

Димитрина Лесневска =====

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ В УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМ ПЛАНЕ

Изучение деловой корреспонденции при обучении русскому языку в высшей и средней болгарской школе обеспечивает овладение деловым подъязыком в его письменной форме, что особенно важно в настоящий период международной интеграции, интернационализации и глобализации общественной жизни. Интернет максимально облегчает осуществление коммуникации: сейчас можно вести деловую переписку, не выходя из кабинета. С увеличением возможностей прямого общения, деловая корреспонденция (далее ДК) не утратила своего значения. Наоборот, еще больше укрепилась главная функция делового письма: фиксировать служебные положения, кодифицировать правовые установки, быть необходимым документом при осуществлении деловых связей, переговорах, заключении контрактов и дипломатических конвенций.

В настоящий период русская и болгарская ДК находятся на этапе ускоренного развития, синхронизации и гармонизации отечественных деловых стандартов с ведущими западными стандартами (американским, английским, общеевропейским): утвердившиеся жанры ДК обновляются и обогащаются, появляются **новые жанры и жанровые разновидности**, заимствованные из американской / европейской практики. Так, традиционный жанр *автобиография* получил свое дальнейшее развитие в принятии новой общей европейской структуры в марте 2002 г. в Брюсселе: *Общего европейского формата автобиографии (CV)*, в связи с чем в болгарском и российском делопроизводстве начинают утверждаться современные модели *профессиональной автобиографии (curriculum vitae)* – новые для нас жанровые разновидности автобиографии. К документам для поступления на работу, к которым относится вышеупомянутая *автобиография*, сейчас необходимо приложить и т. наз. *мотивационное письмо – "новый"* для нас жанр письма. Другими новыми жанрами ДК в нашей практике являются *письма, связанные с благотворительностью и спонсированием, меморандумы* во внутриведомственной практике и др.

Особенно чутко на перемены в экономике (установление рыночной экономики в Болгарии и РФ) реагируют коммерческие письма. Так, в русской и болгарской коммерческой корреспонденции (ТК) появились такие новые жанры, как *рекламные письма, рекомендательные письма, специальные письма "доброй воли"*, письма, связанные с *агентскими услугами*, и др.

Осуществление деловых связей в основном через Интернет требует практических знаний основных структурных моделей деловых писем, свободного владения речевыми штампами, характерными для болгарского / русского / английского и др. деловых подъязыков. Поэтому в современную эпоху глобализации изучению ДК при обучении иностранным языкам придается большое значение.

ДК составляет письменную форму административно-канцелярского подстиля ОДС, устной формой которого является устная деловая речь. В рамки ОДС входят также законодательный и дипломатический подстили.

Характерной особенностью ОДС по сравнению с другими функциональными стилями (научным, публицистическим, художественным, разговорным) является его

прямая связь с экстралингвистическими факторами. Именно эта зависимость обусловила настоящее обновление и расширение ОДС в рамках русского и болгарского языков.

ОДС характеризуется такими основными стилевыми чертами, как официальность, безличность, стандартность, императивность, безэмоциональность, предписующе-долженствующий характер изложения. В качестве ядра ОДС выделяются правовые документы – законы и договоры. Для ОДС характерна неоднородность, проявляющаяся во внутренней стилевой дифференциации, наличии большого жанрового разнообразия, причем конкретный жанр имеет относительную самостоятельность как в структурно-композиционной форме, так и в смысловом содержании. Так, канцелярская речь отличается большей конкретностью и более личным характером по сравнению с законодательными актами.

Среди других функциональных стилей ОДС отличается также качественным признаком гибридности (наличием возможности его смешения / диффузии / слияния с другими стилями), который имеет место на периферии ОДС (напр., смешение с публицистическим подстилем в *посланиях* дипломатического подстиля и *рекламных письмах* в коммерческой переписке; приобретение некоторых черт разговорного стиля в деловых письмах полуоличного характера и частных письмах официального характера, в частности в *поздравлениях, приглашениях, соболезнованиях*).

ДК занимает периферию ОДС, что предполагает более слабое выражение основных стилевых черт. Характерными вторичными стилевыми чертами ДК являются конкретность, официальность, лаконичность, повышенная этикетность. Стиль ДК ясный, четкий; используются формулы вежливости. Часть ДК (жанр писем) входит в рамки эпистолярного подстиля – периферийного подстиля, характеризующегося разностилевыми чертами и переходными явлениями. Качественный признак "этикетность" деловых писем (в том числе коммерческих) обусловлен именно эпистолярным подстилем [Лесневска 2002].

Вышеупомянутая гибридность особенно ярко проявляется в жанре деловых писем в связи с диффузией ОДС и эпистолярного подстиля. Так, *рекламные письма* отличаются такими нерелевантными для ОДС качественными признаками, как отсутствие стандартности и наличие субъективной оценочности. Данные признаки обусловлены экстралингвистическим (коммуникативным) фактором целей общения *рекламных писем* – убеждения, привлечения внимания.

Другим образцом диффузии ОДС и эпистолярного подстиля являются *поздравительные письма*, для которых характерна эмоциональность и субъективная оценочность.

Своеобразие ДК, которое необходимо учитывать при обучении, состоит в следующих основных характеристиках:

- жанры и жанровые разновидности ДК имеют свою собственную структуру и свой набор реквизитов;
- отдельные жанры и жанровые разновидности ДК характеризуются специфическими устойчивыми выражениями и речевыми клише;
- переходные явления (совмещение стилистических черт делового стиля с другими стилями) имеют место в определенных жанрах ДК (деловые письма полуоличного характера, рекламные письма и др.); диффузия делового стиля с другими функциональными стилями проявляется на лексическом, морфологическом, синтаксическом и текстовом языковых уровнях.

При изучении русской ДК в рамках обучения русскому языку обязательным, на наш взгляд, является сопоставительный принцип преподнесения учебного материала: необходимо сопоставлять русские и болгарские структурные модели писем, наборы

реквизитов, речевые штампы. Стандартизация формы и содержания способствует эффективному сопоставительному анализу русских и болгарских деловых писем, причем нужно учитывать тесную близость русского и болгарского государственных деловых стандартов. Учет родного языка необходим для того, чтобы разграничить составление деловых писем на русском языке: использовать положительную интерференцию и избежать отрицательной интерференции.

При преподавании материала, связанного с ДК, нужно исходить прежде всего из жанровой принадлежности данного делового письма, поскольку именно конкретный текст воплощается в уникальной структурной модели и реализуется посредством специфического комплекта реквизитов и устойчивых выражений.

Будучи письменной формой административно-канцелярского подстиля ОДС, ДК охватывает подъязык административных и хозяйственно-правовых документов. Ввиду жанрового многообразия моделей деловых писем в основе их типологии лежат различные подходы к их классификации.

В зависимости от характера сферы общения ДК подразделяется на следующие жанровые стили (термин Г.Я. Солганик [Солганик 1997: 172]):

- административная корреспонденция;
- коммерческая корреспонденция;
- корреспонденция в сфере туризма;
- дипломатическая корреспонденция (только эпистолярная форма).

Необходимо учитывать, что дипломатическая корреспонденция, являясь одним из элементов гибридного эпистолярного подстиля наряду с другими жанрами писем (деловых, коммерческих), примыкает к дипломатическому подстилю ОДС.

В свою очередь вышеуказанные жанровые стили подразделяются по тематическому признаку на жанровые подстили.

Так, административная корреспонденция подразделяется на следующие жанровые подстили:

- деловые письма общего характера;
- документы для поступления на работу;
- внутриведомственная корреспонденция.

К бизнескорреспонденции относятся следующие жанровые подстили:

- простые коммерческие письма;
- коммерческие документы-письма;
- финансовые документы (различные формы платежей);
- юридические документы (условно выделяемый тип документов в рамках торговой деятельности – *договоры, контракты*, – примыкающий к законодательному подстилю ОДС);

- торговые документы, сопровождающие товар;
- бухгалтерские документы.

Корреспонденция в сфере туризма состоит из деловых писем общего характера в области туризма, писем-документов, финансовых и юридических документов.

К дипломатической переписке относятся личные и вербальные ноты, памятные записки, меморандумы, телеграммы глав государств / правительств, верительные и отзывные грамоты, Non rarer, частные письма полуофициального характера.

В зависимости от функции деловые письма подразделяются на инициативные письма и письма-ответы.

В зависимости от числа адресатов деловые письма бывают обычными (предназначенные одному адресату / получателю) или циркуляционными (предназначенные многим адресатам).

Самыми распространенными жанровыми подстилями ДК являются деловые письма общего характера и простые коммерческие письма.

В зависимости от повода написания и коммуникативной задачи, стоящей перед автором письма, выделяются следующие жанры деловых писем общего характера: информационное письмо, письмо для выражения просьбы, благодарственное письмо, приглашение, извинение, поздравление, подтверждение, препроводительное (сопроводительное) письмо, напоминательное письмо, письмо для выражения сочувствия, письмо для выражения соболезнований.

В зависимости от содержания речевой ситуации деловые письма общего характера входят в следующие тематические группы:

- деловые встречи;
- установление / восстановление / поддержание деловых контактов и связей;
- резервирование (бронь);
- благотворительность;
- спонсирование.

Простые коммерческие письма – это деловые письма общего характера в сфере торговой деятельности. Они подразделяются в зависимости от повода написания на перечисленные выше жанры: письмо-сообщение, письмо-просьба, свободный запрос, письмо-благодарность, препроводительное письмо, письмо-подтверждение, письмо-поздравление / пожелание / извинение / сочувствие / соболезнование / напоминание.

Простые коммерческие письма отличаются от коммерческих документов-писем тем, что они не имеют юридической силы, в то время как коммерческие документы-письма (конкретный запрос, оферта, заказ, рекламация, ответ на запрос, ответ на заказ, ответ на рекламацию) исполняют роль документов при заключении сделки и обладают юридической силой.

Существует большое разнообразие тематических групп и жанровых разновидностей простых коммерческих писем. Так, простые коммерческие письма-сообщения оформляют такие тематические группы, как учреждение фирмы, наем помещения, установление контактов, развитие сотрудничества, восстановление прежних связей, бронирование мест в гостинице, отношения с сотрудниками / коллегами / партнерами, изменение цен, просроченные платежи, назначение новых сотрудников / нового директора, гостеприимство и др.

Особый интерес представляют собой простые коммерческие письма по контракту (предконтрактная, контрактная и постконтрактная переписка), связанные с различными этапами исполнения сделки. Здесь выделяются следующие тематические группы:

- реклама / промоция (рекламное письмо);
- агентские услуги;
- рекомендации (рекомендательное письмо);
- количество и качество товара;
- цена;
- упаковка и маркировка;
- поставка товаров;
- транспорт (экспедиция товаров);
- виды оплаты;
- страхование;
- гарантии (гарантийное письмо).

При ознакомлении учащихся с деловыми письмами необходимо начать с изучения общей структурной схемы делового письма и набора его обязательных реквизитов.

Типология структурных схем и общее оформление ДК (набор необходимых реквизитов) определены государственными стандартами Болгарии и РФ.

Болгарское и русское деловое / коммерческое письмо имеет следующие общие реквизиты (необходимые компоненты):

1. Адрес отправителя (адресант);
2. Адрес получателя (адресат) /внутренний адрес/;
3. Регистрационные индексы:
 - а) индекс / номер и дата составления исходящего письма (Наш знак);
 - б) индекс / номер и дата письма, на которое отвечают (Ваш знак);
4. Аннотация (Краткое указание на содержание письма);
5. Обращение;
6. Текст;
7. Приложение; Копия;
8. Формула вежливости;
9. Должность составителя. Личная подпись. Инициалы и фамилия составителя.

При преподавании русской ДК необходимо учитывать изменения, которые были утверждены новым российским ГОСТ-ом:

- а) адресат расположен на правой половине бланка;
- б) инициалы имен ставятся перед фамилией;
- в) приложение расположено перед формулой вежливости и подписью;
- г) должность, личная подпись и имя составителя расположены последовательно на нижнем ряду.

При ознакомлении болгарских студентов со структурой русского делового письма необходимо сделать акцент на следующие "трудные" моменты:

- а) в *адресанте* и *адресате*:
 - написание названий улиц: болг. ул. "*Чехов*", ул. "*Славянска*"; рус. ул. *Чехова*, *проспект Калинина*, *шоссе Энтузиастов*, ул. *1 мая*, ул. *Октябрьской революции* (улица / шоссе кого?, чего? – род. пад.); но *Невский проспект*, ул. *Железнодорожная*, ул. *Заводская*, *Бронницкое шоссе*, ул. *Фабричная*, ул. *Вокзальная* (проспект какой?, улица какая? – им. пад.);
 - склонение мужских и женских собственных имен (дат. пад.: *Н.П. Петрову*; *П.Р. Федоровой*);
- б) в *аннотации* возможны варианты: *Касательно (Кас.) рекламации* (род.пад.); *О заказе* (предл.пад.); формулировка аннотации должна быть краткой и ясной, а не пересказом содержания;
- в) *обращение* пишется на отдельной строке; если имя указано, в *адресате* возможны два варианта:
 - официальное обращение *Уважаемый/-ая Г-н / Г-жа* + фамилия: *Уважаемый Г-н (Господин) Иванов*; *Уважаемая Г-жа (Госпожа) Иванова*;
 - менее официальное обращение *Уважаемый/-ая* + имя, отчество: *Уважаемый Иван Петрович*; *Уважаемая Татьяна Федоровна*; если имя не указано, в *адресате* пишется *Уважаемые Господа*; обращение выделяется восклицательным знаком или запятой и расположено на отдельной строке;
- г) *текст* письма состоит из введения, изложения и заключения, которые начинаются с новой строки;
- д) *приложение* имеет несколько вариантов:
 - при указании в тексте: *Приложение: согласно тексту*;
 - при приложении только одного материала: *Приложение: Каталог*;
 - при приложении нескольких материалов:
Приложение: 1. Каталог; 2. Прейскурант; 3.

При преподавании ДК необходимо рассматривать инициативные письма параллельно с письмами-ответами, имеющими свои особенности в общей структурной схеме.

При изучении композиционной модели делового письма-ответа необходимо обратить внимание на обязательное заполнение *Вашего знака*, состоящего из регистрационного индекса (входящего номера) письма, на которое отвечают, и даты его составления: рус. *На № 6553А от 21.11.2005*; болг. *Ваш №32/ 11.12.2005*.

Текст делового письма-ответа начинается с обязательного упоминания получения письма: рус. *В ответ на Ваше письмо от 5 мая 2005 г.*; *В ответ на Ваше письмо от 5 мая с.г.*; болг. *В отговор на Вашето писмо от 5 май 2005 г.*; *В отговор на Вашето писмо от 5 май т.г.*

Нужно обратить внимание на возможное употребление при указании даты канцеляризма в форме аббревиатуры: *с.г. (сега года)* – болг. экв. *т.г. (тази година)*.

Важно также подчеркнуть, что при указании времени составления документа на русском языке используется предлог *от* + род. пад., напр.: *рекламация от 5.09.2005 г.*; *письмо от 7 декабря* и т.п.

Письмо-ответ обычно имеет несколько вариантов: согласие, отказ, уточнение условий, предъявление требований (определенных условий) и т.п. Так, письмо-ответ на просьбу о спонсировании имеет несколько вариантов:

- подтверждение спонсирования;
- отклонение спонсирования;
- подтверждение спонсирования при определенных условиях.

Особой значимостью обладает письмо-ответ при коммерческих документах-письмах. Так, ответ на оферту имеет три возможных варианта, каждый из которых обладает своей спецификой в композиции:

- принятие оферты (акцепт);
- уточнение условий оферты (контроферта);
- отказ от оферты.

Установлены три ответа на рекламацию (претензию):

- принятие претензии;
- отклонение претензии (необходимо перечислить мотивы отказа);
- частичное отклонение претензии.

Высокая стандартизованность и регламентированность текстов ДК позволяет установить определенный запас языковых средств (слов /терминов/, выражений, конструкций), составить перечень композиционных моделей – образцов деловых писем, знание которых максимально облегчило бы ведение деловой переписки [Самуэльян 2000].

В современную эпоху глобализации и интернационализации общественной жизни владение деловым иностранным языком, умение вести деловую переписку на иностранном языке имеют важное значение для профессиональной реализации современной личности.

ЛИТЕРАТУРА

Лесневска 2002 – *Лесневска Д.С.* Търговска кореспонденция на руски и български език. С., 2002.

Самуэльян 2000 – *Самуэльян Н.А.* Настольная книга секретаря-референта. М., 2000.

Солганик 1997 – *Солганик Г.Я.* Стилистика текста. М., 1997.