

Деловое письмо-просьба в обучении англоговорящих студентов русскому деловому речевому этикету¹

Бойчиук Галина Викторовна²

Российский государственный педагогический университет имени А. И. Герцена, Санкт-Петербург, Россия
galini_lt@mail.ru

Аннотация. В статье рассмотрены особенности обучения англоговорящих студентов русскому деловому речевому этикету, играющего важную роль в достижении коммуникативной цели говорящего (пишущего). На примере составления делового письма-просьбы, а также различных видов упражнений автор показывает возможные способы преодоления трудностей англоговорящих обучающихся при овладении деловым речевым этикетом. Как показывает практика преподавания русского языка в иноязычной аудитории, одной из трудностей иностранцев при освоении деловой письменной речи является адекватное изложение просьбы, поэтому необходимо более активное включение в учебный процесс изучения данного жанра. Указанные факты свидетельствуют об актуальности проводимого автором исследования. Таким образом, целью статьи является рассмотрение таких понятий, как речевой этикет и деловой речевой этикет, а также связанные с этим наиболее распространенные трудности, с которыми сталкиваются англоговорящие студенты при овладении искусством составления деловых писем на русском языке. При проведении исследования были использованы такие методы, как теоретический: анализ методических и лингвистических трудов исследователей, а также метод педагогического эксперимента, в процессе реализации которого были разработаны учебные материалы к проведению практических занятий. Одновременно важную роль в ходе данного эксперимента сыграл метод моделирования, позволивший внести изменения и оптимизировать процесс преподавания иностранцам особенности деловой письменной коммуникации в России. В результате проведенного исследования был предложен алгоритм предъявления, анализа и создания текста делового письма иностранными обучающимися, позволяющий им эффективно развивать коммуникативную компетенцию в области делового письменного общения. При этом автором подчеркивается необходимость изучать русский деловой речевой этикет в аспекте межкультурной коммуникации, что способствует преодолению возможных конфликтных ситуаций, достижению взаимопонимания и более гармоничных отношений между коммуникантами. Статья может представлять практический интерес для преподавателей иностранных языков, а также для всех тех исследователей, которые занимаются проблемами обучения русскому языку делового общения в условиях межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: речевой этикет, этикет делового письма, деловое письмо, письмо-просьба, коммуникативная цель.

Поступила в редакцию <i>Received</i>	01.02.2019	Получена положительная рецензия <i>Received a positive review</i>	28.02.2019
Принята к публикации <i>Accepted for publication</i>	28.02.2019	Опубликована <i>Published</i>	31.03.2019

Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

¹ Публикация была подготовлена в рамках федеральной целевой программы «Русский язык» на 2016–2020 годы. URL: <http://static.government.ru/media/files/UdArRuNmg2Hdm3MwRUwmdE9N3ohepzpQ.pdf>.

² **Бойчиук Галина Викторовна**, аспирант ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет имени А. И. Герцена», г. Санкт-Петербург, Россия

Введение

Не вызывает сомнений тот факт, что в практике делового общения особое внимание уделяется соблюдению норм и правил речевого этикета в письмах различного содержания. Как известно, соблюдение этикета делового письма – проявление уважения к адресату.

Прежде всего, говоря о речевом этикете, вслед за Э. Г. Азимовым и А. Н. Щукиным мы подразумеваем «социально заданные и национально-специфичные правила *речевого поведения*, реализующиеся в системе устойчивых формул и выражений, принятых в предписываемых обществом ситуациях “вежливого” контакта с собеседником» [1]. Роль выбора лексических средств для любого общения трудно недооценивать, так как успешное взаимодействие с окружающими людьми часто зависит от хорошо подобранной фразы, которая имеет отношение к конкретному случаю. Более того, по утверждению Н. И. Формановской, знание правил речевого этикета «открывает двери к нашим человеческим взаимодействиям» [2]. Кроме того, как замечает языковед, речевой этикет регулирует использование выражений, терминов, слов для каждой ситуации. Он содержит установленные правила вежливого разговора или письма. Этикет в повседневной речевой деятельности содержит набор словесных клише для приветствия, прощания или знакомства, которые почти каждый человек использует в течение дня [3]. Нормы существующего речевого этикета различаются для разных способов передачи информации: по телефону, по Интернету, при личной встрече и пр. Что касается деловой корреспонденции, то, по справедливому замечанию исследователей документальной лингвистики М. И. Басакова и М. Ю. Рогожина, здесь существует свой специальный этикет, который, кроме текста, учитывает также реквизиты письма, последовательность расположения подписей, выбор шрифта, качество бумаги [4, 5].

Отметим также, что этикетные правила и принципы иногда играют решающую роль в отношениях людей в разных ситуациях: в домашней обстановке, в профессиональном коллективе, в близком окружении друзей, среди незнакомых людей. Получается, что независимо от того, где находится человек, он должен руководствоваться определенными правилами речевого этикета. Особое место среди этикетных формул занимают формулы просьбы, извинения и благодарности.

Одной из самых распространенных этикетных форм является просьба. Адресованная собеседнику, она должна побуждать его к действиям, но в наиболее правильной форме. Выбор правильной формулы (выраженной в форме императивных высказываний, вопросительных предложений, намеков) зависит от многих факторов, поэтому в определенных ситуациях просьба может выражаться с разной степенью вежливости. Согласно мнению В. В. Химики, а также Л. Б. Волковой, особую роль в этом случае играет характер взаимоотношений между корреспондентами: дружеские, полуофициальные, официальные [6].

Как показывает практика преподавания русского языка как иностранного (далее – РКИ), одной из трудностей иностранных обучающихся при освоении деловой письменной речи является адекватное изложение просьбы, поэтому необходимо более активное включение в учебный процесс изучения данного жанра. Для этого стоит разработать методы и приемы работы с письмом-просьбой на уроках РКИ.

Обзор отечественной и зарубежной литературы

Содержание речи и культура переписки общения напрямую связаны с ситуацией, аудиторией и коммуникативной целью корреспондентов. Так, известный язы-

ковед Н. Д. Арутюнова автор многочисленных уникальных трудов по теории коммуникации, полагает, что последняя является основной категорией при создании любого жанра текста [7]. Одновременно многие исследователи, занимающиеся вопросами преподавания русского языка в иностранной аудитории, также рассматривают коммуникативную цель в качестве базисной категории, но уже для определения целей и задач в ходе обучения языку. Поэтому, как подчеркивают А. А. Акишина и О. Е. Каган в совместном труде «Учимся учить», на занятиях по русскому языку как иностранному преподавателю рекомендуется уделять внимание созданию мотивированности речи у иностранца (как вызвать у него потребность говорить) и целеполаганию (как научить студента планировать речь, чтобы ему достичь поставленной цели) [8]. В свою очередь О. В. Трофимова также солидарна с мнением ученых о важности коммуникативной цели, но уже с позиции автора делового письма: «именно целеустановка в первую очередь определяет и композицию текста, и характер аргументации, и подбор языковых средств» [9]. При этом обратим внимание, что государственный образовательный стандарт по РКИ III сертификационного уровня содержит требование выстраивать устную и письменную речь соответственно правилам речевого этикета и ситуации, обеспечивая при этом психологический комфорт в общении, в том числе с помощью усложнённых форм речевого этикета – любезности, сочувствия, комплимента и пр. [10], что, в свою очередь, значительно способствует достижению коммуникативной цели говорящего (пишущего).

Нельзя не согласиться с китайским исследователем Ли Гэнвеем, утверждающим, что при обучении искусству составления деловых писем на русском языке иностранцу помимо обладания соответствующих языковых умений и навыков, важно также принимать во внимание культурные особенности эпистолярного жанра в России. Наш обучаемый должен быть знаком с общепринятым деловым речевым этикетом, учитывая ситуацию общения, свой социальный статус и фактор адресата [11]. Так, в англоязычной культуре (особенно американской) социальное положение и возраст адресата играют меньшую роль в сравнении с российской культурой делового общения, что, безусловно, отражается в языковых особенностях и речевом этикете в процессе бизнес-коммуникации. В последнем известные этнокультурологи Ю. Е. Прохоров, И. А. Стернин и С. Г. Тер-Минасова, сравнившие особенности коммуникативного поведения русских с другими народами, в том числе англичанами и американцами, отмечают более свободный и менее официальный стиль общения корреспондентов, что иногда даже может вызвать недоумение у представителя российской культуры [12, 13]. В то же время, согласно мнению С. Г. Тер-Минасовой, и русская душа «ставит в тупик иностранцев... Западному человеку, например, не объяснишь, что в России работа – как второй дом» [14].

Опыт преподавания РКИ показывает, что зачастую студентам, помимо нехватки лингвистических знаний о жанровых особенностях делового письма, недостаёт также практических коммуникативных умений. Как подчеркивает И. М. Шеина, в условиях межкультурного взаимодействия трудности, возникающие у иностранцев при деловом письменном общении, обусловлены зачастую недостаточными фоновыми знаниями, в том числе в области страноведения, что является результатом их слабо сформированной межкультурной коммуникативной компетенции [15]. Отметим, что страноведческая направленность процесса обучения предполагает преподавание РКИ сквозь призму русской культуры, иными словами, это своего рода процесс проникновения учащихся в культуру и психологию русских людей. Одновременно, по утверждению И. П. Лысаковой, необходимо учитывать речевой и языковой опыт студентов в области

родного языка и особенностей их культуры [16]. Следовательно, на занятиях по деловому письменному общению важно, чтобы изучение любого вида делового письма проходило в русле межкультурной коммуникации, когда обучаемые сравнивают жанровые особенности делового письма, принятые в России, со своей родной страной, в нашем случае англоязычной. В целях преподавания деловой письменной речи на русском языке целесообразным представляется обращать внимание обучаемых на речевые клише при обращении (выполняют функцию приветствия и установления контакта) к адресату и заключительных формулах вежливости (функция прощания), которые располагаются перед указанием должности отправителя. Именно здесь наиболее ярко проявляются особенности русского речевого этикета.

Однако стоит подчеркнуть, что обучение иностранных студентов различным видам деловых писем должно проходить наравне с изучением особенностей официально-делового стиля русского языка, несмотря на то что социокультурный и межкультурные компоненты играют важную роль на каждом занятии. Как справедливо отметили авторы пособий по бизнес-коммуникации Р. В. Блай и Р. А. Келли, в профессиональной среде существует свой определенный набор типичных ситуаций, которые воплощены в различных видах деловых писем, где отправитель реализует свою коммуникативную цель [17]. Вследствие этого на занятиях по деловой письменной коммуникации мы используем жанровый подход, при этом обращая внимание иностранцев на коммуникативную цель отправителя письма – таким образом нами реализуется прагматическая направленность в преподавании РКИ.

Итак, при составлении делового письма необходимо точно определить его коммуникативную цель, какую именно информацию автор желает донести, а также какие языковые средства будут при этом использованы.

Остановимся подробнее на главных особенностях письма как жанра речевого общения, к которым исследователь А. Н. Алексеев относит:

- временную и пространственную дистанцию корреспондентов;
- более или менее четко обозначенную адресованность письменного сообщения человеку или кругу лиц;
- фиксацию сообщения, которое сохраняется во времени и пространстве на каком-либо материальном объекте [18].

Кроме того, российский документовед Л. В. Рахманин, характеризуя деловое письмо как специфический вид общения, выделяет следующее:

- лингвистические особенности деловых писем (при этом не имеет значения, какому жанру мы обучаем) соответствуют принципам официального-делового стиля русского языка (объективность и минимальный субъективизм, однозначность, точность, краткость и лаконичность изложения, минимальный субъективизм, наличие канцеляризованных и словесных формул, соответствующих деловой ситуации, и т. д.);
- стандартизация, охватывающая все уровни языка: синтаксис, морфологию, лексику. Кроме того, структура письма также имеет свой стандарт: реквизиты компании, должность и Ф. И. О. получателя(-ей), номер письма с датой, тема, особая последовательность расположения информации в тексте в зависимости от жанра письма, должность и подпись отправителя. Отметим, что стандартизация способна во многом повысить информативность документов и писем, одновременно упрощая их оценку и восприятие. Общая схема стандартизации выглядит следующим образом: типовая деловая ситуация – стандартизированная речевая манера;
- отсутствие различных разговорных элементов, просторечной и диалектной лексики, фразеологизмов наряду с редким употреблением неологизмов. Нейтральный

тон изложения – норма делового этикета, следовательно, для делового общения в основном используется деловая, книжная, нейтральная лексика. Тем не менее это вовсе не значит, что стиль изложения информации в деловой речи всегда нейтрален: так, благодарственные письма, просьбы, требования (иногда категоричные) несут в себе некоторую экспрессивность, но в первую очередь в бизнес-корреспонденции все-таки задействованы средства логической оценки ситуации [19].

Обратим внимание, что многие иностранные авторы пособий по бизнес-коммуникации, предлагая образцы деловых писем по различным поводам, всегда обращают внимание читателя на обязательность приветствия (salutations) и заключительных формул вежливости (complimentary close) для достижения коммуникативной цели пишущего, однако уже с позиции представителей американской культуры, о чем речь пойдет более подробно в практической части нашей работы. При этом общий вежливый тон письма, по замечанию А. Бонда, это одна из составляющих его успеха, так как «вежливость позволяет отклонить просьбу и не потерять бизнес-партнёра» [20]. Одновременно, по справедливому утверждению К. В. Дэвиса, основная наша задача как автора делового письма – правильно сообщить о том, что мы хотим донести до читателя(-ей) [21]. С этим мнением солидарна и Ш. Линдсел-Робертс, полагающая, что в целях выполнения указанной задачи важно «выбрать правильные слова, а для этого нам нужны правильные инструменты». Под последними, прежде всего, имеются в виду правильные построения фраз, отвечающие требованиям официально-делового стиля английского языка, а также соблюдение правил бизнес-этикета [22]. Конструируя текст письма, Д. А. Джилинг говорит о необходимости разнообразия типов предложений с точки зрения грамматики: простое предложение можно использовать, чтобы донести одну простую идею, в то время как сложные предложения могут потребоваться, когда вам требуется детализировать информацию. «Варьируя различные типы предложений, Вы можете быть уверены, что фокусы внимания для получателя письма правильно расставлены и Ваши идеи ясно выражены» [23]. В любом случае при написании большинства текстов, по рекомендации М. Макиена, их общий тон должен быть информативным, приятным и позитивным, насколько это возможно [24]. Однако при этом, несмотря на позитивизм, Д. Денинг настоятельно советует «оставить шутки в стороне, по крайней мере, до тех пор, пока Вы не получите Вашу прибыль» [25]. В любом случае неправильно составленные деловые письма, по утверждению Ш. Тэйлор, отрицательно влияют не только на вашу репутацию, но и на имидж всей фирмы. В результате можно потерять ваш бизнес и возможность построить перспективные взаимоотношения с клиентами, коллегами и сотрудниками. Следовательно, улучшая свой стиль ведения деловой корреспонденции, вы таким образом «зарабатываете их доверие» [26]. На наш взгляд, подобный настрой на некоторую практическую выгоду и позитивность является отличительной чертой многих писем в американской бизнес-корреспонденции, что, безусловно, нужно учитывать в процессе обучения деловой коммуникации на русском языке в целях преодоления культурной интерференции иностранцев.

Российский исследователь в области документальной лингвистики М. И. Басков полагает, что деловой этикет в письменном общении главным образом проявляется «в формулах обращения, в выражении просьб, напоминаний, отказов, претензий, способах аргументации, формулировках указаний, в заключительных словах» [27]. В своей работе «Деловые письма и контракты. На русском, английском и немецком языках» А. А. Жданов и И. Ф. Жданова заявляют, что обычно просьбы связаны с возможностью получения информации. Например, это могут быть письма с

просьбой об отправке различных материалов или образцов, о предоставлении какой-либо услуги, например с просьбой помочь советом или проконсультировать по какому-либо вопросу. Во всех случаях письмо с просьбой «должно быть кратким, четким и точным изложением просьбы, другими словами, следует точно определить, что конкретно требуется узнать или получить» [28]. В связи с тем что подобные письма связаны с заинтересованностью отправителя в выполнении просьбы, то здесь, как полагает И. Н. Кузнецов, нужна «особая деликатная вежливость», поэтому важно создать у получателя ощущение своей значимости и уважительного отношения со стороны автора [29]. При этом, как рекомендует документовед М. Ю. Демин, не нужно заранее благодарить адресата, так как для этого существуют специальные благодарственные письма [30]. Мы солидарны с точкой зрения исследователя, однако, по нашему мнению, если у отправителя есть уверенность, что просьба легко выполняема, то вполне можно использовать формулу «Заранее благодарю». Таким образом, до того как написать просьбу, логично вначале обдумать, насколько она исполнима, принимая во внимание все обстоятельства.

Кроме того, исследователь в области русского речевого этикета Т. Г. Михальчук подчеркивает, что с точки зрения стилистики просьба может быть выражена достаточно разнообразно: от сухой официальной до высокой категоричной, от дружеской до умоляющей «милостыни» [31]. Из этого следует, что просьба в речевом этикете может быть выражена несколькими формулами, которые отражают степень ее прямоты/косвенности. Тем не менее в деловых письмах-просьбах мы все-таки рекомендуем избегать сухой официальности, так как, на наш взгляд, это может привести автора просьбы к нереализации своей коммуникативной цели. Согласно мнению методистов А. Н. Щукина и Л. В. Московкина, независимо от того, какому жанру письменной речи мы обучаем, здесь необходимо «выработать умения у учащихся формулировать главную мысль будущего высказывания, программировать смысловую и предикативную структуру, построить, а затем развернуть сверхфразовое единство; варьировать текст в зависимости от обращенности к разным адресатам и т. п.», что является достаточно трудоемким процессом [32].

Методологическая база исследования

Важно отметить, что базой нашего исследования являются основные положения методики преподавания иностранных языков, в том числе РКИ. При написании статьи были использованы такие методы, как теоретический (анализ методических и лингвистических трудов исследователей) и метод педагогического эксперимента, в процессе реализации которого нами разрабатывались учебные материалы к проведению занятий. Кроме того, был задействован метод педагогического наблюдения, в ходе которого был проведен анализ устных ответов обучающихся, а также их письменных работ. Большую роль для нас сыграл метод моделирования, позволивший внести изменения и оптимизировать процесс преподавания иностранцам составления деловых писем, в том числе письма-просьбы.

Стоит подчеркнуть, что жанр делового письма-просьбы выбран нами неслучайно: перед тем как отобрать виды деловых писем для нашего экспериментального обучения, нами было проведено анкетирование среди иностранных студентов, владеющих русским языком в объеме первого сертификационного уровня (B1) и выше. Как показывают результаты, наибольшую трудность для них наряду с письмами-просьбами представляют такие жанры делового письменного общения, как написа-

ние сопроводительных писем к резюме, извинений, отказов. Логично, что данные жанры писем были выделены иностранцами в качестве предпочтительных для изучения в ходе нашего экспериментального обучения, поэтому перейдём непосредственно к практической части нашей работы.

Результаты исследования

Как упоминалось ранее, на занятиях по деловой письменной коммуникации нами применяется жанровый подход в преподавании. В связи с тем что написание деловой просьбы является одним из сложных жанров для иностранных обучающихся, часы на его изучение рассчитаны после освоения таких видов деловых писем, как благодарность, поздравление, приглашение, жалоба. Из этого следует, что наши студенты уже знакомы с некоторыми особенностями русского делового речевого этикета и продолжают совершенствовать умения в официально-деловом стиле русского языка. Так, на предыдущих занятиях они уже получили информацию о наиболее распространенных формах обращения в деловых письмах.

Уважаемый господин (госпожа) + Должность! Уважаемый господин Председатель! Уважаемая госпожа Петрова!

Уважаемые дамы и господа! Уважаемый Антон Петрович! Уважаемая Алла Петровна! Уважаемые коллеги! Уважаемые клиенты! Уважаемые партнёры!

Дорогой Олег Сергеевич! Дорогая Анна Петровна! Дорогие коллеги! Дорогие сотрудники ЗАО «Сфера»!

Использование фамилии всегда добавляет официальности, а прилагательные «глубокоуважаемый» и «многоуважаемый» обычно употребляют при обращении к людям, работающим в сфере политики, культуры и науки и с целью подчеркнуть профессиональные успехи данного лица.

Многоуважаемый господин Смирнов! Глубокоуважаемый Иван Николаевич!

Следует обратить внимание студентов на то, что в русском языке зачастую после обращения ставится знак восклицания, тогда как в англоязычных странах – запятая либо двоеточие, после которых текст начинают с заглавной буквы. Обращение «Дорогой (-ая) + имя-отчество!» в русском языке выходит за строгие рамки официальности, тогда как в английском языке, по замечанию исследователя Джима Дагтера, оно остается формальным и используется в деловой корреспонденции даже по отношению к незнакомым людям [33]. Кроме того, само обращение к адресату в англоязычных странах располагается не по центру, как в России, а слева. Согласно последнему российскому ГОСТу Р 7.0.97-2016, который регламентирует стандарты организационно-распорядительной документации, в том числе деловых писем, в обращении к адресату по фамилии его инициалы не указываются, а «в обращении по должности наименование должности пишется с прописной буквы» [34]. Однако после обращения «при употреблении в тексте фамилий лиц инициалы указываются после фамилии» [35].

Что касается заключительных формул вежливости (иногда могут отсутствовать в русском деловом письме, в таком случае после текста сразу указывается должность и Ф. И. О. отправителя с заглавной буквы), то традиционно заканчивают деловое письмо следующими этикетными клише (от более официального к наименее).

С уважением;

С надеждой на дальнейшее плодотворное сотрудничество;

С наилучшими пожеланиями;

Искренне Ваш(-а).

Отметим, что в русском языке последнее выражение «Искренне Ваш» (Yours sincerely) является калькой с английского языка и нашим студентам рекомендуется быть осторожным с ним, используя при составлении писем-поздравлений, благодарностей и по отношению к тому корреспонденту, с кем уже сложились деловые взаимоотношения. Однако в английском языке такое клише можно встретить в самых разнообразных жанрах деловых писем – поздравлениях, благодарностях, просьбах, приглашениях, информационных, рекомендательных и сопроводительных письмах и других, необязательно при этом речь идёт о хорошо знакомом адресате.

В англоязычных странах после аналогичных заключительных формул вежливости (Yours faithfully/Looking forward to further fruitful cooperation/Best regards/Yours sincerely) принято ставить запятую, а далее указывать отправителя и должность, при этом имя автора письма указывается после фамилии. Вероятно, учитывая тот факт, что в настоящее время англоязычная культура, в особенности американская, оказывает значительное влияние на русский язык, в том числе на деловую письменную коммуникацию, то согласно последнему ГОСТу после традиционной заключительной формулы вежливости «С уважением,» его автор также указывает свою должность с заглавной буквы и инициалы перед фамилией [36]. Однако, несмотря на некоторую схожесть с английским языком, здесь целесообразным представляется акцентировать внимание обучающихся на то, что, выбирая заключительную формулу, им надо соотносить её с обращением к адресату, при этом важно учитывать его статус и возраст, а также степень официальности делового письма. Наша позиция аргументируется тем, что по сравнению с российской в англоязычной деловой корреспонденции принят более свободный, другими словами, менее официальный стиль общения с корреспондентами. В любом случае заключительные формулы вежливости так же важны, как и начальные в обоих языках, так как они помогают поддерживать и развивать здоровые деловые отношения между коммуникантами.

После обращения к адресату мы переходим к составлению текста делового письма независимо от того, какой это жанр. Рассмотрим характерные особенности составления просьбы. В российской деловой корреспонденции наиболее употребительные следующие стандартные клише просьбы:

Прошу Вас

Просим Вас + инфинитив

ЗАО «Сфера» обращается с просьбой

ЗАО «Сфера» обращается к Вам с просьбой (о чём? б) + существительное

Будем признательны (= благодарны), если Вы + глагол будущего времени.

Мы были бы признательны, если бы Вы смогли + инфинитив.

Мы надеемся, что Вы посчитаете возможным + инфинитив.

Просим Вас выслать приглашение в Россию господину Джонсону А. до 01 декабря 2018 года.

В некоторых случаях автору деловой просьбы необходимо обосновать ее для достижения своей коммуникативной цели. Для этого используются предлоги и союзы причины и цели из официально-делового стиля русского языка.

В целях/с целью (чего? Р.п.) быстрого решения вопроса с российской визой просим Вас выслать приглашение в Россию господину Джонсону А. до 01 декабря 2018 года.

В связи с (чем? Т. п.) повышением цен на бензин ЗАО «Сфера» обращается с просьбой внести изменения в договор № 918/11 от 16.11.2018 года.

Ввиду/вследствие/по причине (чего? Р.п.) изменения условий договора № 918/11 от 16.11.2018 года мы были бы признательны, если бы Вы смогли направить его оригинал на наш юридический адрес.

В соответствии с (чем? Т. п.) договором № 918/11 от 16.11.2018 года прошу Вас произвести оплату до 01 декабря включительно.

Согласно (чему? Д.п.) нашей устной договорённости будем признательны, если Вы встретите нашего бизнес-партнера Джонсона А. в аэропорту Пулково 20.12.2018 года в 18.00 в зале прилёта.

Ссылаясь на (что? В.п.) Ваше письмо от 12 апреля 2018 года, мы были бы признательны, если бы Вы смогли направить на наш e-mail копии всех договоров за март в течение двух рабочих дней.

В некоторых случаях, чтобы обосновать необходимость выполнения просьбы, необходимо предоставить расчеты, различные копии и другие подтверждающие основания, которые прилагаются к письму.

После текста письма обычно следуют вышеуказанные заключительные формулы вежливости перед указанием должности и Ф. И. О. отправителя. Для завершения делового письма-просьбы распространены следующие клише:

заранее благодарю(-им)! С благодарностью – если просьбу легко выполнить.

Приносим извинения за (возможные) доставленные неудобства. Примите наши (глубокие) извинения за доставленные неудобства – если выполнение просьбы может вызывать трудности для адресата.

Надеемся на Ваше положительное решение.

Просим сообщить нам как можно скорее о Вашем решении.

Надеемся получить от Вас скорый ответ.

Будем признательны (= благодарны) за скорый ответ.

Мы предлагаем ряд упражнений по формированию способности студентов составлять деловые письма-просьбы.

Упражнение 1. Прочитайте образец письма-просьбы.

ООО «Мебель+»

190001, СПб., ул. Софийская, д. 11

Тел. +7812 123 45 67

E-mail: mebel@mail.ru

Генеральному директору ООО «Куб»

№13-34/10 от 15.10.2018 Сотову А. А.

О встрече в аэропорту господина Стоуна

Уважаемый Антон Александрович!

Ввиду того, что наш бизнес-партнёр г-н Стоун Д. прибывает в Санкт-Петербург 18 октября в 20.00, просим Вас встретить его в аэропорту Пулково в зале прилёта и сопроводить в гостиницу «Московская».

Будем признательны за скорый ответ.

С уважением,

Генеральный директор ООО «Мебель+» С. Т. Теремов

Как вы думаете, в каких ситуациях и о чём можно просить в деловых письмах в России, в Вашей стране?

Какова структура письма-просьбы? Найдите в нем особенности официально-делового стиля русского языка. Найдите в письме средства речевого этикета. Как можно их заменить? Как изменится при этом тон письма?

Далее преподаватель обращает внимание на стандартные фразы при составлении письма-просьбы: на этом этапе иностранцы анализируют синонимичные конструкции просьбы и её обоснования, которые указаны нами выше, а также приводят собственные примеры. Затем обучаемые знакомятся с различными заключительными формулами вежливости, характерными именно для письма-просьбы.

Какие средства речевого этикета при выражении просьбы используются в Вашей стране?

Следующим этапом будет развитие лингвистической компетенции иностранных студентов в официально-деловом стиле русского языка и совершенствование речевых умений в области деловой лексики.

Упражнение 2. Прочитайте отрывки из писем-просьб. Вставьте подходящие по смыслу слова и словосочетания. Пользуйтесь материалом для справок.

1. В целях скорого решения вопроса с российской визой просим Вас _____ г-ну Стоуну Д. в течение трёх рабочих дней.
2. _____, если Вы отправите на наш электронный адрес копию трудового договора гл. бухгалтера Петровой Е. С.
3. _____ за доставленные неудобства!
4. Мы _____ и с радостью ожидаем личной встречи с Вами.
5. Надеюсь, что Вы _____ внести изменения в дог. № 113/19 от 03 октября 2018 года.
6. ЗАО «Сфера» _____ перенести собрание акционеров с 03 на 05 октября 2018 года в связи с командировкой генерального директора.

Материал для справок: обращаться с просьбой; надеяться на положительное решение; принести извинения; направить приглашение; быть признательным; посчитать возможным.

Ответы: направить приглашение; буду признателен (буду признательна/будем признательны); приношу (приносим) извинения; надеемся на положительное решение; посчитаете возможным; обращается с просьбой.

Упражнение 3. Прочитайте письмо-просьбу. Вставьте подходящие по смыслу предлоги и союзы официально-делового стиля.

Уважаемый Антон Александрович!

С сожалением сообщая Вам о том, что г-н Стоун Д. не сможет прибыть в Петербург _____ болезни. Таким образом, _____, что данный визит отменяется, прошу Вас направить новое приглашение _____ двух недель _____ оформления новой российской визы. Заранее благодарю!

С уважением,

Генеральный директор ООО «Мебель+» С. Т. Теремов

Ответы: ввиду (= вследствие); в связи с тем, что (ввиду того, что/вследствие того, что/ по причине того, что); в течение; с целью (в целях).

Как еще можно выразить просьбу в этом письме? Какие средства речевого этикета можно использовать в данной ситуации? Как изменится при этом тон письма?

Упражнение 4. Восстановите правильную последовательность письма-просьбы. Подчеркните в нём средства речевого этикета. Как Вы думаете, как еще можно выразить и аргументировать просьбу в этой ситуации? Какие средства речевого этикета возможно употребить? Как изменится при этом тон письма?

А) Генеральный директор ООО «Новые технологии» А. Л. Шанская.

Б) Об отсрочке платежа по договору № 221/01-19.

В) В связи с болезнью нашего гл. бухгалтера Смирнова И. И. просим Вас отсрочить платёж по договору № 321/01-19 от 14.01.2019 г. Оплата будет произведена до 01 февраля включительно.

Г) Уважаемый господин Иванов!

Д) № 36/01 от 18.01.2019.

Е) Примите наши глубокие извинения за доставленные неудобства!

Ответ: д, б, г, в, е, а.

В силу того что развитие письменной речи теснейшим образом связано с устной, целесообразным представляется также обращать внимание на развитие навыков говорения.

Упражнение 5. Что Вы скажете в следующих ситуациях? Как Вы обратитесь с просьбой к собеседнику? Помните об аргументации.

А) Вы руководитель отдела продаж и неожиданно заболели. Вы хотите попросить генерального директора Вашей фирмы перенести собрание акционеров, на котором Вы должны присутствовать.

Б) Вы директор крупного магазина «12 стульев» и планируете оптовые закупки. Вы просите заместителя генерального директора мебельной фабрики «Лучшая мебель» провести для Вас ознакомительную экскурсию.

В) Вы иностранный студент, который хочет изучать русский язык на курсах. Вы хотите знать условия обучения (расписание занятий и их стоимость, возможность заказа индивидуальных экскурсий по городу и т. д.). Обратитесь к секретарю языковой школы «Знание» с просьбой направить Вам эту информацию на e-mail.

Г) Вы работаете менеджером по продажам и Вам необходимо составить рейтинг популярных товаров. Вы просите руководителя отдела Вашей компании направить на свою электронную почту копии заказов за последние полгода.

Д) Вы генеральный директор и просите коллегу завода «Рено» перенести срок оплаты заказа на покупку 10 автомобилей «Гранд Витара».

Упражнение 6. Прочитайте письмо. Найдите и исправьте в нём ошибки. Напишите текст письма правильно.

Уважаемый мистер Смирнов А. С.,

Спасибо Вам за милое письмо от 10 мая 2018 года. Хотим, чтобы Вы отложили встречу представителей наших фирм в течение трёх недель, потому что мне необходимо подготовить еще несколько документов для переговоров. Мы передаём Вам слова глубочайшего уважения и заранее благодарим!

Жду с нетерпением Вашего ответа.

Генеральный директор ЗАО «Телекоммуникации» Симпсон Т.

Как принято вежливо выражать просьбу в аналогичной ситуации в Вашей стране? В чем сходства и различия в написании делового письма-просьбы в России и в Вашей стране?

Упражнение 7. Работа в группах

Преподаватель делит студентов на четыре группы, чтобы выполнить следующее задание. Внимание: для его выполнения необходим компьютер для каждой группы и один проектор, на котором будут отображаться составленные учащимися письма.

А) Вы иностранный студент, который хочет попросить декана российского вуза пройти стажировку в России. Составьте соответствующее письмо.

Б) Вы декан факультета в США, который просит коллегу российского университета предоставить общежитие группе американских студентов, которые планируют приехать на стажировку. Составьте соответствующее письмо.

В) Вы руководитель фонда «Добро», который просит генерального директора внести благотворительный взнос на помощь больным онкологией. Составьте соответствующее письмо.

Г) Вы генеральный директор, который просит коллегу перенести срок оплаты договора на закупку 20 компьютерных кресел «Комфорт». Составьте соответствующее письмо.

Задача выполняется в режиме реального времени. Копии писем отправляются на e-mail преподавателя. Заканчивается упражнение проверкой писем (отображаются на проекторе) и их анализом, исправлением ошибок под руководством преподавателя.

Упражнение 8. Составьте деловое письмо к одной из ситуаций задания 5.

Упражнение 9. Составьте деловое письмо с просьбой в адрес российской организации по вашему выбору от имени американского бизнесмена или должностного лица.

В завершение занятия студентами обобщается пройденный материал, подводятся итоги.

Итак, на каждом уроке независимо от того, какому виду делового письменного общения мы обучаем, иностранцы получают информацию о жанре письма как лингвистическом, речевом, коммуникативном и культурном феномене, что позволяет реализовать интегративный характер жанра и широту информационного поля текстов. Особенности письма-просьбы поддерживаются различными типами упражнений, которые актуализируют языковой и культурологический потенциал исследуемого материала.

В связи с вышесказанным нами был разработан алгоритм восприятия, анализа, и создания текста письма:

1. Предъявление образца письма, в котором мы анализируем деловую ситуацию и коммуникативную цель автора текста.

2. Анализ языковых особенностей (лексико-грамматических и стилистических). На этом же этапе выявляются средства речевого этикета, которые помогают глубже понять отношения между корреспондентами. Сравнение с языковыми и этикетными особенностями делового письма, принятыми в англоговорящих странах.

3. Развитие лингвистической компетенции иностранных обучающихся в области официально-делового стиля русского языка (упражнения 2, 3).

4. Развитие речевых умений студентов через работу со структурой и логикой делового письма, а также аргументацией при выражении коммуникативной цели автора (упражнения 3–5).

5. Развитие стилистической компетенции учащихся в области официально-делового стиля русского языка через исправление ошибок. Сравнение текста письма с языковыми и этикетными особенностями делового письма, принятыми в англоговорящих странах (упражнение 6).

6. Интерактивная работа в группах с применением информационных технологий. Под руководством преподавателя проводится коррекция и самокоррекция ошибок иностранцев. На данном этапе обсуждаются результаты письменных работ

обучаемых, а также трудности, с которыми они столкнулись при выполнении задания (упражнение 7).

7. Самостоятельное создание делового письма изучаемого жанра (упражнения 8, 9).

На наш взгляд, применяя подобный алгоритм при обучении составлению различных видов писем, можно последовательно развивать коммуникативную компетенцию иностранных обучающихся в области делового письменного общения на русском языке в контексте межкультурной коммуникации. Понимание принципов межкультурного сходства и различия значительно помогает преодолеть культурные барьеры в общении, что ослабляет напряжение между коммуникантами и способствует достижению взаимопонимания. Таким образом, вышеупомянутый алгоритм может быть использован для наиболее часто встречающихся современных жанров деловых писем.

Заключение

Итак, при обучении деловому письму иностранным студентам важно сформировать способность составлять различные жанры деловых писем, поскольку современный профессионал должен обладать определенными навыками, чтобы достичь своей коммуникативной цели в процессе бизнес-общения, в котором важное место занимает соблюдение правил речевого этикета.

Мы рассмотрели общие приемы обучения составлению деловых писем, в частности особенности обучения составлению писем-просьб иностранными учащимися, которые обычно учитываются на среднем и продвинутом этапах владения русским языком (B1 и выше). Прежде всего, студенты должны ознакомиться с лингвистическими особенностями оформления писем и документов, а также рассмотреть их жанры. Кроме того, языковые особенности официального делового стиля речи проявляются зачастую в специфическом словаре писем и документов, поэтому работа с грамматикой и лексикой играет важную роль в ходе занятий. При этом образцы видов деловой переписки и документации служат базисом при создании иностранными обучающимися собственных деловых писем разных жанров на русском языке.

На каждом занятии используются три формы общения, соответствующие таким особенностям жанра письма, как ориентация на устную речь (устное общение), особенности письменного опосредствованного общения (работа с учебными текстами, письменные задания) и электронная форма (работа с информационными ресурсами, сопровождающими дисциплину). Основные результаты исследования заключаются в следующем.

1. Был разработан алгоритм обучения составлению различных видов деловых писем, в частности письма-просьбы, что было оправданно, поскольку коммуникативная цель исполнения своей просьбы является одной из наиболее распространенных и, как показывает опыт преподавания, трудных в деловой письменной коммуникации для иностранцев.

2. Были разработаны учебные материалы, в которых реализован алгоритм предъявления, анализа и создания текста делового письма при обучении англоязычных студентов различным жанрам делового общения письма на занятиях.

3. При анализе специфики обучения приемам составления деловых писем-просьб было установлено, что для развития коммуникативной компетенции в области делового письменного общения обучение необходимо проводить на готовых образцах текстов писем-просьб; с помощью различных упражнений по разработанной схеме, самостоятельной работы, коррекции и самокоррекции.

4. Было отмечено, что специфика преподавания англоговорящим студентами русского делового письма связана с отличительными особенностями официально-делового стиля английского языка в сопоставлении с русским, а также культурными эпистолярными традициями, принятыми в англоговорящих странах. Следовательно, работу по обучению написанию деловых писем более эффективно проводить в контексте межкультурной коммуникации.

Ссылки на источники

1. Азимов Э. Г., Щукин А. Н. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). – М.: Изд-во ИКАР, 2009. – 448 с.
2. Формановская Н. И. Культура общения и речевой этикет. – М.: Изд-во ИКАР, 2005. – 250 с.
3. Там же.
4. Басаков М. И. Приказ и деловое письмо (требования к оформлению и образцы документов согласно ГОСТ Р 6.30-2003): практ. пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 249 с.
5. Рогожин М. Ю. Деловые документы в примерах и образцах. – М.: МЦФЭР, 2003. – 496 с.
6. Химик В. В., Волкова Л.Б. Культура речи и деловое общение: учеб. и практикум для СПО. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 308 с.
7. Арутюнова Н.Д. Язык и мир человека. – М.: Языки русской культуры, 1999. – 896 с.
8. Акишина А.А., Каган О. Е. Учимся учить. Для преподавания русского языка как иностранного. – М.: Русский язык. Курсы, 2018. – 256 с.
9. Трофимова О. В., Купчик Е.В. Основы делового письма: учеб. пособие. – М.: Флинта : Наука, 2010. – 304 с.
10. Государственный образовательный стандарт по русскому языку как иностранному. Третий уровень. Общее владение / Т. А. Иванова и др. – М. – СПб.: «Златоуст», 1999. – 44 с.
11. Ли Гэнвей. Обучение китайских студентов жанру русского делового письма на занятиях по русскому языку как иностранному (второй сертификационный уровень): дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. – СПб., 2016. – 162 с.
12. Прохоров Ю. Е., Стернин И. А. Русские: коммуникативное поведение. – М.: Флинта : Наука, 2011. – 328 с.
13. Тер-Минасова С. Г. Война и мир языков и культур. Вопросы теории и практики межъязыковой и межкультурной коммуникации. – М.: Слово, 2008. – 344 с.
14. Там же.
15. Шеина И. М. Особенности деловой переписки на русском, английском и японском языках в условиях межкультурной коммуникации // Вестник Московского государственного областного университета. – М.: Изд-во Московского государственного областного университета, 2011. – № 2. – С. 62–68.
16. Лысакова И. П., Васильева Г. М., Вишнякова С. А., Матвеева Т. Н. и др. Методика обучения русскому языку как иностранному: учеб. пособие для вузов. – М.: Русский язык. Курсы, 2016. – 320 с.
17. Bly R.W., Kelly R.A. The encyclopedia of Business letters, faxes and e-mail. – N-J, Francline Lakes: The Career press, 2009. – 286 p.
18. Алексеев А. Н. Письмо, дневник, автобиография: многообразие форм и сопряжение смыслов (теоретико-методологические заметки) // Телескоп: журнал социологических и маркетинговых исследований. –СПб.: Индивидуальный предприниматель Илле М. Е., 2007. – № 4. – С. 45–56.
19. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: учеб. пособие. – М.: Флинта : Наука, 2012. – 256 с.
20. Bond A., Schuman N. 300 + successful business letters for all occasions. – N. Y.: Barron's, 2010. – 384 p.
21. Davis K. W. Business writing and communication. – N. Y.: McGrow Hill, 2010. – 242 p.
22. Lindsell-Roberts Sh. Strategic Business Letters and E-mail. – Boston: Houghton Mifflin, 2004. – 374 p.
23. Gilling D. A. The essential handbook for business writing. – Canada: Greenlink Consulting, 2013. – 192 p.
24. Muckian M., Woods J. The business letter handbook. How to write effective letters and memos for every business situation. – Massachusetts, Avon: Adams media corporation. – 258 p.
25. Dening J. Readymade business letters. – L.: Kogan Page Ltd, 1993. – 200 p.
26. Taylor Sh. Model business letters, emails and other business documents. – N. Y.: Dorling Kindersley Pearson Education, 2013. – 512 p.
27. Басаков М. И. Указ. соч.
28. Жданов А. А., Жданова И. Ф. Деловые письма и контракты. На русском, английском и немецком языках. – М.: Филоматис, 2006. – 288 с.
29. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.

30. Демин Ю. М. Современное деловое письмо. – М.: Бератор, 2004. – 224 с.
31. Михальчук Т. Г. Русский речевой этикет. Практикум: учеб. пособие. – Минск: Вышэйш. шк., 2016. – 319 с.
32. Щукин А. Н., Московкин Л. В. Хрестоматия по методике преподавания русского языка как иностранного / сост. Л. В. Московкин, А. Н. Щукин. – М.: Русский язык. Курсы, 2012. – 552 с.
33. Dugger J. Business letters for busy people. – New Jersey, Franklin Lakes: Career Press, 2002. – 252 p.
34. ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов. – М.: Стандартинформ, 2018. – 32 с.
35. Там же.
36. Там же.

Galina V. Boichiuk,

Post-graduate Student, Herzen State Pedagogical University of Russia, Saint-Petersburg, Russia

galini_lt@mail.ru

Letter of request in teaching Russian business speech etiquette for English-speaking students

Abstract. This article presents the specific aspects of teaching Russian business speech etiquette for English-speaking students. Undoubtedly speech etiquette takes on enormous importance in achieving the communicative goal of the speaker or a person who writes. Using as an example of writing a business letter of request and making various exercises, the author shows possible ways of overcoming the difficulties connected with Russian business speech etiquette for English-speaking students. Practice of teaching Russian as foreign language shows that one of the difficulties of foreigners in mastering business writing is to express adequate statement of inquiry. Therefore, it is necessary to study this genre of business letters for foreign audience. These facts indicate the relevance of the study conducted by the author. Thus the purpose of the paper is to examine such concepts as speech etiquette and business speech etiquette, as well as the associated common difficulties encountered by English-speaking students in mastering their art of writing business letters in Russian language. During the study theoretical methods were used such as an analysis of the methodological and linguistic works of researchers, as well as the method of a pedagogical experiment. Tutorial materials for teaching foreign students were developed in the process of the pedagogical experiment implementation. At the same time, the modeling approach played an important role in the course, which made it possible to make changes and optimize the process of teaching foreigners the peculiarities of business writing communication in Russia. As a result of the study, the author proposes an algorithm for presentation, analysis and creation of the text of a business letter by foreign students, allowing them to develop effectively communicative competence in the field of business writing communication in Russian language. In these circumstances it is emphasized that the students are to study Russian business speech etiquette through the aspect of intercultural communication, which encourages overcoming the possible conflict situations, facilitates the attainment of mutual understanding and more harmonious relations between communicants. The article may have practical interest for teachers of foreign languages, as well as for all those researchers, who take up the problems of teaching Russian for business communication in the context of intercultural communication.

Key words: speech etiquette, business letter etiquette, business letter, business letter of request, communicative purpose.

Научно-методический электронный журнал «Концепт» (раздел 13.00.00 Педагогические науки) с 06.06.2017 включен в перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук (перечень ВАК Российской Федерации).



Библиографическое описание статьи:

Бойчиук Г. В. Деловое письмо-просьба в обучении англоговорящих учащихся русскому деловому речевому этикету // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2019. – № 3 (март). – С. 59–73. – URL: <http://e-koncept.ru/2019/191023.htm>.



DOI 10.24411/2304-120X-2019-11023

© Концепт, научно-методический электронный журнал, 2019

© Бойчиук Г. В., 2019