

ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ХАРАКТЕРИСТИКА ИНОЯЗЫЧНОГО ПИСЬМЕННОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ГУСЕЙНОВ АНДРЕЙ ИГОРЕВИЧ

магистрант Института экономики, финансов и менеджмента ФГБОУ ВО Уральский государственный аграрный университет, Екатеринбург, Россия
E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

ВОЛКОВА СВЕТЛАНА АЛЕКСАНДРОВНА

старший преподаватель кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО Уральский государственный аграрный университет, Екатеринбург, Россия
E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

АННОТАЦИЯ

Обмен информацией очень важен в работе любой организации, а если она сотрудничает с иностранными партнерами, то ее сотрудникам необходимо знать особенности и правила иноязычного письменного делового общения. В статье рассматривается типовая структура делового письма и дается характеристика основных правил грамотного и вежливого делового общения.

Ключевые слова: письменное деловое общение, деловое письмо, этика делового общения, деловая переписка.

CHARACTERISTIC OF FOREIGN LANGUAGE WRITTEN BUSINESS COMMUNICATION

ANDREY GUSEYNOV

undergraduate student, Institute of economics, finance and management Ural state agrarian university, Ekaterinburg, Russia
E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

SVETLANA VOLKOVA

senior lecturer, department of foreign languages Ural state agrarian university, Ekaterinburg, Russia
E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

ABSTRACT

Information sharing is very important in the work of any organization, and if it cooperates with foreign partners, its employees should know the peculiarities and rules of foreign language written business communication. The article discusses a typical structure of a business letter, characterizes the basic rules of competent and polite business communication.

Keywords: written business communication, business letter, ethics of business communication, business correspondence.

Каждая современная организация, которая сотрудничает с зарубежными партнерами, не может обходиться без обмена какой-либо информацией, так как этот обмен является основным фактором в любой отрасли, именно поэтому так важно уметь грамотно и правильно применять навыки иноязычного делового общения.

Процесс налаживания и поддержки контактов между людьми в должностной сфере, где совершается передача информации, опыта или какого-либо продукта конкретной деятельности – называется деловое общение [1]. Чтобы построить правильный деловой диалог следует знать некоторые нюансы, чтобы достичь определенных целей и задач. У делового общения существует два варианта – устный и письменный.

Устное деловое общение проявляется в таких формах, как деловые беседы и переговоры, встречи, консультации, конференции. Не менее важную роль имеет деловое общение в письменной форме (служебная переписка, деловые письма и корреспонденция), т.е. главное отличие письменного делового

общения в том, что протекает оно в письменной форме.

Необходимо обладать определенными навыками и умениями для ведения деловой переписки, которые можно считать ключевыми для специалиста любой области.

Письменное деловое общение отличается регламентированностью – подчиненностью установленным правилам и ограничениям, на которые влияют степень официальности, национально-культурные традиции, общественные нормы поведения, а также конкретные цели и задачи [3]. Деловое письмо в зависимости от цели общения может быть: письмо-подтверждение, гарантийное письмо, информационное письмо, письмо-ответ, письмо-приглашение, благодарственное письмо, сопроводительное письмо, письмо-запрос, письмо-рекламация.

Существуют определенные правила составления и оформления делового письма, которые отвечают правилам грамотного и вежливого делового общения.

Обязательными являются следующие элементы:

- приветствие/ обращение;
- текст письма;

- заключение;
- подпись отправителя.

Деловое письменное общение отличается использованием фраз-клише. Для обращения или приветствия чаще всего употребляются: «Dear Colleagues», «Dear All», «Dear HR department». Закончить письмо необходимо вежливым пожеланием. Самые распространенные фразы-клише для завершения письма: «Best regards!», «Kind regards!», «Best wishes/ Warm wishes», «Thanking in advance», «Thank you and we are looking forward to hearing from you».

При общении с иностранными партнерами деловое письмо следует писать на родном языке получателя, при возникновении сложности с переводом текста, разрешается использовать английский язык, популярный в деловом пространстве.

Цитирование переписки или ссылка на конкретное письмо считается неотъемлемой и важной частью делового письма, так как благодаря этому уменьшается время поиска нужного письма.

Подписываться в деловом письме необходимо с подробными описаниями, а именно ФИО, должность, название организации, телефон и адрес сайта/электронная почта. Также нужно учесть то, что не стоит пересыпать чужие письма без позволения автора, так как в них может присутствовать информация конфиденциального характера.

Следует придерживаться официального стиля общения, хотя допустимы небольшие вариации в зависимости от степени знакомства с собеседником, но в любом случае

обязательно придерживаться норм и правил этики делового общения. Ниже представлены образцы делового письма в трех вариантах, но по одно теме.

(Официальное деловое письмо)

Dear Mr. Jack,

I hope this email finds you well. This is Ivan Ivanov from Volgograd and Russian Federation. I wanted to update you on the meeting we are having on Wednesday. Due to the weather conditions it has been moved from 10:45 a.m. to 11:30 a.m.

Would you be so kind as to let me know if you will be able to attend it? Please accept my apologies for the inconvenience.

Sincerely, Ivan Ivanov from Volgograd and Russian Federation

(Менее официальное деловое письмо)

Hello Sergey,

This is Mikhail from Moscow and Russian Federation. I wanted to update you on the meeting we are having on Wednesday. Due to the weather conditions, the meeting has been moved from 10:45 a.m. to 11:30 a.m.

Please let me know if you will be able to attend it. Sorry for the inconvenience.

Best regards, Sergey.

(Неофициальное деловое письмо)

Nicholas,

I just wanted to let you know that the Wednesday meeting had been moved to 11:30 a. m. I'm really sorry about that. Will you be able to attend it?

Sergey.

Подводя итог, можно сказать, что деловое письменное общение на

английском языке имеет следующие характеристики:

1. Логичность (последовательность изложения материала, четкость и достаточность аргументации).
2. Доступность (избегание замысловатых предложений, неоднозначных выражений).
3. Краткость, точность и ясность передачи мыслей.
4. Грамотность (соблюдение всех правил и норм правописания, а также этики делового общения).

5. Использование клише.
6. Лояльный тон передачи информации.

Таким образом, при иноязычном деловом письменном общении необходимо знать типовую структуру делового письма и придерживаться существующих правил данного типа взаимодействия, характерных для определенной бизнес культуры.

ЛИТЕРАТУРА

1. Мамытканова Г.Н. О письменном деловом общении // Проблемы Науки. 2016. №19 (61). С.93-94.
2. Рогожин Ю. М. Современное деловое письмо / Ю.М. Рогожин. – М.: ГроссМедиа Ферлаг, РОСБУХ, 2017. - 272 с.
3. Тортунова И.А. Принципы композиционной организации текста в современной деловой переписке // Новая наука: опыт, традиции, инновации. 2016. № 591-2. С. 180-184.

REFERENCES

1. Mamytkanova G.N. On written business communication // Scientific problems. 2016. №19 (61). P. 93-94.
2. Rogozhin Y.M. Modern business letter / Y.M.Rogozhin. – M.: GrossMedia Ferlag, ROSBUH, 2017. - 272 pp.
3. Tortunova I.A. Fundamentals of composition organization of the text in business correspondence// New science: experience, traditions, innovations. 2016. № 591-2. P. 180-184.