

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра немецкого языка  
и методики его преподавания

**ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ  
(НА ПРИМЕРЕ НЕМЕЦКИХ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ ВЫПУСКНОЙ  
КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 421 группы  
направления подготовки 44.03.01 «Педагогическое образование»,  
профиль – «Иностранный (немецкий) язык»  
факультета иностранных языков и лингводидактики  
Сурайкиной Екатерины Александровны

Научный руководитель  
заведующий кафедрой  
немецкого языка и  
методики его преподавания,  
канд. филол. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Е.В. Полянина

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Е.В. Полянина

Саратов - 2017

## **Введение**

Официально-деловой стиль – стиль, который обслуживает правовую и административно-общественную сферы деятельности. Деловое общение реализуется в следующих формах: деловая беседа, деловые переговоры; спор, дискуссия, полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.

Деловая переписка — письменная форма взаимодействия с партнерами, заключающаяся в обмене деловыми письмами по почте или по электронной почте. Правильно составленное деловое письмо поможет создать положительное впечатление о компании.

Исследование структурно-семантических особенностей официальной деловой переписки является важной и актуальной темой, поскольку таковая является значительной частью официально-деловой коммуникации. Знания характерных черт данного вида общения важны для всех, кто занимается предпринимательской деятельностью. Одной из обязанностей сотрудников данной сферы является ведение деловых переписок.

**Актуальность** данного исследования обусловлена необходимостью выявить и установить универсальные структурно-семантические особенности немецких деловых традиционных писем и деловой переписки посредством электронной почты.

**Материалом исследования** послужили тексты деловой переписки на немецком языке из специальных словарей, общим объемом 764 страницы.

**Методы исследования:** структурный и семантический анализ текста исследуемого материала.

**Цель работы** – выявить универсальные структурно-семантические особенности традиционных и электронных деловых писем.

В соответствии с целью исследования решались следующие **задачи**:

- 1) описать особенности официально-делового стиля общения;
- 2) выявить формы письменной официально-деловой коммуникации;
- 3) выявить и проанализировать структурные особенности

традиционной деловой переписки и деловой переписки посредством электронной почты на немецком языке;

4) выявить и проанализировать семантические особенности традиционной деловой переписки и деловой переписки посредством электронной почты на немецком языке.

**Объект исследования** – деловые письма на немецком языке.

В качестве **предмета исследования** рассматриваются структурно-семантические особенности традиционной деловой переписки и деловой переписки посредством электронной почты.

**Методологической базой** исследования являются работы исследователей в области стилистики и теории коммуникации (Архипкина, Г. Д., Бориско, Н. Ф., Демин, Ю. М., Калашников, В. А. и др.) [1, 2, 4, 3].

**Теоретическая значимость** работы определяется основным вектором изучения особенностей официально-делового стиля общения: изучение делового письма как одной из форм официально-делового стиля общения, имеющего целью приобретение новых контактов, успешное ведение деловой переписки с уже имеющимися партнерами.

**Практическая значимость** исследования заключается в возможности использования его результатов в преподавании специальных курсов по деловому немецкому языку, культуре речи, а также на практических занятиях по немецкому языку.

Выпускная квалификационная работа имеет следующую **структуру**: введение, 2 главы, заключение, список использованных источников и список источников примеров.

Во **введении** обосновывается выбор темы и ее актуальность, определяются цель и задачи работы, характеризуются методы и материал исследования.

В **первой главе** «Основные вопросы официально-делового стиля общения» раскрывается понятие «деловой стиль общения», рассматриваются особенности ведения различных форм официально-делового стиля общения,

выявляются факторы, влияющие на успешность их ведения, а также характеризуются языковые особенности деловой переписки.

**Во второй главе** «Структурно-семантические особенности деловой переписки (на материале современного немецкого языка)» выявляются характерные особенности, используемые адресантом, приводятся примеры, дающие наглядный пример реализации того или иного вида деловой переписки.

**Заключение** содержит общие выводы по данному исследованию.

**Список использованных источников** состоит из 53 наименований на русском языке.

**Список источников примеров** содержит 4 наименования.

**Апробация исследования.** Основные результаты исследования обсуждались на VIII международной научно-практической конференции «Иностранные языки в контексте межкультурной коммуникации» в феврале 2017 года, на 69 (6) ежегодной студенческой научной конференции в апреле 2017 года.

**Основное содержание работы.** Глава 1 «Основные вопросы официально-делового стиля общения» посвящена комплексному описанию делового стиля общения и его особенностям.

Деловым общением называется сложный многоплановый процесс, в котором происходит формирование и развитие контактов, новых связей между людьми в социуме. Данное общение предполагает процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата.

Свое место в изучении официально-делового общения занимает освещение его подстилей. Каждому человеку присущи своя модель или стиль поведения и общения, которые накладывают характерный отпечаток на его действия в любых ситуациях. Так, в деловом общении выделяют 4 подстиля, которые зависят от того, чему уделяется большее внимание при ведении беседы:

Подстиль 1. Основное внимание уделяется действиям.

Подстиль 2. Основное внимание уделяется процессу.

Подстиль 3. Основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, ориентация на внутренний субъективный мир.

Подстиль 4. Основное внимание уделяется проблемам людей (ориентация на людей вообще, в целом) [9, с. 192].

Не менее важным является изучение фаз делового общения, что позволяет сделать процесс коммуникации между партнерами эффективнее. В деловом общении нужно постоянно осуществлять многогранную коммуникативную деятельность, поэтому такую важную роль играет обучение основам делового общения, которое выступает сложным процессом. В деловом общении, которое охватывает не менее двух человек, можно выделить следующие фазы:

1. Подготовка.
2. Вхождение в контакт.
3. Концентрация внимания на проблеме, задаче сторон, теме разговора.
4. Мотивационный зондаж.
5. Поддержание внимания и переключение его в нужное русло.
6. Аргументация и убеждение, если есть расхождение во мнениях [7, с. 107].

Деловое общение в настоящее время изучается в связи с выявлением различных форм официально-деловой коммуникации (А. П. Панфилова, М. В. Колтунова, А. С. Головина и др.) [11, 6, 3]. В данных работах дается характеристика основных форм официально-делового стиля общения, таких как: деловая беседа, деловые переговоры; спор, дискуссия, полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.

Глава 2 «Структурно-семантические особенности деловой переписки (на материале современного немецкого языка)» посвящена выявлению уникальных структурно-семантических особенностей традиционных деловых писем и деловой переписки посредством электронной почты.

Структура делового письма, как правило, однотипна. При составлении делового письма необходимо соблюдать определенные требования:

- исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме. Например:

*Paul Weilert  
Straße  
00000 Hamburg*

*14.04.2016*

*Sozialamt  
00000 Hamburg  
Antrag auf Sozialhilfe*

*Hiermit beantrage ich Sozialhilfe. Ich habe keinerlei  
Einkommen, so daß ich auf die Sozialhilfe angewiesen  
bin. Ich bitte um einen schriftlichen Bescheid.*

*(Unterschrift).*

Так, например, отправителю понадобится всего три строки, чтобы написать заявление на получение социальной помощи.

- деловое письмо обычно логично, конкретно и не допускает двусмысленностей; нежелательно использовать причастные и деепричастные обороты. Например:

*Sehr geehrte Damen und Herren,  
zur Wahrung der Frist stelle ich hiermit einen formlosen  
Antrag auf Wohngeld. Bitte stellen Sie mir die  
entsprechenden Formulare zur Verfügung, ich werde sie  
dann unverzüglich nachreichen.  
Mit freundlichen Grüßen.*

В данном примере представлено заявление свободной формы на предоставление дотации на аренду жилья.

- деловое письмо должно составляться только по одному вопросу, при этом его текст надо разбить на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь один аспект данного вопроса. Например:

*Fahrplanauskunft Berlin – Moskau*

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*ich möchte am 12. Februar 2012 mit der Bahn von*

*Berlin nach Moskau reisen.*

*Deswegen bitte ich Sie, mir den Fahrpreis für Hin- und  
Rückfahrt mitzuteilen.*

*Für Ihre Mühe bedanke ich mich sehr herzlich.*

*Mit freundlichen Grüßen.*

- деловое письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным. Например:

*Sehr geehrter Herr Mühlbrecht,*

*wie es sich schon bei unserem Gespräch am 15.11.2013 abgezeichnet hat,  
können wir diesmal nicht zu einer vertraglichen Vereinbarung kommen: Ihre  
Frachtraten für den Transport aus Holland waren für viele Positionen nicht  
wettbewerbsfähig.*

*Unsere Absage soll jedoch nicht bedeuten, daß wir künftig keinerlei  
Geschäftsverbindungen mehr mit Ihnen haben wollen. Da Sie nach unserer Meinung  
zu den leistungsfähigsten Speditionsunternehmen in Deutschland gehören, werden  
wir bei nächster Gelegenheit wieder ein Angebot von Ihnen einholen.*

В данном письме наблюдается отклонение заказа. Причина выражена явно – неконкурентоспособность фрахта из Голландии.

В официально-деловом стиле общения с большой продуктивностью используются сложноподчиненные предложения, благодаря чему формируется логичность изложения деловых текстов. В этом смысле используются как сочинительные, так и подчинительные союзы, преимущественно причинные, целевые и временные (wenn, falls, weil, da, damit, deshalb).

Например, в письме, которое содержит протест против наложения штрафа, отправитель вводит аргументацию при помощи союза «da».

*Da es sich um einen dringenden Fall handelte und die Haltezeit die erlaubten  
drei Minuten sicherlich nicht überschritten hat, bitte Ich Sie, den Strafbescheid*

*zurückzunehmen.*

Предметность и конкретность деловой переписки находят свое выражение в употреблении перифрастических форм глагола (*in der Lage sein, Mitteilung machen, zur Verfügung stellen, Gebrauch machen, Beratungsgespräch führen* etc.), отыменных предлогов (*aufgrund, bezüglich, kraft, zwecks, auf Rechnung* etc.), сложных союзов (*im Zusammenhang damit, deswegen, infolgedessen, dadurch, im Laufe* etc.).

Кроме того, точность и однозначность содержания достигается также благодаря опосредованной императивности – сообщения с последующим побуждением к действию. Например:

*Sehr geehrte Damen und Herren,  
ich beantrage einen Telefonanschluß für meine Wohnung – Ludwigstr. 247 B.  
Bitte schicken Sie die entsprechenden Antragsformulare zu.*

*Teilen Sie mir bitte mit, wann die Arbeiten ausgeführt werden, damit ich zum angegebenen Termin zu Hause bin.*

Кроме того, категория императивности и модальным глаголам (*können, dürfen, sollen, wollen*) в сочетании с инфинитивом. Например:

*Können Sie mir Informationsmaterial über Studienfinanzierung und über Stipendien zur Verfügung stellen?*

*Sollte es Ihnen möglich sein, mir zusätzliche Information beizulegen, wäre ich Ihnen sehr dankbar.*

Известно, что стиль деловой переписки специфичен, то для него характерна терминология, специфические сочетания и клише.

Говоря о предметности и конкретности, особо следует отметить номинальность официально-делового стиля, а именно бесчисленное употребление имен существительных, называющих людей по признаку, обусловленному каким-либо действием (*Adoptiveltern, Mieter, Klager, Beklagte, Zeuge, Antragsteller* etc.), частое употребление существительных с суффиксами -heit, -keit, -ung (*Geschwindigkeit, Übersendung, Betätigung, Rechnung, Ausfertigung, Zahlung, Verhandlung, Unterbrechung, Nennung, Unterstützung*),

архаизмов, заимствований, преимущественно из латыни (*Curriculum* etc.).

Кроме того, в немецкой корреспонденции в связи со стремлением делового стиля к точности используются существительные, которые были образованы при помощи словосложения [8, с. 215]: *Bekleidungspauschale, Sozialhilfe, Weiterbildungsurlaub, Versicherungsschutz, Schwimmunterricht, Blutuntersuchung, Beratungsgespräch.*

Точность и сжатость позволяют однозначно прочесть документ. На практике это достигается путем использования терминологии – общей и узкоспециальной (*Abitur, Beglaubigung, Gewerkschaft, Krankenversicherung*), распространенных определений (*ein anderes vom Verwaltungsrat bestimmtes Mitglied*), канцелярских наречий (*jeweils, dabei, darüber hinaus, mindestens, ganz oder teilweise* etc.), предложных сочетаний с существительными (*im Wege, im Rahmen, im Sinne von* etc.), темпоральных фразеологических предлогов (*innerhalb von, bis zu, bis auf, im Zeitraum von*).

Чтобы научиться деликатно и вежливо сообщать неприятную информацию в бизнесе, важно также понимать принципы и способы ее смягчения.

Средства «смягчения информации» рассматриваются в лингвистике в качестве стилистических фигур – эвфемизмов. Под эвфемизмами понимаются «эмоционально нейтральные слова или выражения, употребляемые вместо синонимичных им слов и выражений, представляющихся говорящему грубыми или нетактичными» (Дитмар Эльяшевич Розенталь). Так, например, разочарование – состояние, характеризующееся как неприятное, вызывающее неприятные эмоции, способное привести к конфликтной ситуации. Для прямого обозначения данного явления в немецком языке существует слово в прямом значении – «*Enttäuschung*» (разочарование). Данная лексема содержит негативную оценочную сему.

Таким образом, выражение «*Ihre Handlungen waren große Enttäuschung für uns*» вызывает негативные эмоции и считается недопустимым в деловом общении. Такое выражение заменяется на «*Ihre Handlungen waren unerwartet für*

*uns*». Во втором случае о разочаровании сообщается косвенно, деликатно и в сообщении сохраняется основная информация.

В деловой корреспонденции в связи с требованием краткости часто применяют сокращения [10, с. 8]: лексические, образованные путем удаления части составляющих их букв. Так, например, в первой же строчке немецкого делового письма употребляется сокращение «*GmbH*» = «*Gesellschaft mit beschränkter Haftung*». Далее в тексте письма можно найти различные сокращения названия фирм: «*BMD*» = «*Baumaschinendienst*». Также распространены такие сокращения как «*PKW*» = «*Personenkraftwagen*», «*EDV-Kursen*» = «*elektronische Datenverarbeitung Kursen*», «*DIN*» = «*Deutsches Institut für Normung*», «*CeBit*» = «*Centrum der Büro- und Informationstechnik*» «*DM*» = «*Deutsche Mark*».

В свою очередь, графические, применяемые на письме сокращенные обозначения слов также довольно часто встречаются в немецкой корреспонденции: *Dr.* – *Doktor*, *Str.* – *Straße*, *vgl.* – *vergleiche*, *z. B.* – *zum Beispiel*, *ca* – *circa*, *o. g* – *obengenannte*, *qm* – *Quadratmeter*, *Nr.* – *Nummer* и др.

Сегодня деловая переписка, которая ведется посредством электронной почты, приобретает все большую популярность. Чтобы правильно написать и оформить деловое письмо в такой форме не нужно знать каких-либо особых требований, отличающихся от правил, предъявляемых к традиционной деловой корреспонденции. При электронной переписке также необходимо учитывать правила хорошего тона. Соблюдение данных требований способствует эффективному чтению, что в дальнейшем ведет к скорейшему ответу на письмо.

### **Заключение**

Официально-деловой стиль является одним из самых востребованных и используемых на сегодняшний день. В деловом общении люди обязаны постоянно учитывать правила служебной иерархии и профессиональной этики, а также специфику корпоративной культуры.

Деловое общение реализуется в следующих основных формах: деловая

беседа, деловые переговоры; спор, дискуссия, полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.

При написании деловых писем адресант должен добиться поставленной задачи, достичь намеченной цели. В этом отправителю помогают различные лексические штампы, термины, четкая структура, клише деловых писем, которыми он может воспользоваться при написании письма. Текст как традиционного делового письма, так и электронного должен быть кратким, но в то же время содержательным.

Проведенное исследование позволило уточнить ряд структурных особенностей деловой переписки, а именно:

— употребление сложных синтаксических и инфинитивных конструкций; распространенных определений, перечислений;

— употребление опосредованной императивности (т. е. сообщение с последующим побуждением к действию);

— наличие формул обращения и прощания;

— употребление перифрастических форм глагола, сложных союзов, отыменных предлогов.

Анализ деловых писем позволил сделать вывод об использовании следующих семантических особенностей:

— употребление общеизвестной и однозначной книжной лексики; отказ от модных заимствованных слов;

— употребление графических и лексических сокращений, образованных путем удаления части составляющих их букв;

— употребление многочисленных терминов общей и узкоспециальной направленности;

— бесчисленное употребление имен существительных, называющих людей по признаку, обусловленному каким-либо действием;

— применение средств «смягчения информации» — эвфемизмов, для деликатного и вежливого сообщения неприятной информации;

— употребление канцелярских наречий, темпоральных фразеологических предлогов.

### Литература

1. Архипкина, Г. Д. Деловая корреспонденция на немецком языке. *Geschäftskorrespondenz* : учеб. пособие / Г. Д. Архипкина, Г. С. Завгородняя, Г. П. Сарычева. М. : ИНФРА-М, 2011. 189 с. (Высшее образование).
2. Бориско, Н. Ф. Бизнес-курс немецкого языка : Слов.-справ. / Н.Ф. Бориско. 5-е изд., стереотип. - Киев : Логос ; М. : Славян. дом. кн., 2000. 350 с. (Вас ждет успех).
3. Головина, А. С. Деловые переговоры / А. Головина. М. : Питер, 2007. 188 с.
4. Демин, Ю. М. Современное деловое письмо: Новые правила оформления. Рекомендации по структуре и стилистике письма. 100 типовых текстов / Ю. М. Демин. М. : Бератор (ПИК ВИНТИ), 2004. 217 с.
5. Калашников, В. А. Как подготовить и провести эффективное деловое совещание : учеб. пособие / В. А. Калашников, М. Г. Пахоменкова, А. Е. Геранюшкин. Иркутск : Изд-во Иркутского гос. технического ун-та, 2013. 136 с.
6. Колтунова, М. В. Язык и деловое общение : нормы. Риторика. Этикет : учеб. пособие для студентов вузов / М. В. Колтунова. М : Экон. лит., 2002. 287 с.
7. Конева, Е. В. Психология общения : учеб. пособие / Е. В. Конева, Е. В. Драпак. Ярославль : ЯрГУ, 2016. 202 с.
8. Никифорова, А. С. Немецко-русский словарь по бизнесу : ок. 25000 терминов и словосочетаний / А. С. Никифорова. М. : Словари, 1993. 493 с.
9. Панкратов, В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация : практ. рук. / В. Н. Панкратов. М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2000. 201 с.
10. Павлов, Г. В. Функционирование сокращений в современном немецком языке: номенклатурные и речевые сокращения : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. филол. наук / Г. В. Павлов. Москва, 1970, 20 с.
11. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / А. П. Панфилова. СПб. : О-во "Знание": Союз, 2001. 493 с.