

УДК 81'42:004

ББК 81.055.1

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО В ЭЛЕКТРОННОЙ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Мария Павловна Дьяченко

Московский городской педагогический университет

Москва, Россия

maria.diatchenko@gmail.com

В статье освещается явление современной деловой письменной коммуникации, демонстрируется актуальность её изучения в рамках различных подходов к исследованию делового письма, рассматриваются особенности её электронной разновидности в межкультурной коммуникации в предметной области *коммерция*.

Ключевые слова: деловое письмо, электронное деловое письмо, деловая электронная коммуникация, документ, текст, деловой дискурс.

BUSINESS LETTER IN AN ELECTRONIC INTERCULTURAL COMMUNICATION

Maria Pavlovna Dyachenko

Moscow Municipal Pedagogical University

Moscow, Russia

maria.diatchenko@gmail.com

The article deals with the phenomenon of the contemporary written business communication, demonstrates a relevance of the research of a business written

communication topic in the framework of different approaches towards the investigation of a business letter and peculiarities of its electronic variety in the multicultural communication in a *commerce* domain.

Key words: business letter, electronic business letter, business written communication, document, text, business discourse.

В современном мире внимание к деловому письму приобрело особую актуальность. Участник коммуникации сталкивается с необходимостью вести деловые переговоры ежедневно как в бизнес-сфере, отправляя запросы, обсуждая условия сотрудничества, контролируя уже существующие договоренности, так и в повседневной жизни – с коллегами, со знакомыми и т.д.

Встает вопрос, что же представляет собой деловое письмо, и какие подходы к его изучению существуют в современной науке.

Понятие *деловой* в толковом словаре С. И. Ожегова определяется, в первую очередь, как «относящийся к общественной, служебной деятельности, к работе» [Ожегов, 2008]. *Письмо* же представляет собой «написанный текст, посылаемый для сообщения чего-нибудь кому-нибудь» [Ожегов, 2008]. Таким образом, словосочетание *деловое письмо* обозначает *текст, написанный кем-либо для сообщения информации кому-либо в рамках какого-либо дела*. Исходя из этого, деловое письмо изучается, в первую очередь, как форма, т.е. его модель, структура, участники, формальное наполнение (лингво-коммуникативный, структурно-стилистический аспекты). Но ввиду того, что письмо адресуется кем-то кому-то *с какой-то целью* – следовательно, в определенном контексте – деловое письмо можно рассматривать как «текст, погруженный в жизнь» [Арутюнова, 1990, с. 136-137].

Кроме того, под *деловым письмом* понимается «особая разновидность делового текста, обладающего рядом отличительных признаков»: «особый способ передачи, отражение определенной производственной ситуации, единство темы, особое графическое и композиционное строение,

документальность и объективность изложения, использование средств речевого этикета» [Федюрко, 2002, с. 4].

На сегодняшний день множество работ (пособий, статей, монографий) описывают результаты исследований письменной деловой коммуникации и правила её ведения. Тема не теряет своей актуальности ввиду того, что в основе явления коммуникации всегда лежит социальная составляющая вследствие наличия взаимодействия между представителями социума. Из этого следует, что с изменениями общества изменения приходят одновременно и в явление деловой письменной коммуникации.

За последние 20 лет учёные уделяли внимание изучению различных аспектов письменной деловой коммуникации. В исследовании деловой коммуникации и делового письма как продукта её реализации можно выделить следующие основные подходы: лингво-коммуникативный и стилистический (М. Г. Корнеева, О. С. Сыщиков), социально- и культурно-прагматический (Н. В. Сорокина, А. О. Стеблецова), компетентностно-деятельностный (Е. П. Буторина, А. А. Казанцева, Т. Г. Рабенко). Важно отметить, что исследуются не только нормативные аспекты деловой коммуникации с позиций документной лингвистики (С. П. Кушнерук, Н. С. Ларьков), но и её нерегламентированные особенности в рамках дискурсивного подхода (Ю. Н. Науменко, Л. П. Раскопина).

Обратимся к анализу деловой переписки в коммерческой сфере, которая, будучи одной из самых распространенных областей оперативного взаимодействия, сочетает в себе как институциональные, так и персонифицированные аспекты, вследствие чего представляет интерес для всестороннего изучения явления деловой электронной коммуникации.

Будучи регламентированной государственными актами, электронная переписка, безусловно, представляет собой документ. Например, в Италии в соответствии с указом Президента №513 от 10/11/1997 электронный документ, подписанный электронной подписью, имеет такую же юридическую силу, как и соглашение, выполненное в простой письменной форме («частный документ»)

[Interlex: Rivista di diritto tecnologia informazione, 2017]. А в Российской Федерации, согласно ст.71 Гражданского Процессуального Кодекса РФ (в ред. от 23.06.2016 N 220-ФЗ), «письменными доказательствами являются содержащие сведения об обстоятельствах, имеющих значение для рассмотрения и разрешения дела, <...> документы и материалы, выполненные в форме цифровой, графической записи, в том числе полученные посредством факсимильной, электронной или другой связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», документы, подписанные электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, либо выполненные иным позволяющим установить достоверность документа способом» [Гражданский Процессуальный Кодекс].

Важно обратить внимание на то, что документная коммуникация связана с письменной формой речи, результатом которой является *текст*. А существование в документной коммуникации явления *типовой речевой ситуации*, которому присуща устойчивость модели текста, свидетельствует о возможности причислять текст деловой переписки к документу, который «будет иметь принятый коммуникативным сообществом вид» [Кушнерук, 2016, с. 17]. Неслучайно при написании делового письма – независимо от его электронной или бумажной формы – обращают внимание на правила его построения и оформления. Подвергаясь таким процессам нормализации, как унификация и стандартизация, текст делового письма обретает особые характеристики, присущие документному тексту: «компактность, управляемость, обоснованный отбор и системное представление рекомендуемых языковых средств, их однозначное и одинаковое понимание членами документной коммуникации, отсутствие нарушений, связанных со стилевыми требованиями, предъявляемыми к документным текстам» [Кушнерук, 2016, с. 13].

Среди основных структурных элементов письма обнаруживаются следующие: заглавие бланка (т. наз. «шапка», в которую включены

название/ЛОГОТИП компании-отправителя и её юридические реквизиты);
реквизиты адресата и адресанта (в т. ч. физический и/или электронный адрес);
дата и место написания письма; ссылка на письмо, на которое даётся ответ;
тема; обращение; вступительная формула вежливости; основная часть;
заключительная форма вежливости; постскрипtum; подпись; должность
отправителя; приложения (рис. 1).

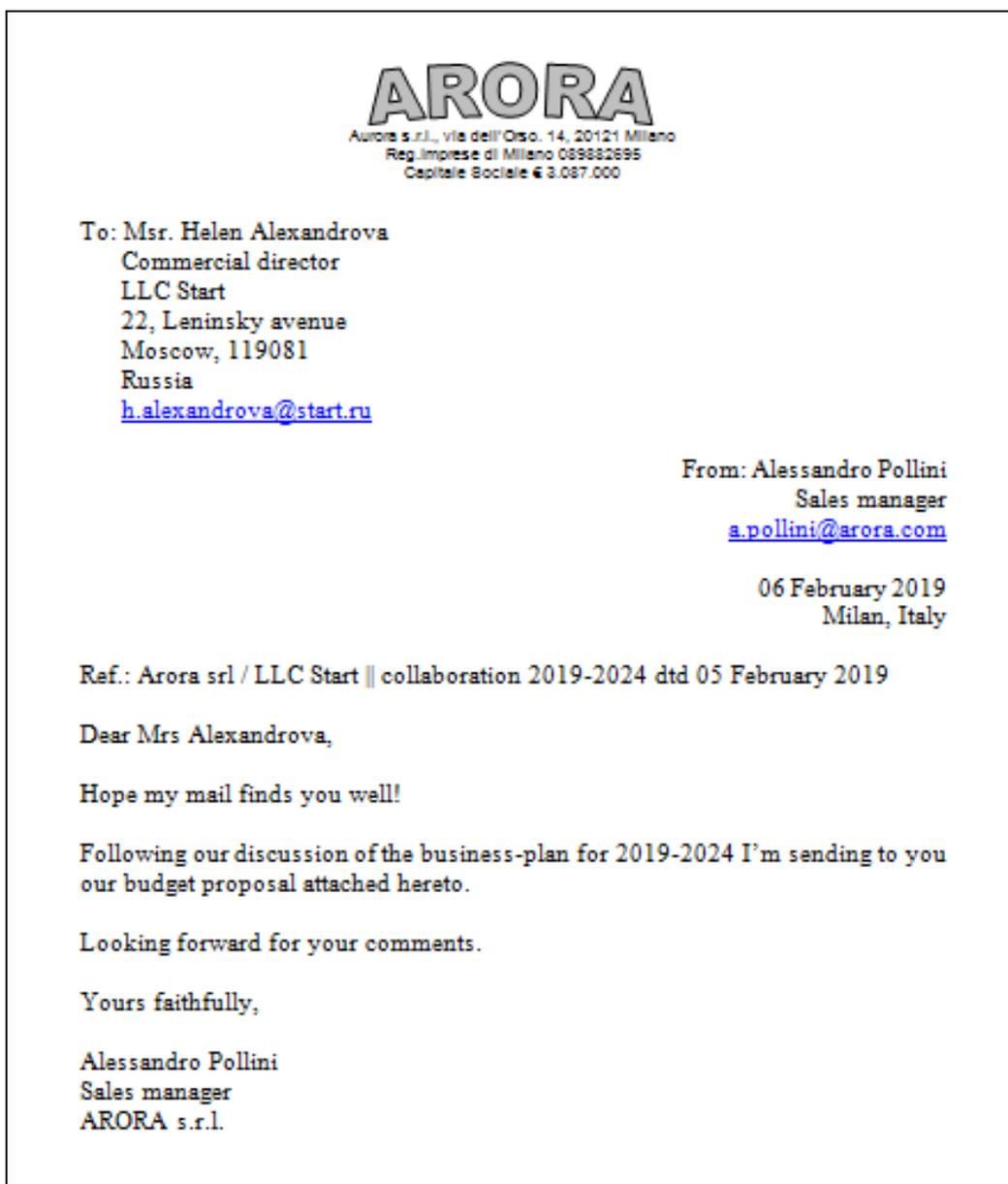


Рисунок 1 – Пример делового письма

Отличаясь от бумажной формы делового письма, его электронный вид подчиняется в целом общепринятым правилам оформления. Так, актуальные персональные информационные менеджеры (например: Microsoft Outlook,

Gmail, eM Client и др.) уже содержат стандартные формы для заполнения. Наиболее часто используемая в целях деловой коммуникации входящая в стандартный список программ Microsoft Office программа Microsoft Outlook уже содержит в себе определенную форму, которую необходимо только заполнить. В неё входят: адреса отправителя, получателя, пассивных получателей (копия или скрытая копия), тема письма. Также можно настроить обязательную вставку подписи, которую, как правило, формируют из имени и фамилии, должности отправителя, а также названия и реквизитов компании (логотипа, номера телефона и ссылок на страницы в социальных сетях), в которой работает отправитель (рис. 2).

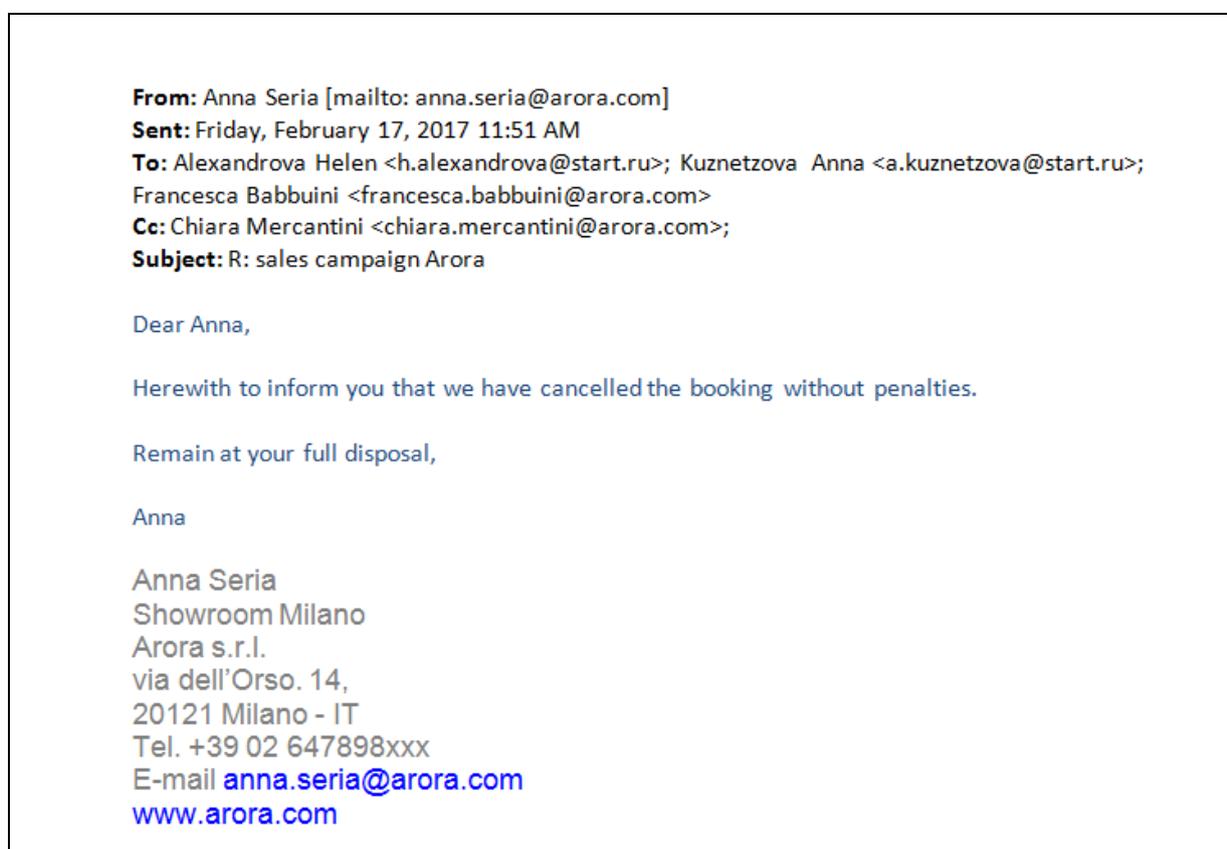


Рисунок 2 – Пример делового электронного письма

Кроме стандартных элементов, электронное письмо обладает особыми составляющими, которые не встречаются в бумажной форме делового письма. Так, дополнительно к подписи принято добавлять напоминание о конфиденциальности информации, содержащейся в письме (*This email is*

intended only for the person(s) named in the message header. Unless otherwise indicated, it contains information that is confidential, privileged and/or exempt from disclosure under applicable law. If you have received this message in error, please notify the sender of the error and delete the message. Thank you. – Это письмо предназначено только для лиц, указанных в заголовке сообщения. Если не указано иное, оно содержит информацию, которая является конфиденциальной, доверительной и / или не подлежит разглашению в соответствии с действующим законодательством. Если вы получили это сообщение по ошибке, сообщите об этом отправителю и удалите сообщение. Спасибо [перевод наш – М. Д.]). О целесообразности данного элемента и противоречиях, содержащихся в тексте самого напоминания, ведутся дискуссии ввиду наличия небольшого прецедентного права [Fry, 2013], которое, к тому же, варьируется в зависимости от страны судебной практики, однако его наличие в большей части писем электронной коммуникации свидетельствует о его важности. Кроме этого, отправитель может настроить автоматический запрос о доставке и прочтении письма, которое является своего рода формой письма с уведомлением, адаптированного к условиям медиа-пространства.

Практика показывает, что составители писем во многом руководствуются принятыми нормами официально-делового стиля. Так, наблюдается абсолютное следование стандартным структуре и стилистике при составлении приказов, писем-уведомлений, информационных писем. Подобное следование принятым нормам наблюдается и в случае, если деловое письмо отправляется приложением к письму сопроводительному. В таком случае приложение, как правило, оформляется с использованием всех реквизитов регламентированной формы бумажного делового письма, о которых упоминалось выше.

Норма зафиксирована не только в отношении структуры письма, но и стилистики. Так, принято обращаться к пособиям деловой письменной коммуникации для того, чтобы соблюсти официально-деловой стиль коммуникации, к которой относится деловое письмо. Официально-деловой стиль «используется при составлении служебных документов», «обслуживает

такие сферы человеческих взаимоотношений, как отношения между государством и населением, между странами, между учреждениями, организациями, предприятиями, фирмами, между человеком и обществом. Для него характерна ярко социальная окраска». [Ларьков, 2005, с. 239]. Деловой стиль имеет ряд специфических признаков, таких как: формализованность и стандартизация текста, нейтральность тона изложения, точность и ясность, лаконичность, логичность и аргументированность изложения. Особенности оформления текста официально-делового письма наблюдаются на лексическом, морфологическом и синтаксическом уровнях [Ларьков, 2005, с. 240-242].

Формализованность и стандартизация, во многом определяемые жанром делового письма, позволяют сделать документ более простым к восприятию за счёт использования разного рода «канцеляризмов», клише, готовых языковых конструкций (*This is to inform you, Herewith to inform you – Настоящим информируем Вас; In light of aforementioned, Following the aforesaid – Вследствие упомянутого выше, Вследствие сказанного ранее; Please kindly let us know when we could wait for your reply on our letter here under? – Пожалуйста, сообщите нам, когда мы могли бы ожидать ваш ответ на наше письмо здесь далее?*).

Нейтральный тон изложения лишает текст делового письма экспрессивной и эмоциональной лексики, сводя к минимуму субъективную составляющую.

Однозначность документа достигается за счёт точности изложения, а именно: с помощью использования терминологической лексики (*a declaration of conformity – декларация соответствия, a dispatch – отгрузка, a delivery window – окно поставки; a percent of unsold goods – процент непроданного товара, a cost loading – финансовая нагрузка; a break-even – безубыточность; to charge for – взимать плату*), устойчивых оборотов, понятных всем участникам коммуникации (*to reach a compromise – достичь компромисса; to maintain conditions – сохранить условия; to grant a discount – предоставить*

скидку; *to issue a credit-note* – выпустить кредит-ноту), уточнений и дополнений («*Please kindly find an invoice attached hereto for the amount equal to 1.500 euro net. The deposit due is 30% of the amount of the invoice, i.e.450 euro.* – *Пожалуйста, найдите в приложении инвойс на сумму 1.500 евро после применения скидки. К оплате – депозит 30% от суммы инвойса, а именно: 450 евро*»), отсутствия образных слов и выражений.

Лаконичность и краткость достигается с помощью экономного использования языковых средств, аббревиатур (*POS – point of sale – точка продаж; RTL – retail – розничная торговля; WHS – wholesale – оптовая торговля, закупка; SKU – stock keeping unit – единица складского учета*) и специальных лексических и графических сокращений (*x – for – для/на (сумму); pr. – proforma – проформа*).

Логичность и аргументированность тесно связана с употреблением сложных синтаксических конструкций (причинно-следственная связь: *The situation of your orders was so ahead, that we didn't know how to handle the matter.* – *Ситуация с вашими заказами ушла далеко вперед, и мы не знали, как урегулировать вопрос; последовательность развития событий: As we told you, we will be at disposal and should you find any irregular final retail price in this store, you will inform us and we will point it out to them, asking them for their immediate commitment to solve the problem.* – *Как мы говорили вам, мы останемся в вашем распоряжении, и, если вы найдете какую-то нестандартную финальную розничную цену, вы проинформируете нас, мы укажем им на это и попросим их незамедлительно решить проблему*).

В заключение необходимо отметить, что приведённые в данной статье примеры наглядно демонстрируют, что деловое письмо представляет собой разностороннее явление, изучение которого не теряет своей актуальности ввиду своей социальной природы. Представляя собой документ, деловое электронное письмо подчиняется основным правилам деловой коммуникации. Однако под влиянием медиа-пространства деловое письмо приобрело некоторые

особенности, которые, тем не менее, не лишают его регламентированного характера.

Библиографический список

1. *Арутюнова Н. Д.* Дискурс. Лингвистический энциклопедический словарь / гл. ред В. Н. Ярцева. М.: Советская энциклопедия, 1990. С. 136–137.
2. Гражданский Процессуальный Кодекс РФ [Электронный ресурс]. – 2020. URL: <http://www.gpkod.ru/razdel-1/glava-6/st-71-gpk-rf> (дата обращения: 14.04.2020).
3. *Кушнерук С. П.* Документная лингвистика: учеб. пособие. 7-е изд., стереотип. М.: ФЛИНТА: Наука, 2016. 256 с.
4. *Ларьков Н. С.* Документоведение: учеб. пособие. М.: АСТ: Восток-Запад, 2006. 427. с.
5. Ожегов – Толковый словарь / под ред. С. И. Ожегова [Электронный ресурс]. – 2020. URL: <https://slovarozhegova.ru> (дата обращения: 27.03.2020).
6. *Федюрко С. Ю.* Стилистические особенности русского делового письма как жанровой разновидности официально-делового стиля: автореф. ... канд. филол. наук: 10.02.01 [Текст] / С. Ю. Федюрко. Елец, 2002. 32 с.
7. *Fry, E.* The short history of email disclaimers [Electronic resource] / E. Fry // Fortune / ed. Clifton Leaf. – NY, 2013. URL: <https://fortune.com/2013/10/15/the-short-history-of-email-disclaimers/> (дата обращения: 20.04.2020).
8. Interlex: Rivista di diritto tecnologia informazione [Risorsa elettronica]. – 2017. URL: <http://www.interlex.it/testi/dpr51397.htm> (дата обращения: 14.04.2020).

References

1. *Arutyunova, N.D.* (1990). Discourse // Linguistic Encyclopedic Dictionary / ed. by V. N. Yartsev. M.: Soviet encyclopedia, 1990. P. 136-137. (in Russian)
2. Civil Procedure Code of the Russian Federation [Electronic resource]. 2020. URL: <http://www.gpkod.ru/razdel-1/glava-6/st-71-gpk-rf> (access date: 14.04.2020). (in Russian)
3. *Fedyurko, S.Yu.* (2002). Stylistic peculiarities of the Russian business letter as a genre variety of official business style: synopsis thesis ... Cand. Sc. Philology: 10.02.01 / S.Yu. Fedyurko. Yelets, 2002. 32 p. (in Russian)
4. *Fry, E.* The short history of email disclaimers [Electronic resource] / E. Fry // Fortune / ed. Clifton Leaf. NY, 2013. URL: <https://fortune.com/2013/10/15/the-short-history-of-email-disclaimers/> (access date: 20.04.2020). (in English)

5. Interlex: Journal of Information Technology Law [Electronic Resource]. 2017. URL: <http://www.interlex.it/testi/dpr51397.htm> (access date: 14.04.2020). (in Italian)
6. *Kushneruk, S. P.* (2016). Document linguistics: manual / S. P. Kushneruk. 7th ed., revised. M.: FLINTA: Nauka, 2016. 256 p. (in Russian)
7. *Larkov, N.S.* (2006). Document science: manual / N.S. Larkov. M.: AST: Vostok-Zapad, 2006. 427, [5] p. (in Russian)
8. Ozhegov – Explanatory Dictionary / ed. S.I. Ozhegova [Electronic resource]. 2020. URL: <https://slovarozhegova.ru> (access date: 27.03.2020). (in Russian)