была быть произведена до 25 апреля 2011 года. Однако до сегодняшнего дня (25 мая 2011 года) деньги от фирмы «ХХХХХХХХХХ2» не поступили. В связи с этим наше предприятие не может произвести закупку необходимых деталей для производства следующей партии ламп.*

*Обращаемся к вам с просьбой помочь взыскать задолженность по договору*

*поставки № ХХХХ/ХХХХХ от 03 апреля 2011 года.*

*В противном случае вынуждены будем начислить пени от суммы неоплаченного в срок товара и обратиться в арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области. Напоминаем, что при обращении в суд сумма долга будет рассчитана с учетом пеней, кроме того, сумма госпошлины составит 30 500 рублей ( на 12.10.11)*

Тип II:

1. Информация о компании адресанта.

2. Просьба об оказании содействия в разрешении кризисной ситуации.

3. Информация о неблагополучной ситуации на производстве.

4. Просьба об оказании содействия в решении данного вопроса.

Нет эксплицитного выражения прямого недовольства, претензии.

Информация о неблагополучной ситуации на производстве введена

при помощи лексико-грамматических конструкций:

«В связи тем, что + информация о невыполнении/нарушении + информация о последствиях+ (что) влечет (что)+ (что) приводит/ привело (к чему)».

Данные конструкции причинно- следственных отношений при информировании о негативных результатах маркируют выражение претензии, недовольства.

Лексические средства поддерживающие интенции недовольства, претензии, следующие:

*Не погашаться, невозможность исполнить, дополнительная финансовая нагрузка, нагнетает недовольство, вынуждать, отсутствие денег, невозможность, ставить под угрозу.*

Пример: *В связи с тем, что долг не погашается на протяжении одиннадцати месяцев, у нас срывается выполнение кредитных обязательств, что влечет невозможность в срок исполнять обязанность по выплате заработной платы, уплате налогов и взносов в фонды. Это, в свою очередь, влечет дополнительную финансовую нагрузку по уплате пеней и штрафов, нагнетает недовольство работников и вынуждает их обращаться в контролирующие и надзорные органы. Отсутствие денег привело к невозможности рассчитываться с поставщиками, которые прекращают поставки материалов и подают иски в суд.*

*Такая политика крупных энергосистем ставит под угрозу существование малого бизнеса.*

Таким образом, мы видим, что в письмах-просьбах намерение «претензия» выражается при помощи композиционных и языковых средств. Композиция письма зависит от тактического намерения адресанта: в качестве первого «шага» возможно информирование о себе как об адресате, а затем – о фирме-нарушителе соглашения, но возможно выражение скрытой претензии без информирования об адресате – первым шагом в таком случае является информирование о нарушении и связанных с этим негативных последствиях для адресата.

Претензия в письмах-просьбах не маркируется словосочетаниями типа «выражаем претензию…», но письма-просьбы в вышестоящие организации содержат информацию, выражение которой требует использования слов и словосочетаний типа: «не выполнено», «невозможность чего-л.», «отсутствие денег/средств» и др. Данные лексические единицы не маркируют, но служат для выражения претензии.

**2.3.3. Средства реализации коммуникативного намерения ''претензия '' в письмах-требованиях.**

Письмо-требование состоит из одного или двух предложений.

Пример:

Тема:

*требование выплаты задолженности*

*Управляющему директору-первому заместителю генерального директора*

*Дочернего общества «МРСК ХХХХХ» ОАО «ХХХХХХэнерго»*

*ХХХХХХХХ*

*667001, Республика Тыва, Г.ХХХХХ,,ул.ХХХХ*

*Тел./факс ххххххх*

*В случае неоплаты основного долга в размере 2366714 рублей 18 копеек по договору поставки продукции №ХХХХХХХ.28 от 12.07.2011 г. до 23 декабря 2011 года будем вынуждены передать исковое заявление о взыскании долга и пени в Арбитражный суд Санкт- Петербурга и Ленинградской области.*

*Приложение:*

1. *Копия искового заявления.*

*Директор ООО «Торговый Дом «ХХХХХХХХ» ХХХХХХХХХХХ*

Коммуникативное намерение требования в письме-требовании выражается с помощью конструкции:

В случае (чего)+ вынуждены будем + глагол, глаг.словосочетание, обозначающее действие –наказание (санкция) + объект

Однако, с нашей точки зрения, в данном письме присутствует имплицитное выражение претензии. Оно подкреплено словами: *долг, неоплата, исковое заявление и др.*

**2.4. Сопоставительный анализ способов реализации коммуникативных намерений просьбы, требования, претензии в русском и в китайском языках.**

**2.4.1 Китайские деловые письма, содержащие выражение намерения ''просьба''.**

Среди проанализированных китайских деловых писем мы выявили выражения просьбы в следующих видах деловых писем:

письмо-просьба, письмо-заявка, пригласительное письмо, пригласительный билет, предложения, ответ на предложение и запрос.

**2.4.1.1. Выражение просьбы в письме-просьбе:**

Текст письма-просьбы состоит из следующих смысловых компонентов:

1. Выражение желания иметь контакт с адресатом.
2. Просьба адресанта о действии/услуге со стороны адресата.
3. Просьба (с дополнительным оттенком требования) выполнить просьбу в определенные сроки.

*尊敬的德米特里维克多维奇：*

*我公司领导对贵企业的产品很感兴趣。我们想详细了解贵企业产品并为贵方做广告。若能寄来所生产的测量仪器图片样本及说明书，将不胜感激。*

*希望能在2007年12月20 日之前收到样品机说明书。*

*顺治敬意！*

*进步股份公司*

*营销副经理 刘力*

*2007年11月15日*

*（*[百度文库](http://wenku.baidu.com/link?url=10MyL6Zxb1r4qmswyxHOr9v7DQytmfHvP4A0_OpAEtoxduxzalkAa07H6IKg_vZmVXyUlUB9ZpZy3EbfbgcuMiVh11sXGXjVzHvYSI9WMFO)）.

*Перевод:*

***Письмо-просьба***

*Уважаемый Дмитрий Викторович:*

*Руководство нашей компании проявило большой интерес к продукции вашего предприятия. Нам хотелось бы подробнее ознакомиться с ними и сделать для вас рекламу. Мы будем весьма признательны, если вы пришлёте иллюстрированный каталог измерительных приборов, выпускаемых вашим предприятием, и проспекты.*

*Надеемся, что получим каталоги и проспекты до 20 (двадцатого)декабря 2007 года.*

*С уважением,*

*Заместитель директора по маргетингу OAO 《 Прогресс》*

*Лю ли*

*15.11.2007*

Коммуникативное намерение просьбы выражается при помощи клишированной конструкции благодарности: Мест. ''мы'' + гл. ''быть'' в б. вр. мн.ч. + кр. прич ''признательны'' + придат. предл.условия ( если + «вы» + глагол, обозначающий желаемое действие+ объект).

Пример: *Мы будем весьма признательны, если вы пришлёте иллюстрированный каталог измерительных приборов, выпускаемых вашим предприятием, и проспекты.*

В последнем предложении выражается настоятельная просьба, просьба-требование. Адресант считает, что выполнение его просьбы со стороны адресата обязательно, поэтому назначает сроки выполнения просьбы.

**2.4.1.2. Выражение просьбы в письме-заявке.**

Письмо –заявка в китайском языке включает следующие тактические шаги:

1. Информация о намерении заказать, получить что-л.у адресата.

2. Просьба о сообщении конкретизирующей информации (об условиях, наличии, качестве и т.д.).

3. Информация о своих условиях.

4. Выражение гарантий соблюдения правил партнерской деятельности.

5. Этикетная форма.

订货函

十分尊敬的马特维耶夫先生：

我企业拟向贵企业订购五套医疗设备。请告知完成订货的条件。供货期希望在2008年第三季度之前。 担保及时付款。

顺致永远的敬意！

和平股份有限公司

总工程师 沃罗比奥夫

总会计师 扎伊采夫

2007年10月20日

(百度文库).

Письмо-заявка

Глубокоуважаемый Д.А.ХХХХХХХ !

Наше предприятие имеет намерение заказать у вашего предприятия 5(пять) комплектов медицинского оборудования.

Прошу Вас сообщить условия выполнения заказ.

Желаемый срок до 3 квартала 2008 года.

Своевременную оплату гарантирую.

С неизменным уважением.

Главный инженер АОЗТ «ХХХХХХХ».

Д.К.ХХХХХХХ.

Главный бухгалтер.

П.А.ХХХХХХх.

（[百度文库](http://wenku.baidu.com/link?url=10MyL6Zxb1r4qmswyxHOr9v7DQytmfHvP4A0_OpAEtoxduxzalkAa07H6IKg_vZmVXyUlUB9ZpZy3EbfbgcuMiVh11sXGXjVzHvYSI9WMFO)）.

Просьба выражается с помощью конструкции: Гл. ''просить'' в 1 л. ед./мн. ч.+ инф. гл., обозначающего желаемое действие (+ что).

Пример: *Прошу Вас сообщить условия выполнения заказа.*

*Маркирующая просьбу конструкция: «Прошу Вас + инф. глаг., обозначающего желаемое действие». Лексическая единица – слово «прошу»- выявляет намерение просьбы. Местоимение «Вас» делает просьбу менее сухой, более вежливой.*

**2.4.1.3. Выражение просьбы в пригласительном письме.**

Пригласительное письмо построено так же, как российское деловое письмо:

1. Обращение.
2. Приглашение + информирование о цели приглашения.
3. Просьба подтвердить согласие.
4. Прощание.

Пример:

***邀请信***

*尊敬的沃洛霍夫先生：*

*兹邀请您和以您为首的代表团在明年第三季度您方便的时候前来我厂参观，以便具体了解我厂的产品。贵方代表团在华的全部费用由我厂承担。请电子邮件告知我方您的决定。*

*顺致敬意！ 长春汽车制造厂 厂长 李滨*

*2007年8月8日*

*(百度文库*)

***Пригласительное письмо***

*Уважаемый господин ХХХХХХХХХХХХХХ:*

*Приглашаем Вас и возглавляемую вами делегацию посетить наш завод для конкретного ознакомления с его продукцией в удобное для вас время в третьем квартале следующего года. Все расходы вашей делегации на китайской территории берет на себя наш завод.*

*О вашем решении просим сообщить по электронной почте.*

*С уважением,*

*Директор Чанчуьского автомобильного завода Ли ХХХХ*

*8.8.2007г.*

(百度文库).

Просьба выражается с помощью конструкции: гл. ''просить'' в 1 л. ед/мн. ч. + гл. словосоч. «сообщить о решении/согласии».

**2.4.1.4. Выражение просьбы в пригласительном билете.**

Пригласительный билет - особенный для Китая жанр делового письма. В русском языке пригласительный билет –« это уникальное маркетинговое изобретение, предназначенное для личного обращения и приглашения на какое-либо мероприятие, с указанием даты и местом проведения’’. (http://printproff.ru/priglasitelnie.html).

Китайский пригласительный билет имеет следующую структуру:

1. Обращение.
2. Приглашение.
3. Информация о мероприятии.
4. Просьба о согласии.

尊敬的马克西姆先生；

兹定于2007年12月8日上午10时在中央展厅庆祝食品工业现代化机械和自动化设备展览会正式开幕。

敬请光临！

中国商会

2007年12月5日

(百度文库).

Пригласительный билет

*Уважаемый господин Л.И. МХХХХ!*

*Всекитайская торговая палата приглашает Вас на официальное открытие выставки «современное механизированное и автоматизированное оборудование для пищевой промышленности».*

*Открытие выставки состоится 8 декабря 2007 года в 10:00 часов утро на территории центрального выставочного зала.*

*Явка обязательна. ХХХХХХХХХХХХХ*

*05.12.2007г*

То, что переводчик перевел как «*Явка обязательна*» на самом деле дословно переводится следующем образом: Наречие ''уважительно'' + гл. '' просить'' в 1 л. ед/мн. ч.+ инф. гл. ''прийти'', ''посетить'', ''приехать'', ''участвовать'' и т.д.: «Уважительно прошу вас прийти».

В русском языке такая просьба была бы выражена так: *Выражаю уважение и прошу вас прийти.* Но мы не встретили такого выражения просьбы в русских деловых письмах. Интересно, что само приглашение выражено при помощи глагола в 3л.мн.ч. – «приглашаем», а просьба в конце письма – в 1 л. ед. ч. Это говорит о том, что китайский пригласительный билет содержит более личную форму приглашения, чем пригласительное письмо.

Написав ''явка обязательна'', переводчик, по нашему мнению, посчитал необходимым обратиться к форме выражения категорического требования. Данный факт можно объяснить следующим: фраза ''выражаю уважение и прошу вас прийти'' в китайской культуре означает именно то, что ''явка обязательна''.

**2.4.1.5. Выражение просьбы в письме-запросе.**

Текст запроса в китайском языке состоит из следующих смысловых компонентов:

1. (Выражение благодарности/ информирование о предмете запроса).
2. Просьба о поставке.
3. Сообщение конкретизирующей информации о предмете заявки.
4. Прощание.

询价

尊敬的总经理：

贵方价目表已经收到，谢谢。

我方需要YOTAPHONE 2智能手机。

请给我放发出提供500台该牌号智能手机的报价。

希望能在2月至3月期间， 分两批均量交货，级每批交货250台。

此致

敬礼 经理

х年х月х日

(百度文库).

Запрос

Уважаемый генеральный директор!

Мы получили Ваш прейскурант, за который благодарим Вас.

Нам нужны смартфоны марки YOTAPHONE.

Просим выслать нам предложение на поставку 500 смартфонов упомянутой марки.

Желательно, чтобы поставка была произведена в течение февраля- марта ..г. двумя равными партиями, т.е. по 250 смартфонов каждая.

С уважением

Директор:

хх г.

1. Просьба выражается с помощью конструкции: Гл. ''просить'' в 1 л. ед./мн. ч.+ инф. гл.(+ что).

Пример: *Просим выслать нам предложение на поставку 200 телевизоров упомянутой марки.*

1. Коммуникативные намерения «просьба» в письме-запросе может выражаться с помощью конструкции: Гл. «обращаться» в 1 л. Ед./мн.ч. + пред. «к» + «вы» в ДП. + с просьбой +инф. гл.

Пример: *Обращаемся к вам с просьбой выслать нам предложение на поставку карусельных станков с указанием вашей минимальной цены, условий платежа и сроками поставки.*

1. Гл. ''просить'' в 1 л. ед./мн. ч.+ словосочетание( по возможность) + инф. гл.(+ что).

**2.4.1.6. Выражение просьбы в письме предложение.**

Текст предложения в китайском языке состоит из следующих компонентов:

1. Обращение.
2. Ответ о предложение.
3. Информация о цене.
4. Информация о сроке поставки.
5. Информация о условиях платежа.
6. Просьба об ответе на предложение.

尊敬的经理：

复贵方对空压机的询价如下：我方可在相互供货项下按以下条件向贵方提供30台空压机：

价格：每台хх瑞士法郎（大写）。本价格系海参崴港船边交货价格包括出口包装费加一套标准备件的费用。

交付期：空压机将按贵方询价提出的交货期供货。

付款条件：付款凭提文发货单据，账单和质量证明书以托收方式进行。

其他未尽事项均按1979年校订的1968年和1975年经互会交货共同条件办理。

请在受到本函十日起内确认本报价。

此致

敬礼

经理

х年х月х日

(百度文库).

*Предложение*

*Уважаемый директор…!*

*В ответ на Ваш запрос на компрессоры мы можем предложить Вам 30 компрессоров в счет взаимных поставок на …год на следующих условиях:*

*Цена. Шв. Фр…/прописью / за один компрессор. Цена понимается ФАС порт Владивосток, включая стоимость экспортной упаковки и стандартного комплекта запасных частей.*

*Срок поставки. Компрессоры будут поставлены в заявленный в Вашем запросе срок.*

*Условия платежа. Платеж производится посредством инкассо против представления отгрузочных документов, счета и сертификата качества.*

*В остальном действительны ОУП СЭВ1968/1975гг. В реакции 1979г.*

*Настоящее предложение просим подтвердить в течение 10 дней со дня получения нашего письма.*

*С уважением.*

*Директор…*

*…г.*

Коммуникативное намерение «просьба» в китайском деловом письме-предложение выражается с помощью маркирующего конструкция как в русском языке: Гл. ''просить'' в 1 л. ед./мн. ч.+ инф. гл.(+ что).

Пример: *Настоящее предложение просим подтвердить в течение 10 дней со дня получения нашего письма.*

**2.4.1.7. Выражение просьбы в письме-ответе на предложение.**

Ответ на предложение в китайском языке состоит из следующих смысловых компонентов:

1. Подтверждение о получении предложения.
2. Ответ на предложение и просьба об изменении условий предложения (снижении цены).
3. Просьба об ответе на письмо + информирование о сроках ответа.

尊敬的经理：

贵方对500台«YOTAPHONE»的报价已经收到，谢谢！

我们已与我方委托人讨论了贵方报价，现报告如下：贵方所报价格偏高，因此请贵方研究能否将所报价格至少降低10%。

如贵方同意重新研究贵方的价格， 我们准备研究贵方新的价格。

请贵方在今年х年х月х日以前给予答复。

此致

敬礼

经理

х年х月х日

(百度文库).

*Ответ на предложение*

*Уважаемы директор ХХХХХХХ !*

*Подтверждаем с благодарностью получение Вашего предложения на поставку 500* смартфонов «YOTAPHONE»*. Мы обсудили Ваше предложение с нашими комитентами и сообщаем, что названная вами цена является немного завышенной, в связи с чем просим рассмотреть возможность снижения назначенной Вами цены по крайней мере на 10%.*

*Если вы согласны пересмотреть Вашу цену, мы готовы рассмотреть Ваше новое предложение.*

*Прошу Вас ответить до хх.*

*С уважением.*

*Директор ХХХХХ*г.

Просьба выражается с помощью конструкции: Гл. ''просить'' в 1 л. ед./мн. ч.+ «возможность» + инф. гл./отглагольное существительное, обозначающее желаемое действие (+ что).

Пример: *в связи с чем просим рассмотреть возможность снижения назначенной Вами цены по крайней мере на 10%.*

Пример: *Прошу Вас ответить до хх.*

**2.4.2. Китайские деловые письма, содержащие интенции ''требование''.**

Среди проанализированных китайских деловых писем мы выявили выражение требования в следующих видах деловых писем: письмо-просьба.

* + - 1. **Выражение требования в письмах-просьбах.**

Текст письма-просьбы состоит из следующих компонентов:

1. Выражение желания иметь контакт с адресатом.

2. Просьба адресанта о действии/услуге со стороны адресата.

3. Просьба (с дополнительным оттенком требования) выполнить просьбу в определенные сроки.

*尊敬的德米特里维克多维奇：*

*我公司领导对贵企业的产品很感兴趣。我们想详细了解贵企业产品并为贵方做广告。若能寄来所生产的测量仪器图片样本及说明书，将不胜感激。*

*希望能在2007年12月20 日之前收到样品机说明书。*

*顺治敬意！*

*进步股份公司*

*营销副经理 刘力*

*2007年11月15日*

(百度文库).

перевод:

***Письмо-просьба***

*Уважаемый Дмитрий Викторович:*

*Руководство нашей компании проявило большой интерес к продукции вашего предприятия. Нам хотелось бы подробнее ознакомиться с ними и сделать для вас рекламу. Мы будем весьма признательны, если вы пришлёте иллюстрированный каталог измерительных приборов, выпускаемых вашим предприятием, и проспекты.*

*Надеемся, что получим каталоги и проспекты до 20 (двадцатого)декабря 2007 года.*

*С уважением,*

*Заместитель директора по маркетингу OAO 《 Прогресс》*

*Лю ли*

*15.11.2007*

Требование выражается с помощью сложно-подчиненного предложения: Гл. ''надеяться'' в 1 л. ед./мн. ч.+ союз «что» + придаточное предложение. Здесь просьба имеет дополнительный оттенок требования.

Пример: *надеемся, что получим каталоги и проспекты до 20 (двадцатого) декабря 2007 года.*

**2.4.3. Китайские деловые письма, содержащие намерение ''претензия''.**

Среди проанализированных китайских деловых писем мы выявили выражение претензии только в письмах-рекламациях (претензиях).

**2.4.3.1. Выражение претензии в китайском деловом письме –претензии (рекламации).**

Текст письма-претензии состоит из следующих смысловых компонентов:

1. Выражение претензии/ сообщение о плохом качестве/ недостаточном количестве и т.д.
2. Информация об условиях договора.
3. Выражение предложения.
4. Предупреждение.
5. Информация о прилагаемых документах.

Пример:

*俄罗斯*

*深冷机械公司*

*关于2014年3月14日第7654321号合同*

*尊敬的伊万诺夫先生：*

*我们很遗憾的通知贵方， 贵方根据合同运来的空压机，其质量不符合合同条件。*

*按照合同第六条，我们有权要求贵方提供折扣10%。*

*如贵方对货物提供折扣，我方同意接收货物。*

*如贵方不同意提供折扣，我方将不得不把货物退回贵方，其一切费用由贵方负担。*

*随函寄上326号检验书／*

*望贵方尽快答复。*

*顺致*

*敬意 （签字）*

(百度文库).

***Рекламация***

*''Криогенмаш''*

*Россия.*

*О контракте № 7ХХХХХХ1 от ……….2014г.*

*Уважаемый господин ХХХХХХХХХХХХ !*

*С сожалением сообщаем вам, что компрессоры, поставленные Вами по контракту, не соответствуют по качеству условиям договора.*

*Согласно нашего контракта мы имеем право на скидку 10％.*

*Мы согласны принять товар, если Вы предоставите нам скидку.*

*В случае Вашего несогласия мы вынуждены будем возвратить товар обратно с отнесением всех расходов на ваш счет.*

*Прилагаем Вам акт экспертизы №326.*

*Ожидаем вашего скорейшего ответа.*

*С уважением. Подпись: ХХХХХХХХХХХХХ*

Претензия выражается с помощью конструкции: «С сожалением» + гл. «сообщать» в 1 л. ед./мн. ч. + «вы» в Д.П. + союз «что»+ придат.предл. В придаточном предложении содержится информация о плохом выполнении условий договора (плохое качество, недостаточное количество и др.)

Пример: *С сожалением сообщаем Вам, что компрессоры, поставленные Вами по контракту, не соответствуют по качеству условиям договора.*

Информация о плохом качестве, количестве в китайском деловом письме-рекламации всегда вводится словами (наречие, вводное слово) '' с сожалением'', ''к сожалению''.

В русских письмах-рекламациях информация о плохом качестве и т.д. сообщается без вводных слов.

**2.4.4. Анализ способов выражения намерений просьбы, требования и претензия в русских деловых письмах и китайских деловых письмах.**

Выражение просьбы в русских и китайских деловых письмах.

Нами было проанализировано 10 писем –просьб на русском языке и 6 на китайском языке; 7 писем-заявок на русском языке и 2 на китайском; 5 писем-приглашений на русском языке и 3 на китайском; 3 пригласительные билета на китайском языке; 6 писем заявлений на русском языке и 5 на китайском; 3 письма- отказа от предложения на русском языке и 3 на китайском языке.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Письмо-просьба | | | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке | | |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | Гл. ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П+ инф.гл., обозначающего желаемое действие(请您…). | | | |
| Разные формы реализации | Кр. прич. ''Вынужден'' в 1 мн.ч. + гл. словосоч.( ''обратиться''+ /мест. ''вы'' в Д.П. /+ «с просьбой») | *Нет полного соответствия. (используется :гл. ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П).*  *Просим вас…*请您*…* | | |
| Заключительная часть письма | Одинаковые формы реализации | Мест ''мы'' + гл.''быть'' в буд. вр. мн.ч. + кр.прил. ''признательны''+ придат. предл.условия ( если + «вы» + глагол, обозначающий желаемое действие+ объект). 我们会十分感激，如果您… | | | |
| Письмо-заявка | | | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке | | |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | Гл. ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П+ инф.гл., обозначающего желаемое действие(请您…).  *Прошу вас принять заказ.* | | | |
| Разные формы реализации | Просим + инф.гл., обозначающего желаемое действие.  Просим Вас принять заказ… | Гл. ''заказывать'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П.(заказываем вам).跟您预订… | | |
| Заключительная часть письма | Разные формы реализации | Гл.''быть'' в б. вр. мн.ч. +мест ''Вы'' в Д.П. + кр. прич ''благодарны'' + за (что)  «скрытая просьба» через выражение благодарности за еще не произведенное действие)  *будем благодарны за ваш ответ.* | *Нет полного соответствия в реализации.*  Ожидаем ваш ответ…  期待您的回信… | | |
| Письмо-приглашение | | | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке | | |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | Гл. ''просить'' или ''приглашать'' в 1 лице, ед. ч /мн. ч + мест ''Вы'' в В.П. + инф.гл. обозначающего желаемое действие(我们请／邀请您…). | | | |
| Заключительная часть письма | Разные формы реализации | *Нет такой формы реализации.* | Наречие ''сердечно'' или ''уважительно''+ гл ''приглашать'' или ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П.(敬请光临…). | | |
| Пригласительный билет | | | | | |
|  |  | В русском языке | | В китайском языке | |
| Вступительная часть письма | Разные формы реализации | Нет жанра пригласительного билета в русском языке. | | Наречие ''сердечно'' или ''уважительно'' + гл. ''приглашать'' или ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П. (衷心／诚挚的 邀请／请 您…). | |
| Заключительная часть письма | Разные формы реализации | *Нет такой формы в реализации.* | | *Гл. ''ожидать'' в 1 л. ед./мн.ч. + вашего посещения*(恭候光临…/请光临.). | |
| Письмо-заявление | | | | | |
|  |  | В русском языке | | В китайском языке | |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | Гл. ''просить'' в 1 лице ед. ч /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П. + инф.гл. обозначающего желаемое действие( 请您…). | | | |
| Заключительная часть письма | Разные формы реализации | Гл. ''быть'' в б. вр. мн. ч +мест ''Вы'' в Д.П. + кр. Прич. ''благодарны'' + за (что).  *Будем благодарны за письменное подтверждение бронирования* | | *Нет полного соответствия в реализации.*  *Гл. ''ожидать'' в 1 л. ед./мн.ч. + вашего ответа(*期待您的回信…). | |
| Письмо-отказ от предложения | | | | | |
|  |  | В русском языке | | В китайском языке | |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | Гл. ''просить'' в 1 л., ед./мн. ч + мест ''Вы'' в В.П. + инф. обозначающего желаемое действие.  (*Просим вас сообщить нам о возможности покупки у вас данного оборудования после 01.01.14г.)(请您…).* | | |

Проведенный анализ показывает следующее:

1. Во вступительной части **письма-просьбы**:

1. выявлены одинаковые способы реализации просьбы. Во вступительной части это конструкция «Гл. ''просить'' в 1 лице ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П+ инф.гл., обозначающего желаемое действие» (请您…). Мы нашли 6 случаев ее использования в русских деловых письмах и 4- в китайских.
2. существуют способы выражения просьбы, которые используются только в китайских письмах-просьбах и не используются в русских. Мы нашли 3 таких случая.
3. существуют способы выражения просьбы, которые используются только в русских письмах-просьбах и не используются в китайских. Мы нашли 1 такой пример («вынужден» + инф.гл.). Это можно объяснить тем, что в китайской культуре делового письма нет усиленной модальности.

- В заключительной части:

1) выявлены одинаковые способы реализации просьбы. Это конструкция «мест. ''мы'' + гл.''быть'' в буд. вр. мн.ч. + кр.прил. ''признательны''+ придат. предл.условия ( если + «вы» + глагол, обозначающий желаемое действие+ объект). 我们会十分感激，如果您…».

2. Во вступительной части **письма-заявки**:

1. выявлены одинаковые способы реализации просьбы. Во вступительной части это конструкция «Гл. ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П+ инф.гл., обозначающего желаемое действие» (请您…). Мы нашли 5 случаев ее использования в русских деловых письмах и 3- в китайских.
2. существуют способы выражения просьбы, которые используются только в китайских письмах-просьбах и не используются в русских . Мы нашли 3 таких случая (Гл. ''заказывать'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П.(заказываем вам… - 跟您预订…).

-в заключительной части:

1) существуют способы выражения просьбы, которые используются только в русских письмах-просьбах и не используются в китайских. Мы нашли 2 таких примера: «Гл.''быть'' в б. вр. мн.ч. +мест ''Вы'' в Д.П. + кр.прил. ''благодарны'' + за (что)», «скрытая просьба» через выражение благодарности за еще не произведенное действие).

3. Во вступительной части **письма-приглашения**:

выявлены только одинаковые способы реализации просьбы. Во вступительной части это конструкция «Гл. ''просить'' или ''приглашать'' в 1 лице, ед. ч /мн. ч + мест ''Вы'' в В.П. + инф.гл. обозначающего желаемое действие (我们请／邀请您…)».

-в заключительной части:

существуют способы выражения просьбы, которые используются только в китайских письмах-просьбах и не используются в русских: «Наречие ''сердечно'' или ''уважительно''+ гл. ''приглашать'' или ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест. ''Вы'' в В.П.(敬请光临…)». Мы нашли 5 таких случаев

4. Существуют особенный для Китая жанр делового письма - **Пригласительный билет**.

Во вступительной части выражение просьбы дословно можно перевести следующим образом: ''Уважительно просим прийти/ посетить/ приехать/ участвовать'' или ''Сердечно ждем вашего прибытия''. В русском языке такая просьба была бы выражена так: *Выражаю уважение и прошу вас прийти.* Но мы не встретили такого выражения просьбы в русских деловых письмах.

-в заключительной части присутствует предложение «恭候光临…/请光临 =Ожидаем Вашего посещения» (дословный перевод). Здесь нет выражения просьбы, но это предложение усиливает намерение просьбы, выраженное в начале письма.

Это говорит о том, что китайский пригласительный билет содержит более личную форму приглашения, чем пригласительное письмо.

5. Во вступительной части **письма-заявления**:

существуют способы выражения просьбы, которые используются только в русских письмах-просьбах и не используются в китайских. Мы нашли 1 такой пример: «Гл.''быть'' в б. вр. мн.ч. +мест ''Вы'' в Д.П. + кр. прич ''благодарны'' + за (что)», где выражена «скрытая просьба» через выражение благодарности за еще не произведенное действие.

-в заключительной части:

существуют способы выражения просьбы, которые используются только в русских письмах-просьбах и не используются в китайских. Мы нашли 1 такой пример. «Гл.''быть'' в б. вр. мн.ч. +мест ''Вы'' в Д.П. + кр. прич ''благодарны'' + за (что)», «скрытая просьба» через выражение благодарности за еще не произведенное действие)». Эта конструкция также используются в письмах- заявках. Это можно объяснить тем, что русские любят использовать скрытую просьбу через выражение благодарности за еще не произведенное действие.

6. Во вступительной части **письма-отказа от предложения:**

мы нашли только одинаковые способы реализации просьбы: это конструкция «Гл. ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П+ инф.гл., обозначающего желаемое действие» (请您…).

Выражение требования в русских и китайских деловых письмах.

Нами было проанализировано 6 писем претензий на русском языке и 2 на китайском языке; 9 писем –требований на русском языке и 3 на китайском языке.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Письмо-претензия | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | 1. Гл. ''просить'' в 1 л. мн. ч. + наречие «срочно/незамедлительно/ немедленно» или словосочетание «в кратчайшие сроки /в ближайшее время» + инф. гл., обозначающего требуемые действия (*погасить, сообщить, оплатить и др.)* + объект (*задолженность, счет и др*.)(请您马上／尽快／在限期以内注销／付款／通知…). 2. *"Просьба + предупреждение "(*请您хх, 如果不…).   Мест. ''мы'' + гл. ''требовать'' в мн.ч. 3 л.+ мест. ''Вы'' в ВП.(我们要求您…). | |
| Разные формы реализации | Гл. ''настаивать'' в 1 лице мн. ч. + (на чем: обозначение действия, требуемого в претензии: *на выплате, на погашении и др*.). | *Выражение «настойчивой просьбы»:*  *Просим вас обязательно…..* |
| Гл. ''предлагать'' в 1 лице. Ед./мн. ч. + инф.гл. обозначающего требуемые действия. | *Выражение «настойчивой просьбы»:*  *Просим вас обязательно…..* |
| Письмо-требование | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке |
| Вступительная часть письма | Разные формы реализации | Гл. ''просить'' в 1 л. ед.ч/мн.ч.+ инф.гл., (проверить, проконтролировать, ответить) + объект (факты, информацию, данные)/ глаг. словосочетание «принять меры» + объект (по чему?: *по взысканию, по выполнению*…) | Подобная форма выражения интенции не найдена |
| Мест "вы" в Д.П.+ нар. "необходимо"+ инф.гл., обозначающего требуемое действие + куда. | **Несоответствие интенции -** в китайских письмах используется просьба  *Выражение «настойчивой просьбы»:Просим вас обязательно…*(请您务必要…). |
| Заключиительная часть письма | Разные формы реализации | Что + гл. «следовать» (обозначающего требования действие) в 3 л. ед. ч. + гл. инф «прислать» + куда.  *Документы следует выслать до* ….. | *(что +) гл. «просить» в 3 л. ед. ч. (или гл.+ пожалуйста)+ гл. инф «прислать» + куда.*  *Счет просим прислать на адрес:хххх@mail.ru.* |
| Что + возвратный гл. "представляться/подаваться и др." в 3 л. мн.ч.  *Документы представляются до ….* | Что + возвратный гл. "представляться/подаваться и др." в 3 л. мн.ч.  *Документы представляются до ….* |

Во вступительной части **письма-претензии**:

1) выявлены одинаковые способы реализации требования. Это конструкции:

1. Гл. ''просить'' в 1 л. мн. ч. + наречие «срочно/незамедлительно/ немедленно» или словосочетание «в кратчайшие сроки /в ближайшее время» + инф. гл., обозначающего требуемые действия (*погасить, сообщить, оплатить и др.)* + объект (*задолженность, счет и др*.)(请您马上／尽快／在限期以内注销／付款／通知…).
2. *"Просьба + предупреждение "*(请您хх, 如果不…).
3. Мест. ''мы'' + гл. ''требовать'' в мн.ч. 3 л.+ мест. ''Вы'' в В.П.(我们要求您…).
4. «Гл. ''просить'' в 1 лице. ед. /мн. ч. + мест ''Вы'' в В.П+ инф.гл., обозначающего желаемое действие» (请您…). Мы нашли 6 случаев ее использования в русских деловых письмах и 4- в китайских.
5. существуют способы выражения просьбы, которые используются только в русских письмах-требованиях и не используются в китайских. Мы нашли 2 таких примера:
6. Глагол ''настаивать'' в 1 л., мн. ч.
7. Глагол ''предлагать'' в 1 лице. Ед./мн. ч. + инф.гл. обозначаюшего требуемые действия.

* Во вступительной часть **письме-требовании:**

1. В письме-требования мы нашли только разные формы реализации, т.е. способы выражения просьбы, которые используются только в русских письмах-требованиях и не используются в китайских. Это конструкции:
2. Гл. ''просить'' в 1 л. ед.ч./мн.ч.+ инф.гл. (проверить, проконтролировать, ответить и др.) + объект (факты, информация, данные)/ глаг. словосочетание «принять меры» + объект (по чему?: *по взысканию, по выполнению*…)
3. Мест "вы" в Д.П.+ нар.(клишированный слово обозначающего требования) "необходимо"+ инф "представить"(обозначающего требуемое действие) + куда.

- в заключительной части;

1. что + гл. «следовать» (обозначающего требования действие) в 3 л. ед. ч. + гл. инф «прислать» + куда.
2. Причастие от гл. "истребовать" в ед./мн. ч. + что + возвратный гл "представляться" в 3 л. мн.ч.

Выражение претензии в русских и китайских деловых письмах.

Нами было проанализировано 6 писем –претензий на русском языке и 2 на китайском языке; 10 писем –просьб на русском языке и 6 на китайском языке; 9 писем –требовании на русском языке и 3 на китайском языке.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Письмо-претензия | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | 1. Из-за (чего)+ информация о невыполнении чего-либо + информация о негативных последствиях для партнера.   由于您／你们没有完成…   1. За (чем) + информация о задолженности (по чему) +информация о сумме задолженности   您公司拖欠的欠款… | |
| Разные формы реализации | *Нет полного соответствия в реализации.*. | «С сожалением» + гл. «сообщать» в 1 л. ед./мн. ч. + «вы» в Д.П. + союз «что»+ В придаточном предложении содержится информация о плохом выполнении условий договора (плохое качество, недостаточное количество и др.)  很遗憾的通知您…（您的产品不符合我们的要求／产品质量不合格／数量不符合）。 |
| Письмо-просьба | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | «В связи тем, что + информация о невыполнении/нарушении + информация о последствиях+ (что) влечет (что)+ (что) приводит/ привело (к чему)».  由于您／你们没有… 我们将… | |
| Письмо-требования | | | |
|  |  | В русском языке | В китайском языке |
| Вступительная часть письма | Одинаковые формы реализации | В случае (чего)+ вынуждены будем + глагол, глаг. словосочетание, обозначающее действие –наказание (санкция) + объект  如果您… 我们不得不… | |

Проведенный анализ показывает следующее:

1) В **письме- претензии** выявлены одинаковые способы реализации претензии. Это конструкции:

1. Из-за (чего)+ информация о невыполнении чего-либо + информация о негативных последствиях для партнера.

由于您／你们没有完成…

1. За (чем) + информация о задолженности (по чему) +информация о сумме задолженности

您公司拖欠的欠款…

2) существуют способы выражения претензия, которые используются только в китайских письмах-просьбах и не используются в русских: ««С сожалением» + гл. «сообщать» в 1 л. ед./мн. ч. + «вы» в Д.П. + союз «что»+ В придаточном предложении содержится информация о плохом выполнении условий договора (плохое качество, недостаточное количество и др.) 很遗憾的通知您…（您的产品不符合我们的要求）. Мы нашли 4 таких примера.

В **письме-просьбе** выявлены одинаковые способы реализации претензии. Это конструкция: «В связи тем, что + информация о невыполнении/нарушении + информация о последствиях+ (что) влечет (что)+ (что) приводит/ привело (к чему)» (由于您／你们没有… 我们将…).

В **письме-требовании** выявлены одинаковые способы реализации претензии. Это конструкция: «В случае (чего)+ вынуждены будем + глагол, глаг. словосочетание, обозначающее действие –наказание (санкция) + объект»

(如果您… 我们不得不…).

Выводы

1. Проанализировав 50 деловых писем, мы выявили среди них 32 письма, в которых обнаружили выражение просьбы ,требования и претензии.

Выражение просьбы представлено в следующих видах деловых писем: письмо-просьба в чистом виде, заявка, приглашение, заявление , отказ от предложения, письмо-ответ на претензию.

Выражение требования представлено в следующих видах деловых писем: заявление, претензия, требование о предоставлении документов.

Мы выявили выражение претензии только в следующих видах писем: письмо-претензия, письмо-просьба, письмо-требование.

2. Деловое письмо состоит из определенных коммуникативных блоков. Сами намерения просьбы, требования, претензия могут быть выражены в разных частях делового письма. Поэтому необходимо обратить внимание на зависимость способа выражения намерения от того коммуникативного блока, внутри которого оно находится.

3. Намерения просьбы, требования, претензия выражаются при помощи определенных конструкций и лексических единиц, маркирующих эти намерения. Всего мы в русских деловых письмах выявили:

- для выражения просьбы: 5 конструкций;

- для выражения требования: 9 конструкций;  
- для выражения претензии: 4 конструкции.

4. Различные способы реализации намерений в ДП формируют различные типы писем. Так, например, письма-просьбы представлены тремя типами: нейтральная просьба; настоятельная просьба; просьба с усиленной модальностью; просьба – обращение за помощью.

5. В деловых письмах представлено также «непрямое» выражение намерений: просьба в заключительной части письма может выражаться при помощи конструкции «…следует+ инф.», т.е. интенция становится комплексной: просьбой –требованием.

При выражении претензии часто адресант реализует интенцию недовольства, которая маркируется лексическими средствами, но также может быть реализована в способе подачи информации – имплицитно.

Выражение требования может включать реализацию интенций настоятельной просьбы и предупреждения о санкциях.  
 6. Особенный интерес представляет сопоставление способов выражения просьбы, требования, претензия в русских и китайских деловых письмах. Обращает на себя внимание то, что в русских ДП существуют лексико-грамматические конструкции, не используемые в китайских ДП для выражения сходных намерений. В русских ДП, в свою очередь, нет некоторых форм реализации намерений, представленных в китайских ДП.

Среди китайских ДП существует жанр ДП, которого нет в России – «Пригласительный билет».

Различия в форме реализации намерений просьбы, требования, претензии в китайских и русских ДП могут быть объяснены особенностями национального менталитета и различиями в культуре, нашедшими отражение в деловой письменной речи.

**Заключение**

Умение успешно общаться в письменной форме является ценным навыком на всех уровнях делового общения. Официально-деловой стиль обладает четкими характеристиками и языковыми особенностями по сравнению с другими языковыми стилями, в нем все языковые средства стандартизованы и четко подчинены прагматическим целям выражения определённых намерений.

Определяющим фактором построения делового письма является, по мнению многих исследователей, речевая ситуация. Основными элементами, определяющими ситуацию, являются: фактор цели; коммуникативные роли; фактор адресата. Самым важным из приведенных факторов речевой ситуации является фактор цели. В исследовании дается классификация деловых писем: классификация по тематическому признаку, по функциональному признаку, по признаку адресата письма, по форме и по структурным стандартам. Различные виды делового письма: письмо-подтверждение, письмо-сообщение, письмо-просьба и др. имеют различные функции.

В научной литературе собран достаточно большой материал по изучению языковых средств выражения целевых установок в письменной речи. В нашем исследовании мы проанализировали языковые средстваа оформления просьбы, требования, претензии в ДП.

Коммуникативные намерения просьбы, требования, претензия являясь выявлены не только в письмах-просьбах, письмах-требованиях, письмах-требованиях, но и в других жанрах писем. При этом выражения просьбы могут иметь оттенок требования, выражение требования может происходить с помощью конструкции, формально выражающей просьбу. В письмах-претензиях достаточно часто выражается не только претензии, но присутствуют выражения просьбы и требования.

Сами намерения просьбы, требования, претензия могут быть выражены в разных частях (коммуникативных боках) делового письма, поэтому необходимо обратить внимание на зависимость способа выражения намерения от того коммуникативного блока, внутри которого оно находится.

В нашем исследовании проанализированы 50 деловых писем, среди них мы выявили 32 письма, в которых обнаружили выражение просьбы, требования и претензии.

Все названные намерения выражаются при помощи определенных конструкций и лексических единиц, маркирующих эти намерения. Различные способы реализации намерений в ДП формируют различные типы писем.

Сопоставление способов выражения просьбы, требования, претензии в русских и китайских деловых письмах очень важно – об этом говорят результаты нашего исследования. В русских ДП существуют лексико-грамматические конструкции, не используемые в китайских ДП для выражения сходных намерений. В русских ДП, в свою очередь, нет некоторых форм реализации намерений, представленных в китайских ДП. Также мы обнаружили жанр ДП, которого нет в России, но очень популярен в Китае – пригласительный билет. Использование тех или иных конструкций, вводных слов и др. средств оформления намерений имеет важное значение для выражения цели адресата, а также во многих случаях является обязательной этикетной формой, что необходимо знать при ведении деловой переписки партнеров из Китая и России.

Таким образом, изучение способов реализации намерений просьбы, требования, претензии в русских деловых письмах – интересная и очень важная работа, служащая успеху развития деловых отношений Китая и России.

Список литературы

1. Бахарев В.А., Корякин Г.Н. Корреспонденция и делопроизводство. М., 1970. -207с.
2. Большаков И.А. О некоторых лингвистических особенностях деловой прозы//Семиотика и информатика. М., 1985. -211с.
3. Васильева М.А Официально-деловой стиль китайского языка . Анализ различных аспектов. СПб.: КАРО, 2008. – 128 с.
4. Веселов П. В. Современное деловое письмо в промышленности. М.,1990. —160 с.
5. Баландина Л.А. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / Л.А. Блондина и др. М.: Издательство МГУ, 2008. – 235 с.
6. Буря Н.А. Канцелярский подстиль: деловая документация//основы русской деловой речи//Основы русской деловой речи: Учебн. Пособие для студентов высш. учеб. Заведений/Н.А. Буре, Л.Б. Волкова, Е.В. Косарева и др.; под ред. проф. В.В. Химика. СПб.: Златоуст, 2012.-448 с.
7. Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. Культура русской речи: Учебник для вузов. М, 1998. — 560 с.
8. Громоздова Л.В. Модальность утверждения и отрицания в английском и русском языках (лингвопрагматический аспект). Автореф. дисс. канд. фил. наук. Краснодар, 2000. – 25 с.
9. Губаева Т.В. Cемантико-стилистическая категория оценки в законодательном тексте//Стилистика текста в коммуникативном аспекте. Пермь. 1987. С.97-102.
10. Драбкина И.В. Прагмалингвистические аспекты письменного делового общения Дис. ... д-ра филол. Наук. Самара. 2001. 207с.
11. Драбкина И.В. Стратегии вежливости, применяющиеся для выражения просьбы и отказа в деловом письме (на материале пособий по деловой корреспонденции) // Культура и язык. Материалы международной научно-практической конференции 11-12 марта 2003 г. Самара, 2003. С.159-169.
12. Загорская А.П., Петроченко П.Ф., Петроченко Н.П. Письмовник для ведения деловой корреспонденции. М., 1992. -247с.
13. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. М.: URSS / УРСС; ЛКИ, 2008. — 288 с.
14. Казарина М.А. Грамматические типы текстов деловой письменной речи (на материале английского, немецкого и русского языков). М., 2011. -169 с.
15. Калюжная В.В. К вопросу о роли отрицания в деловом стиле//Содержательные аспекты языковых единиц. Киев, 1982. – С.121- 124.
16. Кан Сон Хи, Вариативные ряды конструкций, выражающих просьбу и требование в русском языке (В сопоставлении с корейским), кандидат филологических наук. М, 1998, - 258с.
17. Касаткина К.А. Прагмалингвистическая характеристика делового письма на иностранном языке (на материале английского и немецкого языков)// Вестник Волжского университета им. В.Н.Татищева. Сер. “Филология”. Вып.1. Тольятти, 2000. – С. 111-129.
18. Кирсанова М.В. Современное делопроизводство. М.: Новосибирск, 2003.- 304с.
19. Кожина М.Н. К основаниям функциональной стилистики. Пермь, 1972. -137с.
20. Кожина М.Н. Стилистика русского языка. М.: просвещение, 1983. -224с.
21. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учебное пособие для вузов. М., 2002. -288 с.
22. Коротких И.А. Прагматические и структурно-семантические особенности реализации иллокутивного акта “отказ” в современном английском языке// Текстовые реализации категориальной грамматической семантики. М., 1996. – С.47-66.
23. Крылова О.А. Функциональные стили речи. М.: Рус. яз., 1970. -113с.
24. Лапинская И.П. Русский язык для менеджеров: Учебн. пособие.- Воронеж: Изд-во Воронежского ун-та, 1994. -371с.
25. Логинова К.А. Деловая речь и ее изменения в советскую поху//Развитие функциональных стилей современного русского языка. М., 1968. с.187—202.
26. Нижникова Л.В. Письмо как тип текста. Автореф. дисс. на соискание ученой степени канд. филолог, наук, Одесса, 1991.
27. Разговорова Н.Н. Лингвостилистические особенности делового письма (На материале английской коммерческой корреспонденции) : диссертация ... кандидата филологических наук : М., 1983.
28. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. М. 1982. -238 с.
29. Рогожин М.Ю. Современное деловое письмо. М.: ГроссМедиа РОСБУХ, 2008. 216 с.
30. Розенталь Д.Э. Практическая стилистика русского языка. М.: Мастерство, 2002. - 208 с.
31. Румянцева Е. В. функционирование высказываний со значением просьбы в русском языке//Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2013. -№ 9. -С. 169-172. <URL:http://www.gramota.net/materials/2/2013/9-2/46.html>
32. Рясов А.А. К вопросам о требованиях, предъявляемых к доказательствам. М.: 2008. С. 338-339.
33. Славнейшева Е. В. Обучение рече-поведенческой тактике выражения просьбы в курсе русского языка как иностранного//известия ргпу им. а.и. герцена -2008. -№ 67. – С. 459-462. URL:http://cyberleninka.ru/article/n/obuchenie-reche-povedencheskoy-taktike-vyrazheniya-prosby-v-kurse-russkogo-yazyka-kak-inostrannogo
34. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – 5-е изд., перераб. И доп. М.: Издательство 《Ось-89》, 2001. –272 с.
35. Теплицкая Т. Ю. Все виды деловой корреспонденции: правила составления и оформления/ Т. Ю. Теплицкая.—2-е изд.—Ростов н/Д. Феникс, 2008. – 181 с.
36. Тропкина Ю.В. Жанрвый подход при обучении иноязычной письменой речи: особенности делового письма//Традиции и новаторство в преподавании родного и иностранного языков в вузе:материалы международной научно-практической конференции (3-4 февраля 2011) / Сост. С.Ю. Тюрина. Иваново, 2011. – с. 205.
37. Трофимов О.В., Купчик Е.В. Основы делового письма: учеб. Пособие. М.: Флинта: Наука, 2010. -304 с.
38. Федюрко С.Ю, Андросова О.А. Основные характеристики делового письма //[Вестник Воронежского института МВД России](http://cyberleninka.ru/journal/n/vestnik-voronezhskogo-instituta-mvd-rossii). –2007. --№ 2. С.190-194. URL: <http://vimvd.ru/science/vestnik/>
39. Формановская Н.И. Способы выражения просьбы в русском языке (прагматический подход)// Русский язык за рубежом. 1984. - N6. С.67-72.
40. Фэн Хунмэй. Жанр делового письма и его субжанры : дис. ... канд. филол. наук . М., 2006. - 146 с.
41. Хуан Вэйчжи. Практический курс делового китайского языка. Изд-во КАРО, 2002. -352 с.
42. Химик В.В. Основы русской деловой речи: учеб. Пособие для студентов высш. Учеб. Заведений ／Н. А. Буре, Л.Б. Волкова, Е.В. Косарева и др.; под ред. Проф. В.В. Химика. СПб.: златоуст, 2012. -448с.
43. Черкасская Н.Н. комплексная претензия как условие успешного построения институционального дискурса//вестник удмуртского университета. 2007. -№ 5. –с. 217-222.
44. Шварцкопф Б.С. официально-деловой язык//Культура русской речи и эффективность общения, М., 1996. С. 271-282.
45. Якобсон Р. Избр. работы. М., 1985.

**Славри и энциклопедии:**

1. Азимов Э. Г., Щукин А. Н. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). М.: Издательство ИКАР, 2009. – 448 с.
2. Ефремова Т.Ф. Новый словарь русского языка.

Толково-словообразовательный. М.: Русский язык, 2000. -1209 с.

1. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. М.: Мир и Образование, Оникс, 2011. — 736с
2. ГРАМОТА.РУ-“ какие бывают письма?” URL:<http://www.gramota.ru/spravka/letters?rub=rubric_66> (дата обращения: 05.11.2015).
3. 百度文库－ «俄语商业信函»：URL: http://wenku.baidu.com/view/614f0414fad6195f312ba6c7.html?from=search(дата обращения: 12.12.2015).
4. 百度文库－ «俄语商务信函范例»：URL：<http://wenku.baidu.com/view/87214768ddccda38376baf0e.html?re=view>（дата обращения:12.12.2015）.