

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Филологический факультет

Кафедра русского языка как иностранного

и методики его преподавания

Чжоу Синь

Претензия как жанр официально-делового стиля речи

Выпускная квалификационная работа

магистра лингвистики

Научный руководитель: к.п.н., доц. Беликова Л.Г.

Рецензент: к.ф.н., доц. кафедры русского языка и литературы Национального минерально-сырьевого университета "Горный"

Москвитина Л.И.

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

2017

Содержание

Generating Table of Contents for Word Import ...

Выводы	89
Заключение	94
Список литературы	100
Приложение	106

Введение

Эпоха глобализации характеризуется интенсивным развитием международных деловых контактов, и деловая переписка становится одним из главных средств укрепления партнёрства и делового сотрудничества между странами. Именно поэтому правильность составления документов, точность использования языковых средств в деловом общении имеет огромное значение.

На фоне общего развития международных деловых контактов особой интенсивностью выделяется становление двухстороннего сотрудничества между Китайской Народной Республикой и Российской Федерацией, в том числе в официально-деловой сфере общения. В настоящее время происходит поворот китайско-российских отношений от конфронтации и соперничества к взаимопониманию и сотрудничеству. Китай и Россия – важные партнеры на экономическом рынке. Создаются совместные российско-китайские компании, предприятия, заключаются новые контракты. Эти фирмы ведут активную деловую переписку со своими партнерами и клиентами как на китайском, так и на русском языках. Всё это означает, что увеличивается число людей, которые должны знать специфику делового общения, особенности ведения деловой документации, как с российской, так и с китайской стороны.

Большая ответственность ложится на переводчиков, которым необходимо работать с деловыми документами, в том числе и с претензиями. Работа с такими документами требует особой подготовки. По мнению исследователей особенностей деловой переписки, «служебное письмо должно быть предельно точным, не допускать вариантов толкования» (Теплицкая, 2006: 4). Для переводчиков, и тем более для рядовых сотрудников, существует, с одной стороны, проблема незнания норм оформления деловой документации, а с другой стороны, существуют трудности понимания особенностей выражения определенных интенций при переводе с китайского языка на русский и наоборот.

Одним из самых распространённых и востребованных в современном деловом мире жанров деловой документации является письмо- претензия. Деловое письмо, содержащее претензию, жанр очень деликатный, требующий учёта многих факторов, особенно при партнёрстве представителей различных культур и деловых традиций. Правильно составленная одной стороной и правильно понятая, адекватно воспринятая другой стороной, претензия помогает партнёрам по бизнесу, а также клиенту и продавцу услуг решить возникшие проблемы и при этом сохранить добрые и конструктивные отношения. Необходимость исследования претензии как жанра деловой документации, описания основных характеристик этого жанра, выявления особенностей функционирования претензии в сфере делового общения двух культур определяет **актуальность** настоящего исследования.

Новизна работы заключается в исследовании «претензии» как жанра делового письма, сравнительной характеристике жанровых особенностей претензий с адресантом «организация» и адресантом «частное лицо» и выявлении общих жанровых характеристик видов претензии, сопоставлении особенностей претензии как жанра делового письма в русскоязычной деловой среде с её китайскими аналогами.

Объект исследования — речевой жанр «претензия», существующий в двух разновидностях: претензия одного делового партнёра к другому (адресант «юридическое лицо») и претензия частного лица к обсуживающей организации (адресант «физическое лицо»).

Предмет исследования — структурные, содержательные, прагматические и языковые особенности «претензии» как жанра делового письма.

Материалом исследования служат оригинальные русские и китайские деловые письма в жанре «претензия», функционирующие в двух ситуациях делового общения: в одной адресантом является организация, то есть партнёр по бизнесу, а во второй — частное лицо, то есть клиент организации.

Гипотеза исследования состоит в следующем: русскоязычные претензии с адресантом «частное лицо» и с адресантом «организация» представляют единый жанр официально-делового стиля речи и имеют как сходства, так и различия с их китайскими аналогами.

Целью исследования является выявление структурно – содержательных характеристик претензии как жанра, функционирующего в российском и китайском официально-деловом письменном общении.

В соответствии с поставленной целью выдвигаются следующие **задачи**:

- рассмотреть комплекс теоретических вопросов, связанных с данной темой: описать особенности официально-делового стиля речи, определить понятие речевого жанра, рассмотреть жанры делового письма;

- сопоставить претензию как вид делового письма с деловыми документами смежных жанров (рекламация, жалоба, иск);

- отобрать и проанализировать русскоязычные претензии с адресантом «организация», то есть юридическое лицо;

- отобрать и проанализировать русскоязычные претензии с адресантом «частное лицо»;

- выявить жанровые характеристики претензии как вида деловой документации;

- сопоставить русские претензии с их китайскими аналогами.

Основные методы исследования: описательный метод, метод структурно-семантического анализа языкового материала, сравнительно-сопоставительный метод.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что в нём выявлены жанровые характеристики «претензии» как одного из самых слож-

ных и востребованных в современном деловом сообществе виде делового письма, описаны общие и специфические черты этого жанра в русском и китайском языках.

Практическая значимость работы состоит в том, что ее результаты могут быть использованы при составлении учебных программ курсов по деловому общению, стилистике, жанроведению, межкультурной коммуникации, а также при разработке практических рекомендаций для переводчиков, участвующих в деловых беседах и переговорах.

Положения, выносимые на защиту:

- в эпоху интенсивного развития экономических отношений возрастает роль деловой документации. Среди деловых документов претензия занимает важное место: правильно составленная одной стороной и правильно понятая другой стороной, претензия является фактором урегулирования и сохранения конструктивных деловых отношений между партнёрами;

- при предъявлении претензии адресатом является организация как юридическое лицо, а адресантом может быть организация – партнёр по бизнесу (тоже юридическое лицо) либо частное, то есть физическое, лицо;

- деловое письмо «претензия» активно функционирует как в российском, так и в китайском деловом общении;

- роль и распространённость претензии в сфере делового общения дают основание уделить изучению претензии особое внимание;

- наиболее полная характеристика претензии может быть получена при рассмотрении претензии как жанра деловой документации;

- претензию как жанр характеризуют: 1) ситуация, которая порождает написание претензии; 2) цель предъявления претензии; 3) структура претензии; 4) текст претензии, как совокупность речевых актов, объединённых целью; 5) язык документа;

- жанровые характеристики могут быть поделены на жанрообразующие (выявлены во всех документах) и факультативные (выявлены не менее чем в 30 процентах документов);

- русскоязычные претензии с адресантом «частное лицо» и с адресантом «организация» представляют единый жанр официально-делового стиля речи и имеют как сходства, так и различия с их китайскими аналогами;

- китайские претензии не имеют принципиальных отличий в структуре, целях написания, в содержании от русскоязычных. Китайскую претензию отличает более свободная структурная организация документа и наличие большего количества этикетных вежливых выражений. Российские претензии более чёткие, лаконичные. Различия обусловлены культурно-историческими особенностями двух стран.

Структура работы: диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложения. Во введении определены актуальность исследования, объект и предмет исследования, описан материал, который использован для исследования, указаны цель и задачи исследования, перечислены методы исследования, названы новизна, теоретическая и практическая значимость работы.

В **Главе I** проанализированы теоретические основы исследования делового стиля: дано описание особенностей официально-делового стиля речи, особенностей документации в России и в Китае; особое внимание уделено понятию речевого жанра.

Глава II посвящена анализу оригинальных документов, выявлению особенностей структуры, содержания, языка претензий, описанию специфики ситуаций, порождающих написание претензий, целей предъявителей претензий; выявлены жанрообразующие и факультативные характеристики претензии; описаны жанровые сходства и различия претензии в русском и китайском языках.

В Заключении подведены итоги исследования.

1.1 Понятие официально-делового стиля речи

Россия имеет длительную традицию развития делового стиля (Солганик 2008:42). Об этом говорят научные исследования, посвящённые анализу деловой документации X - XVIII веков (Федюрко, Андросова, 2007, Замуруева, 2010, Фен Хунмэй, 2006). Как отмечает Г.Я. Солганик, формирование русской официальной-деловой речи начинается ещё в эпоху Киевской Руси и связано с оформлением договоров между Киевской Русью и Византией. В это же время появился первый свод древнерусского права - «Русская правда», сборник законодательных установлений древнерусского государства. По мнению Г.Я. Солганика, официально-деловой стиль сыграл важную роль в формировании русского литературного языка. Язык договоров и других документов был первым общим языком, из которого выработался литературный язык (Солганик, 2008: 42). Такие наблюдения говорят о том, что деловой язык является системой очень динамичной, быстро откликающейся на важные изменения в жизни общества, а потому требующей изучения на разных этапах своего развития.

В настоящее время все исследователи среди основных функциональных стилей выделяют официально-деловой стиль речи (Кожина, 1977; Шмелев, 1977; Алексеев, Рогова, 1982; Розенталь, 1987; Рахманин, 2012 и др.). Он обладает рядом устойчивых характеристик, которые отличают его от других стилей речи. Прежде всего это сфера функционирования языка. Отмечается, что он обслуживает сферу официально-деловых отношений. Например, Л. К. Граудина определяет деловой стиль как «совокупность языковых средств, функция которых обслуживание сферы официально-деловых отношений, т.е. отношений, возникающих между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической деятельности» (Граудина, 1998: 216). М.В. Колтунова отмечает, что «официально-деловой стиль за-

креплен за сферой социально-правовых отношений, реализующихся в законодательстве, в экономике, в управленческой деятельности и в дипломатической деятельности» (Колтунова, 2002:25).

Широта этой сферы позволяет исследователям различать подстили (разновидности) делового стиля. Традиционно выделяются такие подстили: 1) дипломатический (виды документов: международные договоры, соглашения, конвенции, меморандумы, ноты, коммюнике и т.д); 2) законодательный (виды документов: законы, указы, гражданские, уголовные и другие акты государственного значения); 3) управленческий/ канцелярский/ обиходно-деловой/ собственно официально-деловой (виды документов: уставы, договоры, приказы, распоряжения, заявления, характеристики, доверенности, расписки и т.д.) (Химик, 2012: 73; Замуруева, 2010:120).

Г.Я. Солганик ограничивается двумя подстилями, выделяя официально-документальный и обиходно-деловой. Однако внутри этих подстилей он проводит ещё одно деление: в официально-деловом подстиле он выделяет дипломатические акты и язык законов, а в обиходно-деловом – служебную переписку и деловые бумаги (Солганик, 2008: 44). Отмечается, что при ряде различий подстили близки друг к другу по своим основным характеристикам (там же). Одной из главных общих черт, которая сближает подстили, можно считать ориентацию на достижение договоренности между двумя сторонами или на формулирование позиций сторон.

Таким образом, мы видим, что безоговорочно выделяются такие подстили официально-делового стиля, как дипломатический и юридический (законодательный). Однако все признают, что существует ещё одна сфера функционирования официально-делового стиля, ещё один подстиль. Его называют «управленческий», «канцелярский», «обиходно-деловой», «собственно официально-деловой». Исследуемые нами претензии принадлежат именно этому подстилю.

Официально-деловой стиль характеризуется также особенностями употребления языковых средств. Характерной стилевой чертой является прежде всего точность употребления языковых средств, «не допускающая инотолкования» (Кожина, 1975: 175). Точность формулировок – залог адекватности понимания, что очень важно для регулирования отношений в правовой сфере.

Основой лексического корпуса официально-делового стиля является нейтральная (межстилевая) лексика. Однако к этой лексике стиль предъявляет особые требования. Лексические единицы, используемые в данном стиле речи, не должны допускать двояких толкований, они лишены образности, экспрессии, не допускают развития синонимии. На однозначность, безобразность, неэмоциональность (безэкспрессивность) используемой лексики указывают все исследователи официально-делового стиля речи (Кожина, 1977; Шмелев, 1977; Алексеев, Рогова, 1982; Розенталь, 1987; Рахманин, 2012 и др.). Эти черты обуславливают отсутствие здесь, например, суффиксов субъективной оценки. И в целом, как отмечают исследователи, для официально-делового стиля характерно стремление к безличности.

Стремление к точности обуславливает появление в текстах официально-делового стиля специальной лексики (терминологии) и устойчивых речевых оборотов. Словари определяют термин как «слово или словосочетание, которое выражает четко очерченное понятие определенной сферы науки, техники, искусства, общественной жизни и т. д.» (Современная энциклопедия, 2000). Кроме терминов, в официально-деловом общении функционируют собственно деловая — стилистически маркированная — лексика, полутермины (терминированная и детерминированная лексика) и номенклатура (Медведь, 2014:105). Термины, используемые в деловой сфере, - это, во-первых, общепринятая отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящен документ. Например, это термины, относящиеся к компьютерной технике, мобильной связи, экономические, финансовые термины и т.п.: *бартер, брокер, ваучер, дилер, дистрибьютор, инвестиция, маркетинг, монетаризм, фьючерсные кредиты* и т.п.; названия делово-

вой документации: *заявление, претензия, рекламация, приказ...* Во-вторых, это специальные слова и выражения сферы административного управления.

Между партнёрами, одинаково хорошо знающими предмет обсуждения, возможно употребление профессионализмов. Профессионализмы - слова и выражения, свойственные речи той или иной профессии или сферы деятельности (Лингвистический энциклопедический словарь под ред. Ярцевой В.Н., 1990). Например, в компьютерном деле *«винт» - винчестер, «доска» - клавиатура*. Профессионализмы тоже называют понятия, но названия эти не являются официальными. Такие слова и словосочетания употребляются узкой группой людей, объединенных общей профессией, в своем кругу, преимущественно в устном общении. Исследователи отмечают, что в письменной речи их использование недопустимо (Замуруева, 2010:121).

Одной из типичных черт деловой речи является стандартизованность и константность языковых форм. Исследователи официально-делового стиля приводят примеры устойчивых оборотов деловой речи: *вступить в законную силу, обжалованию не подлежит, передать в соответствующие инстанции, привлечь к уголовной ответственности, без уважительной причины, в установленном порядке, в случае неявки, по истечении срока* и др. (Кожина, 1977: 181) Стандартизованность в официально-деловом стиле проявляется в употреблении высказываний-клише. Под клише, как правило, понимаются «двух- и более компонентные словосочетания, которые воспроизводятся структурно в контекстах письменных памяток с одинаковым (приблизительно) лексическим значением» (Медведь, 2014: 105). Стандартизованность проявляется и в употреблении однотипных форм слов, их повторяемости (Там же).

Стандартизованность проявляется не только на уровне лексики, но и на уровне синтаксиса. По мнению Н.А. Замуруевой, у официально-делового стиля речи имеются свои стандартные конструкции и варианты их реализации, например: *Доводим до Вашего сведения...* или *Напоминаем, что..., Про-*

сим + инфинитив; Направляем..., Гарантируем + дополнение (Замуруева, 2010: 122). Деловую речь характеризует наличие особых предлогов и союзов, выражающих чаще всего причинно-следственные и целевые отношения: *в связи с тем что, вследствие того что, в силу того что, ввиду того что, в соответствии с чем, согласно чему...*

Среди других синтаксических особенностей официально-делового стиля речи исследователи отмечают преимущественное использование простых предложений (как правило, повествовательных, личных, распространённых, полных); из сложных предложений на первом месте бессоюзные и сложно-подчинённые с придаточными изъяснительными, определительными, условными, причины, цели (Рахманин, 2012: 19).

Официальность делового стиля речи получает выражение, например, в использовании существительных мужского рода для обозначения лиц женского пола по их профессии (*студент Иванова, лаборант Кравцова, директор Петрова и т.п.*) и ряде других явлений (Кожина, 1983:181).

М.Н. Кожина отмечает ещё одну особенность официально-деловой речи: в целом она несёт на себе стилевую окраску долженствования. «Императивность и предписующе-долженствующее значение оказываются характерными для самых различных языковых единиц, функционирующих в этой сфере» (Кожина, 1975: 175). Это замечание обнаруживает ещё одну черту официально-делового стиля – особенность интенционала, содержащего в том числе интенции просьбы, требования и т.п.

Исследователи официально-делового стиля последних лет обращают особое внимание на специальные цели и задачи, присущие данному стилю. Так, например, Е.В. Косарева (при анализе особенностей делового общения) в числе этих целей и задач называет «достижение соглашения по обсуждаемому вопросу» (Косарева, 2006).

Г.Я. Солганик, проанализировав стилевые черты официально-делового стиля речи, назвал, по его мнению, самые важные из них. Этими чертами названы: 1) высокая регламентированность (определенный запас средств выражения и способов построения речевых жанров и их фрагментов); 2) официальность (строгость выражения: слова употребляются обычно в своих основных предметно-логических значениях: образность, как правило, отсутствует); 3) безличность (речь отталкивается от конкретного, личного). (Солганик, 2008: 43).

Подводя итог нашему рассуждению и имея в виду цели нашего исследования, назовём следующие важные черты официально-делового стиля речи: 1) сфера его функционирования. Указанный стиль обслуживает сферу официально-деловых отношений. Для нас в большей степени важны отношения, возникающие между организациями, а также между частными людьми и организациями. Именно здесь чаще всего возникает ситуация, которая может быть урегулирована с помощью такого документа, как «претензия»; 2) специфические цели субъектов общения, которые реализуются в особом наборе интенций, в том числе имеющих императивный характер; 3) особенности употребления языковых средств: наличие терминов, полутерминов, профессионализмов; точность, строгость употребления нейтральной лексики, отсутствие эмоциональности, образности; стремление к безличности, наличие большого количества стандартизированных конструкций, особых средств связи, маркированных как принадлежащих деловому стилю речи.

1.2 Особенности деловой документации в России

Известно, что официально-деловой стиль существует в двух формах: письменной и устной. К жанрам устной речи относят устный деловой разговор, телефонный деловой разговор, деловую беседу, деловое совещание (Косарева, 2008), а также официальные доклады, официальные речи. Однако исследователи стилистики утверждают, что официально-деловой стиль – это

прежде всего стиль документов (Кожина, 1982; Розенталь, 1987; Рахманин, 1988; Колтунова, 2002). «Термином "официально-деловой стиль речи" принято обозначать особенности языка служебных, в первую очередь организационно-распорядительных (акт, отчет, служебное письмо, постановление приказ и т.д.), а также дипломатических документов (Рахманин, 2012: 16). Н.А. Замуруева причину того, что «основной формой реализации этого стиля является письменная речь», видит в том, что «жанры официально-делового стиля выполняют информационную, предписывающую, констатирующую функции в различных сферах деятельности» (Замуруева, 2010:120).

Объектом нашего исследования является письменная форма делового стиля, а именно деловая документация.

Основа деловой документации – документы, или письменные тексты особого типа. Словари отмечают, что слово «документ» происходит от латинского «documentum», то есть «свидетельство», а в более привычном понимании – деловая бумага. Официально-деловой стиль иногда называют «документальным» из-за того, что его основной сферой приложения является документ (Основы русской деловой речи: 75).

Те черты, которые присущи деловому стилю речи и которые были названы нами в предыдущем параграфе, реализуются в деловой документации. Деловые документы должны быть точными, конкретными, не допускать двоякого толкования, они содержат термины, стандартизированные конструкции; язык документов строгий, безобразный, безэмоциональный; документ всегда составляется с какой-то определённой, чётко осознаваемой составителем практической целью, изложение в большинстве случаев имеет долженствующе-предписующий характер, им присуща устойчивость формы ...

Присущую деловой документации строгую регламентацию формы исследователи отмечают особо. «Одним из важнейших направлений совершенствования документации является унификация, то есть приведение к единой системе, однообразию» (Теплицкая, 2006: 6).

Данные, которые должны содержаться в документе «для признания его действительным», называются реквизиты (Большой юридический словарь, 2003).

В работе Н.А. Замуруевой перечислены реквизиты, обязательные для каждого делового документа: 1) данные об адресате (кому адресован документ); 2) данные об адресанте (кто является автором документа — заявителем, просителем и т. д.); 3) наименование жанра документа; 4) описание документальных приложений (если они имеются); 5) дата; 6) подпись автора документа и др. (Замуруева, 2010:120).

В России перечень реквизитов и правила оформления документов содержатся в документе, который называется «Унифицированные системы документации. ... Требования к оформлению документов» ГОСТ Р 6.30-2003 (Информация с сайта: <http://document-ved.ru/otvety-na-ekzamen-podokumentacionnomu-obespecheniyu-upravleniya-vidy-blankov-osobennosti-sozdaniya.html>. Дата обращения 18.04.2016).

Вышеназванный документ регламентирует реквизиты документов, содержит особые требования к ним. Например, указывает, что дату документа оформляют арабскими цифрами в последовательности: день, месяц, год. Например, дату 5 июня 2003 г. Следует оформлять так: *05.06.2003*. Но допускается и словесно-цифровой способ оформления даты, например: *05 июня 2003 г.* Если в качестве адресата выступает организация, то наименование организации указывают в именительном падеже. Если документ адресован лицу, то должность лица и его фамилия указываются в дательном падеже. Инициалы должностного лица указывают перед фамилией: *Генеральному директору ОАО «Северные регионы» В.А. Лагунину.*

В этом документе содержатся и требования к тексту. Отмечено, что текст документа составляют на государственном языке Российской Федерации или на государственных языках субъектов РФ в соответствии с законодательством РФ и субъектов РФ. Тексты документов оформляют в виде связно-

го текста, анкеты, таблицы или в виде соединения этих структур. Связный текст, как правило, состоит из двух частей. В первой части указывают причины, основания, цели составления документа, во второй (заключительной) - решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации. Текст может содержать одну заключительную часть (например; приказы - распорядительную часть без констатирующей, письма, заявления - просьбу без пояснения).

Ряд документов имеет традиционную форму составления, например, адресат указывается в правом верхнем углу документа.

В целях упрощения процедуры подачи документа некоторые организации используют бланки. Бланк документа содержит набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа. Применение бланков ускоряет процесс создания документа. Для изготовления бланков используют форматы А4 и А5. Форма бланков установлена уже названным документом «Унифицированные системы документации. ... Требования к оформлению документов» ГОСТ Р 6.30-2003. Для оформления писем используются бланки, включающие в себя в том числе название организации, ее почтовый и телеграфный адреса, номер справочного телефона, номер факса. В бланке предусмотрены места для проставления номера и даты составленного документа.

Роль деловой документации в современном обществе велика. При помощи письменного текста сегодня, как и много лет назад, решаются сложные вопросы взаимоотношений, производственные и коммерческие проблемы (Федюрко, Андросова, 2007).

1.3 Особенности деловой документации в Китае

Развитие партнерских китайско-российских отношений в последнее десятилетие привело к активизации сотрудничества в сферах экономики, торговли, туризма и т.д., поэтому появилась острая необходимость в составлении

и переводе китайской деловой документации на русский язык и наоборот. В настоящее время существует не так много специальной литературы, позволяющей грамотно составить на китайском языке деловой документ и перевести его. Главной проблемой является правильный перевод специальной лексики, чтобы при переводе сохранилась ее юридическая сущность.

Особенности китайского официально-делового стиля описаны в пособии «Внешнеторговые документы: контракты, переписка», написанном в 1993 году и опубликованном в Пекине на русском и китайском языках. Авторы пособия - Чжу Цзимин, Ли Гуан'ю. Информация, полученная из этого пособия, позволила нам составить следующее представление об интересующем нас стиле.

Официально-деловой стиль китайского языка имеет длительную историю своего существования. Он возник в связи с необходимостью регулировать отношения между людьми, учреждениями, странами, что требовало письменных свидетельств, актов, документов. На протяжении своего развития официально-деловой стиль претерпевал изменения. До 1940 года в Китае употреблялись сложные формы деловых бумаг. При составлении документов и деловых писем руководствовались строгими правилами, которые предусматривали употребление трафаретных оборотов, фразеологических штампов. В зависимости от инстанции использовались специальные, строго установленные выражения.

После 1949 года официально-деловой стиль претерпел значительные изменения. Он стал проще и конкретнее и в силу этого понятнее для широких слоев населения. Официально-деловой стиль современного китайского языка заимствует элементы других функциональных стилей и, постепенно преобразуясь, обретает новый облик.

Лексика официально-делового стиля относится к тому пласту лексики современного китайского языка, который обычно именуют книжным. Официальная лексика отличается особенной официальностью и «сухостью»

и употребляется только в официально-деловом стиле, в других стилях – как средство создания иронии и юмора. Говоря о лексических особенностях этого стиля, нужно, прежде всего, указать специальную лексику 特用词, или официально-деловую терминологию, не имеющую синонимов в общеупотребительном языке. Перечислим некоторые из них: Юридические термины: 1 财产 – *собственность*; 2 制裁条款 – *санкции*; 3 索赔条款 – *рекламации*; 4 仲裁条款 – *арбитраж*; 5 原告 – *истец*; 6 被告 – *ответчик*.

Экономические термины: 1 分期付款 – *платеж в рассрочку*; 2 延期付款 – *отсроченный платеж*; 3 付现款 – *оплата наличными, кассовая оплата*; 4 速遣费 – *диспач*; 5 余额 – *сальдо*; 6 托收 – *инкассо*.

Кроме юридических и экономических терминов, в языке деловых бумаг используется достаточно большое количество технических терминов: 1 含能物质 – *энергоноситель*; 2 辅助基地 – *вспомогательная база*; 3 飞机制造工厂 – *авиационный завод*; 4 轴承 – *подшипник*; 5 活塞压缩机 – *поршневой компрессор*; 6 螺纹卡规 – *резьбовая скоба*. Из языка бизнесменов часто встречаются термины: В / L (*коносамент*), L / С (*аккредитив*), FOB (*ФОБ*), CFR (*стоимость и фрахт*) и так далее.

Таким образом, как в русском языке, так и в китайском характерными чертами документов являются высокая степень терминированности, причем к терминам примыкает огромный пласт номенклатурной лексики, а также стандартизированность языка и формы.

1.4 Деловое письмо как вид деловой документации в России и Китае

Особое место среди деловой документации занимают деловые письма, к числу которых принадлежит объект нашего исследования - письмо-претензия, поэтому остановимся более подробно на описании особенностях русского и китайского делового письма.

Деловое письмо считается самым распространённым видом служебных документов как в России, так и в Китае. Исследователи делового стиля обеих стран отмечают, что деловая переписка играет ключевую роль в предпринимательской деятельности. Деловые письма – важнейшее средство установления деловых контактов, урегулирования деловых отношений между партнёрами по бизнесу, элемент юридического обоснования доказательной базы при решении спорных вопросов, возникших недоразумений.

С документами деловое письмо объединяет то, что оно составляется по определенному образцу, а также имеет характерную композиционно-графическую организацию (Федюрко, Андросова, 2007).

Деловое письмо - обобщенное название деловых документов, имеющих различное содержание и целевое назначение, но обладающих рядом обязательных характеристик. Исследователи делового стиля речи называют разные характеристики деловых писем. В общем виде их можно представить так: 1) деловые письма существуют в письменной форме, зафиксированы на бумажном или электронном носителе; 2) отличаются стандартизированным графическим и композиционным построением; 3) имеют правовую значимость; 4) оформлены в соответствии с ГОСТом; 5) отражают определенную производственную ситуацию; 6) их появление вызвано определённой целью автора текста; 7) отличаются единством темы, смысловой целостностью и завершёностью, а также документальностью и конкретностью; 8) характеризуются использованием присущих официально-деловому стилю языковых средств; 9) они должны быть лаконичными, предельно точными, не допускать вариантов толкования; 10) им присущ объективный характер изложения, отсутствие субъективности, образности, эмоциональности; 11) их основная

функция – информационная; 12) они передаются адресату прямо или через посредника, через почтовую связь, по факсу, по электронной почте (Федюрко, Андросова, 2007; Теплицкая, 2006; . Основы русской деловой речи, 2012; Вэн Фенсян, 2007).

Н.И. Формановская подчёркивает: в деловом тексте речевая интенция должна быть выражена четко и понятно для адресата, здесь не должно быть подтекста, недоговоренности и непрямых способов выражения. Эксплицитные интенции выражаются прямыми перформативными предикатами (Формановская, 2001, 2000).

Исследователи отмечают также, что главные, сущностные черты деловой переписки сложились исторически и оказались очень устойчивыми (Федюрко, Андросова, 2007). Эту устойчивость сущностных черт, которая проявляется, в частности, в наличии стандартных синтаксических оборотов, лексико-фразеологических шаблонов, структурно-композиционных особенностей, также можно считать одной из характеристик делового письма.

Перечисленные выше характеристики делового письма, а особенно устойчивость его сущностных черт, прежде всего стандартных синтаксических оборотов, лексико-фразеологических шаблонов, структурно-композиционных особенностей присущи как русским, так и китайским деловым письмам.

Китайские исследователи особенно большое внимание обращают на точность, краткость (лаконичность), чёткость, конкретность делового письма. Исследователь Фэн Кецзян считает точность самой важной особенностью деловой переписки. Требования точности он относит и к использованию языка, в том числе к правильному грамматическому, пунктуационному оформлению, и к передаваемой информации (например, указание цены, количества, номеров счетов и т.п.), и к соблюдению формата общения. Под целостностью он понимает включение в письмо всех необходимых компонентов информации (Фэн Кецзян, 2008).

Следует особо отметить, что в требованиях к китайским деловым письмам отдельным пунктом выделена вежливость. Ван Сяоинь, Ян Цзин отмечают, что вежливость играет особую роль в деловом межличностном общении. Использование этикетных выражений – короткий путь для достижения доброжелательного отношения партнёра. Китайские исследователи призывают обращать внимание, например, на такие детали: необходимо формулировать фразы, где субъектом становится местоимение «Вы», уменьшая долю фраз с «я» или «мы»; стремиться использовать слова с позитивными коннотациями, избегая негативных значений. Например, предпочтительнее использовать фразу «Офис открыт до 5 часов» вместо «Офис закрыт после 5 часов». Необходимо описывать проблему в спокойном тоне, даже если ваши законные требования не были удовлетворены. В деловом письме недопустимо выражать гнев. Спокойный тон при решении проблем способствует открытию новых бизнес-возможностей, говорят китайцы (Ван Сяоинь, Ян Цзин, 2005; Фэн Кецзян, 2008. *Перевод с китайского наш*).

В китайском языке для выражения вежливости и этикета употребляют в письме устойчивые обороты, так называемый «вэньянь» - элементы старого китайского языка, которые содержат в себе один или несколько иероглифов архаического значения. Например: "gui gongsi" - «Ваша компания» ("gui" дословно можно переводить на русский язык как «драгоценный»). С помощью некоторых этикетных средств можно снять чрезмерную официальность, сухость послания, разнообразить интонационный рисунок текста письма, при необходимости придать деловой речи экспрессивные оттенки. Например:

- *Решить Ваш вопрос, к счастью, оказалось возможным...*
- *Учитывая Ваш вклад в развитие нашего комплекса...*
- *Примите сердечные, искренние поздравления...*
- *Ваше приглашение к нам пришло, к сожалению, поздно, тем не менее мы полны решимости...*

Китайцы очень склонны к употреблению этикетных форм в своей речи, причем употребляют их с такой высокой степенью интенсивности, что присутствие таких элементов иногда является для представителей другой культуры непонятным и даже избыточным.

В исследованиях по деловой документации последних лет большое значение уделяется ее экстралингвистическим характеристикам, этапу дотекстового продумывания, планирования сценария будущего делового письма. Так, китайский исследователь Фен Хунмэй отмечает, что автор должен конкретно определить, с какой целью (внекоммуникативной или коммуникативной) он составляет данное письмо, «в чем заключается его авторская коммуникативная интенция, какую информацию и в каком объеме он хочет передать адресату, какими способами может довести до адресата эти сведения, какую реакцию в каком виде он хочет получить» (Фен Хунмэй, 2006).

Характерной приметой времени является то, что письма могут быть отправлены не только традиционным путём – по почте, но также посредством электронной почты, по факсу, а также то, что они существуют не только в «бумажном» виде, но и в электронном.

Итак, деловое письмо играет важнейшую роль в решении деловых вопросов как в России, так и в Китае. Основные характеристики делового письма совпадают в делопроизводстве обеих стран, однако в китайской традиции ведения деловой переписки особое внимание уделяется вежливости, соблюдению этикетных норм.

Деловые письма – это обобщённое название ряда деловых документов, имеющих схожие характеристики, однако у них есть определённые различия. Чтобы разобраться в том, как различаются деловые письма, каковы критерии выделения видов делового письма, необходимо обратиться к теории речевых жанров и выявить коммуникативно-прагматические, лингвистические, структурные критерии выделения жанров.

1.5 Жанры деловой документации

1.5.1 Понятие речевого жанра

В настоящее время проблема речевых жанров стала одной из самых популярных в современной лингвистике. По мнению В.В. Дементьева, «в последние десятилетия «жанроцентризм претендует на лидерство и универсализм» (Дементьев, 1997). Исследователь выделяет причины такого пристального внимания к теории речевых жанров. Среди главных причин - поиск базовой единицы речи, которая должна быть достаточно ёмкой. Поиск такой единицы ведётся на пересечении общей теории коммуникации, коллоквиалистики, стилистики, прагматики, лингвистики текста (там же). Речевые жанры подходят под эти критерии. Таким образом, проблема выделения жанров речи является актуальной и практически значимой. Понятие РЖ относится к числу важнейших теоретических представлений прагмалингвистики, стилистики, лингвистики текста, социолингвистики.

Все исследователи однозначно заявляют, что обсуждение проблемы речевых жанров в российской лингвистике начинается со статьи М.М. Бахтина "Проблема речевых жанров", опубликованной 1979 году (Бахтин, 1979). Статья М.М. Бахтина заложила основы современных представлений о речевых жанрах (РЖ) и до настоящего времени является объектом изучения и полемики исследователей, которые признают, что и сегодня не решены многие вопросы, связанные с осознанием этого явления.

М.М. Бахтин понимал РЖ как "относительно устойчивые тематические, композиционные и стилистические типы высказываний" (Бахтин, 1979: 241–242). Он считал речевые жанры результатом действия ряда экстралингвистических факторов, таких, как "типическая концепция адресата", целевая установка говорящего, конкретная ситуация речевого общения и др. (Бахтин, 1979: 276). Таким образом, главной характеристикой РЖ автор концепции на-

звал устойчивость, которая проявляется в теме, композиции, стиле высказывания. При этом, по свидетельству В.В. Дементьева, М.М. Бахтин считал композицию важнейшим аспектом РЖ (Дементьев, 1997: 111). Согласно М.М. Бахтину композиция РЖ связана с "определенными типами построения целого, типами его завершения, типами отношения говорящего к другим участникам речевого общения" (Бахтин, 1979: 242). В.В. Дементьев предполагает, что "композиция" по Бахтину - это организация целого, своеобразный метатекст, сеть (метатекстовых) перформативов, которая и способствует связи высказывания с действительностью. По мнению В.В. Дементьева, композицию совершенно недопустимо понимать лишь как формальную... сторону высказывания (Дементьев, 1997: 111).

Безусловно, для современного этапа развития лингвистики актуально то, что М.М. Бахтин в характеристику РЖ включил также такие параметры, как цель говорящего, ситуацию речевого общения. В названной статье учёный высказал гипотезу о глобальности феномена жанровой организации речи.

Проблеме РЖ посвящают свои труды многие учёные. Появились уточнённые определения РЖ. Например, К.А. Долинин определяет РЖ как «установленный в данном социуме тип речевого поведения, задаваемый речевой ролью и регулируемый жанровыми предписаниями и / или взаимными ожиданиями партнеров по общению» (Долинин, 1998:40). В этом определении учтены как лингвистические, так и экстралингвистические факторы, поэтому это определение в нашем исследовании будем считать рабочим.

Современные исследователи развивают теорию речевых жанров, внося в неё свои уточнения, дополнения, создавая классификации жанров, выделяя критерии выделения жанров и т.д.

Т.В. Шмелева считает, что существует три подхода к проблеме речевых жанров: лексический, стилистический и речеведческий. В её работах содержится модель анализа РЖ. В эту модель входят коммуникативная цель, образ

автора, образ адресата; образ прошлого и будущего; тип диктумного (событийного) содержания; языковое воплощение (Шмелева, 1997: 88-97). Т. В. Шмелева выделяет четыре класса РЖ: информативные, оценочные, перформативные, императивные. Перформативные РЖ, по мнению Т.В. Шмелёвой, связаны с событиями социальной действительности. К ним исследователь относит, например, приветствия, поздравления. Императивные РЖ "содействуют" осуществлению событий с разной степенью императивности. Это просьбы, советы и т.п. (Шмелева, 1992: 12-13).

Квета Кожевникова называет жанрами тексты, типизированные с жанрово-коммуникативной точки зрения, и выделяет три класса РЖ. К первому классу относятся тексты, содержание которых строится по более или менее жестким, но всегда обязательным информативным моделям (инструкции, рецепт, театральная афиша). Второй класс составляют тексты, содержание которых строится по узуальным информативным моделям. Исследователь в качестве примеров текстов такого типа называет газетное сообщение о текущих событиях, рецензию на литературное произведение. И третий тип - тексты не регламентированные, содержание которых не подлежит никакой строгой заданности с жанрово-коммуникативной стороны. Это, например, частная переписка (Кожевникова, 1979: 53-54).

К.А. Долинин считает, что одной из основных характеристик РЖ является регламентированность, которой подвержены содержание, композиционное построение и языковое оформление. Степень регламентированности и может стать одной из основ выделения жанров. На одном полюсе располагаются жанры, строящиеся по жестким обязательным схемам. Они не оставляют субъекту никакой или почти никакой свободы интерпретации жанровых норм. Сюда относятся доверенность, патентная заявка, постановление суда, выписка из протокола, коммерческое соглашение и т.п.). На другом полюсе – типы сообщений, минимально связанные правилами и нормами. Сюда относятся большинство жанров, реализующих фатическое общение, и жанры художественной литературы) (Долинин, 1998: 40).

Н.Д. Арутюнова выделяет фатические (праздноречевые) жанры, не имеющие непосредственной цели, и жанры, имеющие целью установление или регулирование межличностных отношений (Арутюнова, 1992: 53-55).

Некоторые исследователи обращают внимание на то, что в современной прагматике при выделении РЖ опора делается на иллокутивный критерий (Дементьев, 1997: 117-118). Это значит, что основанием идентификации РЖ считаются цели: есть новая цель - есть новый РЖ. Однако ряд учёных считает, что при выделении РЖ нельзя делать «крен в сторону иллокутивного компонента речевого акта» (Т.Г. Винокур, В.В. Дементьев).

Во всех работах по теории жанра содержатся попытки выделить и систематизировать жанрообразующие признаки речевых жанров. Так, например, Т.В. Тарасенко выделяет такие признаки: целенаправленность, целостность и завершенность; соотношение автора и адресата; смысловая полноценность; связь с предыдущими и последующими высказываниями и типичная воспроизводимая жанровая форма (Тарасенко, 1999: 282).

Со времени выхода статьи М.М. Бахтина в свет прошло уже много лет, и сейчас жанроведение развивается достаточно активно, но концепция РЖ до сих пор считается не разработанной до конца. Это связано отчасти с тем, что "жанры постоянно текут, следуют, переплетаются естественно и быстро" (Капанадзе, 1988: 230). Имеется ряд спорных, нерешённых вопросов. В частности, не принято единой типологии РЖ, не разработано учение о внутренней структуре РЖ (Дементьев, 1997). Трудность состоит в определении адекватного основания классификации. Возможно, решение поможет найти теория речевых актов. Вопрос о соотношении речевого акта и речевого жанра – один из самых обсуждаемых, но до сих пор нерешённых и трудных вопросов современного жанроведения. Отмечается, что исследование речевых действий часто превращается в исследование типов предложений. Такое смешение объектов изучения М. Бахтин объяснял так: “Дело в том, что существуют типы предложений, которые обычно функционируют как целые вы-

сказывания определенных жанровых типов. Таковы вопросительные, восклицательные и побудительные предложения” (Бахтин, 1996: 194).

Генетическая близость теории речевых жанров и теории речевых актов неоднократно отмечалось в литературе (Вежбицка, 1997: 108; Кожина, 1999а; Москин, 2005; Федосюк, 1997а: 105-108; Шмелева, 1997: 92). Существует много точек зрения на этот вопрос.

А. Вежбицкая при выяснении вопроса о соотношении РА и РЖ обращается к «бахтинскому» понятию речевого жанра. Исследователь отмечает, что “речевой жанр”, как «его понимает Бахтин», является действием, а не продуктом (исследователь уточняет: он является кодифицированной формой действия). В представлении А. Вежбицкой слово “жанр” «лучше», оно меньше вводит в заблуждение, чем слово “акт”, которое вызывает представление о высказывании коротком, одноразовом. А. Вежбицка предложила соединить понятие РЖ Бахтина с теорией речевых актов. По мнению исследователя, это делает возможным изучение РЖ как системно-структурного феномена, представляющего собой сложную совокупность многих речевых актов, выбранных и соединенных по соображениям некой особой целесообразности и относящихся к действительности не непосредственно, а через РЖ в целом (цит. по: Дементьев, 1997).

Всеми исследователями отмечается, что хотя речевые жанры соотносимы с речевыми актами, они не тождественны им. В чём же их сходство и различие?

М.Н.Кожина в известных статьях «Речевой жанр и речевой акт» и «Речеведческий аспект теории языка» (1998, 1999) указывает, что общими в ТРА и ТРЖ являются исходные позиции: речевой характер единиц, определение их как единиц речевого общения; общим у них является и динамический аспект: РА и РЖ - единицы процесса языкового общения и речевой деятельности; звенья (элементы), характеризующие динамику речи, то есть процесс построения текста, дискурса; и там, и там слово изучается как действие, а об-

щение как деятельность. Из этого следует, что общим у них является и принцип изучения – непременно в контексте и с учётом экстралингвистических факторов (Кожина, 1999а: 54).

М.Н. Кожина проводит различия между РА и РЖ с учётом семантико-прагматического аспекта. Она считает, что речевой акт - это действие, отдельная реплика, наделенная определенной иллокутивной силой и вызывающая или предполагающая определенный перлокутивный эффект.

Наиболее ярко черты речевого акта проявляются в диалоге, где наличествует единство двух реплик собеседников (адресата и адресанта). М.Н. Кожина наделяют РА статусом элементарной единицы речи. Речевой жанр (особенно если учесть вторичные РЖ) - это более развернутое и сложное речевое построение, состоящее из нескольких речевых актов. Вторичные же РЖ могут быть представлены как множество (с учётом конкретных целей) речевых актов (Кожина, 1999а: 58-59).

Автором выделяются следующие линии различия: 1) РА – однократное действие, а РЖ имеет количественно и качественно более сложную природу и соотносится с ситуацией, событием, текстом; 2) в центре внимания теории речевых актов - грамматика языка (предложение), а объект теории речевых жанров - речевая коммуникация и функциональный стиль; 3) ТРА по своей сути монологична, ТРЖ диалогична (социологична) (Кожина, 1999а: 18-22).

Особое значение М.Н. Кожина придает стилистическому измерению РЖ (восходящему, с одной стороны, к бахтинской концепции стиля речи, с другой стороны, - к понятию вторичного речевого жанра): данное измерение просто отсутствует у РА или представлено на периферии учения, факультативно. По мнению М.Н. Кожиной, учет этого аспекта принципиально важен в плане выяснения соотношения РЖ и РА (Кожина, 1999а: 55).

Анализ работ по жанроведению (Н.Д. Арутюнова, Т.Н. Шмелёва, В.В. Дементьев, К.А. Долинин, С. Гайда, Т.В. Тарасенко) позволил нам выделить

основные черты, характеристики речевого жанра, которые станут основой для нашего анализа «претензии» как речевого жанра. Итак, речевой жанр

- это тип высказывания;

- характеризуется стилевой принадлежностью;

- обладает относительной устойчивостью, регламентированностью композиции, содержания, языка; это реально присущие речевой компетенции носителей языка образцы (модели, фреймы) говорения и письма; это готовые формы, в которые «отливается» язык; устойчивый образец речевого поведения; типичность и воспроизводимость жанровой формы; «горизонт ожидания для слушающих и модель создания для говорящих» (Гайда, 1986: 24), но при этом степень жёсткости у жанров разная;

- является результатом действия экстралингвистических факторов, таких как концепция адресата, целевая установка говорящего, конкретная ситуация речевого общения; при этом и параметры коммуникативной ситуации должны быть устойчивыми, повторяющимися, стандартными;

- важнейшим фактором определения РЖ, ведущим признаком РЖ, основанием для его идентификации является целенаправленность, целевая установка автора;

- характеристикой является также завершённость, смысловая полноценность;

- для официальных жанров характерно наличие в заголовке «перформативного существительного» типа «приказ», «распоряжение», «инструкция», «договор» и т.п.;

- для функционирования РЖ и их адекватного восприятия важны статус и роль адресата и адресанта речи;

- речевые жанры соотносимы с речевыми актами, но не тождественны им. Как правило, речевой жанр представляет собой совокупность речевых актов, объединённых единой целью.

Таким образом, речевые жанры – это системно-структурный феномен, представляющий собой сложную совокупность многих речевых актов, выбранных и объединённых некой целью.

Как уже было отмечено, на сегодняшний день не существует единой удовлетворительной типологии РЖ. Жанр часто понимается либо слишком широко, либо слишком узко. При этом все исследователи отмечают, что проблема выделения, типологии, описания РЖ остаётся одной из важнейших в современной лингвистике.

Представляется важным решить вопрос о типологии РЖ в официально-деловом стиле речи, ибо именно этот функциональный стиль требует наибольшей точности, здесь регламентированность, устойчивость форм является стилеобразующим фактором. Именно для официально-делового стиля речи характерно построение речевого поведения участников коммуникации по определённым правилам, по образцу. Это позволяет им избежать конфликта и достигнуть взаимопонимания, что в деловом общении очень важно. Именно в деловом общении роли партнёров заданы, конвенциональны, представляют собой установленный в данном социуме набор предписаний, регулирующих взаимодействие людей.

1.5.2 Жанры делового письма

Основатель теории речевых жанров М.М. Бахтин связывал речевые жанры со стилем. "По существу языковые или функциональные стили есть не что иное, как жанровые стили определенных сфер человеческой деятельности и общения. В каждой сфере бытуют и применяются свои жанры, отвечающие специфическим условиям данной сферы; этим жанрам и соответствуют определенные стили" (Бахтин, 1997: 163-164). Исходя из этого, делается вывод о том, что изучение стиля должно сопровождаться изучением речевых жанров.

Официально-деловой стиль речи, как ни какой другой стиль речи, может быть охарактеризован с точки зрения жанрового своеобразия и многообразия. Этому стилю больше всего «подходит» жанровая характеристика. Некоторые черты, которые характеризуют жанры, являются стилеобразующими для официально-делового стиля речи. Например, устойчивость, регламентированность, стандартизированность, чёткие цели, определённый характер адресата и адресанта и т.п. Это помогает исследователям довольно чётко выделить жанры в официально-деловом стиле речи.

Как мы уже указывали, в рамках официально-делового стиля выделяются подстили. Нас интересует обиходно-деловой (канцелярский, собственно-деловой) подстиль, так как в рамках именно этого подстиля функционируют деловые письма, отличающиеся жанровым многообразием.

С точки зрения теории речевых жанров деловое письмо представляет собой стереотип речевого поведения, относительно устойчивый тематический, композиционный и стилистический тип текста как результат выбора веками накопленных опытом образцов текстов в соответствии с коммуникативными ситуациями, интенциями и с учетом существенных параметров адресанта и адресата (Фэн Хунмэй, 2006: 21-24).

Если речевой жанр воплощается в определенной форме и типе текста, то в жанре делового письма "бесспорно выделяются два признака: наличие авторского замысла и коммуникативная природа явления, называемого текстом" (Матвеева, 1990: 11).

Деловое письмо – понятие «многоаспектное» (Веселов, 1990: 21). В нём много «субжанров», «видов», «типов» писем. Деловые письма можно классифицировать по разным признакам. Самые популярные классификации – по структурным признакам письма и по цели письма (интенции, намерению автора-составителя).

По структурным признакам деловые письма обычно делят на регламентированные и нерегламентированные. Китайские исследователи Чжу Цзимин, Ли Гуан'ю так различают эти два вида писем. Регламентированные письма составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т.д.). Регламентированное письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуется в виде стандартных текстов или текстов, составленных из стандартных синтаксических конструкций. К таким стандартным конструкциям относятся формулировки, указывающие:

1. на причину обращения: *由於贵方的请求兹送上. . . ”В связи с Вашей просьбой, направляем. . . ”*.

2. на ссылки: *根据我们的电话洽谈, 通知. . . “Ссылаясь на наш телефонный разговор, сообщаем. . . ”*.

3. на цель: *为了答复贵方 . . . 月 . . . 号的来信 . . . ” В ответ на Ваше письмо от . . . “*.

Регламентированные письма имеют четкую структуру, как правило, состоящую из двух частей: в первой, вводной части, излагаются причины, указываются цели отправителя и приводятся ссылки, на основании которых де-

лаются заявления, осуществляются речевые действия, представляющие вторую, основную часть письма.

Нерегламентированные письма представляют собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического или этикетного текста. Он, как правило, включает элементы повествования (историю вопроса), этикетную рамку и обязательный элемент делового письма - речевое действие. В отличие от регламентированных деловых писем нерегламентированные деловые письма не имеют жесткой текстовой структуры, в них реже используются стандартные фразы.

Исследователи отмечают, что было бы неверно полагать, что язык нерегламентированных писем вовсе не содержит элементов стандартизации. Стандартные словосочетания используются и в нерегламентированных письмах. Вообще же язык нерегламентированных писем отличается от языка регламентированных писем включением значительного пласта общелитературной лексики, большей вариативностью синтаксических конструкций высказывания, т.е. большей свободой в реализации замысла (Чжу Цзимин, Ли Гуан'ю, 1993).

Второй тип классификации исходит из цели автора письма. Как отмечает К.А. Долинин, для многих жанров, в основном официальных (декларативов, по Серлю), целевая установка и в самом деле является ведущим признаком (Долинин, 1998: 38). В рамках этой классификации наименования субжанров совпадают с названиями речевых интенций (Формановская, 2002: 31). Это информационное письмо, письмо-сообщение, письмо-просьба, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-подтверждение, письмо-согласие, письмо-отказ, письмо-напоминание, письмо-уведомление, письмо-приглашение, письмо-благодарность, письмо-поздравление, письмо-извинение, письмо-рекомендация, письмо-разъяснение, письмо-жалоба, письмо-гарантия и т.д. Такая классификация, основанная на выделении коммуникативно-прагма-

тических характеристик, довольно удобна, а поэтому популярна (Веселов, 1990; Колтунова, 2002).

В китайском языке деловая переписка подразделяется на простые (обычные) письма и специальные письма. К простой переписке относятся следующие виды писем: 1. Письмо-просьба (请求函) 2. Письмо-сообщение или письмо освещение (通知函) 3. Письмо-приглашение (邀请函) 4. Письмо-благодарность (感谢函) 5. Письмо-сопровождение (复函) 6. Письмо-подтверждение (确认函).

К специальной переписке относятся следующие виды писем: 1. Письмо-запрос (询价函) 2. Ответ на письмо-запрос (复询价函) 3. Письмо-предложение (报价函) 4. Ответ на письмо-предложение (复报价函) 5. Заказ (订货单) 6. Письмо-претензия (рекламация) (索赔函) 7. Ответ на письмо-претензию (复索赔函) (Чжу Цзимин, Ли Гуан'ю, 1993).

Как видим, названия деловых писем в русском делопроизводстве совпадают с названиями, принятыми в китайском деловом общении. И там, и там в названии присутствует название интенции, или «существительное - перформатив». Это облегчает нашу задачу исследования письма-претензии как жанра делового письма.

1.6 Прагматические основы исследования жанров. Речевые акты как важнейшая жанровая категория

В Первой главе мы перечислили общие принципы определения речевого продукта как речевого жанра, выделив основные жанровые характеристики. Чтобы описать претензию как речевой жанр, мы должны доказать, что это структурно-содержательный феномен, целенаправленный, целостный, завершённый продукт, обусловленный определённой ситуацией общения, суще-

ствующий в воспроизводимой жанровой форме, представляющий собой сложную совокупность многих речевых актов, объединённых некой целью.

Такой подход к анализу текста предполагает обращение к понятийному аппарату прагматики, так как только коммуникативно-прагматический подход предполагает «учёт того значимого компонента языковых единиц, который связан с человеком, использующим язык как орудие общения и делающий свой выбор для достижения поставленных целей» (Формановская, 2002: 5), то есть позволяет анализировать общение как деятельность. Общение в современном языковедении понимается как деятельность «по крайней мере двоих с помощью такого орудия, как язык» (там же). Деловые письма – это феномен, связанный с деловым общением. Потребность в письмах появляется тогда, когда надо установить или урегулировать отношения между людьми в деловой сфере общения. Ориентация прагматики на цели речевой деятельности человека позволяет нам воспользоваться достижениями этой науки для решения наших вопросов, связанных с выявлением жанровых характеристик «претензии». Значимыми для нас категориями прагматики являются: речевая ситуация, включающая в себя, в том числе, адресанта и адресата, мотив, цель общения, речевые действия.

Понятие «речевая ситуация» является базовым понятием лингво-прагматики (Колтунова, 2002: 17). Важность речевых ситуаций в процессе общения обусловлена влиянием, оказываемым ими на содержание коммуникации, ее структуру, выбор языковых средств. Стандартную коммуникативную ситуацию составляют, согласно Р. Якобсону, адресант, адресат, контакт, сообщение, контекст, код (Якобсон, 1985: 81).

Другими исследователями были внесены различные уточнения в данную модель. В рамках нашей работы нам представляется релевантным уточнение, сделанное И.П. Сусовым: «Я - сообщаю - тебе - в данном месте - в данное время - посредством данного высказывания - о данном предмете - в силу такого-то мотива или причины - с такой-то целью или намерением - при

наличии таких-то предпосылок или условий - таким-то способом» (Сусов, 1985: 243).

В нашем случае адресантом являются или организация, или частное лицо, а адресатом – организация-партнёр или организация, предоставляющая услуги частному лицу. Адресант руководствуется неким мотивом (почему) и целью (зачем). От адресанта адресату направляется сообщение, которое реализовано с помощью кода, в нашем случае – русского или китайского языка.

Существует множество конкретных речевых ситуаций, однако они могут содержать типичные особенности, что позволяет выбирать необходимые речевые средства для достижения цели общения. В сфере делового общения понятие коммуникативной ситуации может включать в себя следующие компоненты: 1) цель (например, информирование, поддержание отношений, воздействие); 2) коммуникативные роли (например, инициатор, ответчик); 3) адресат (организация, лицо юридическое или физическое), 4) код (письменная речь, отличающаяся особенностями, связанными с деловым стилем). Сообщение от адресанта к адресату представляет собой совокупность речевых актов. Побудительной причиной для отправления письменного сообщения в официально-деловом стиле речи обычно становится затруднительное положение адресанта, его неудовлетворенность сложившейся ситуацией (Черкасская, 2007: 217).

Теория речевых актов является ядром прагматики (Н.И. Формановская, И.М. Кобозева, И.П. Сусов, Н.Д. Арутюнова, А. Вежбицка и др.). Н.Д. Арутюнова, автор статьи о речевом акте в Лингвистическом энциклопедическом словаре, пишет: «Речевой акт – целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятого в данном обществе» (ЛЭС: 420). Н.Д. Арутюнова отмечает также, что речевой акт нужно рассматривать в рамках прагматической ситуации. В качестве основных черт речевого акта в статье названы намеренность (интенцио-

нальность), целеустремлённость и конвенциональность. Отмечено также, что Р.А. всегда соотносены с лицом говорящего (там же).

Все исследователи речевых актов отмечают, что основоположником теории речевых актов является Дж. Остин. Автор теории выделил в речевом акте три уровня, или акта: локутивный, иллокутивный, перлокутивный. Центральным звеном трёхуровневой системы является иллокутивный акт. И.П. Сусов так объясняет суть иллокутивного акта: он обладает определённой силой и обеспечивает указание на коммуникативную цель высказывания. Этот акт конвенционален. Говорящий осуществляет иллокутивный акт, когда спрашивает, отвечает на вопрос, информирует, уверяет, предупреждает, объявляет решение или намерение, объявляет приговор, назначает, взывает, критикует, отождествляет, описывает и т.п. (Сусов, 1985: 243).

Речевой акт должен быть адекватно понят слушателем. Н.Д. Арутюнова обращает внимание на то, что понимание речевого акта, обеспечивающее адекватную реакцию, предполагает правильную интерпретацию его иллокутивной силы. Это замечание особо важно для официально-делового стиля речи, так как его стилевой чертой является однозначность языковых средств, точность их употребления, не допускающая двоякого толкования.

Исследователи отмечают связь речевого акта с интенциями говорящего. Понятие интенции «является частью терминологического аппарата описания иллокутивной функции языковых единиц» (Мощева, 2011: 224). По определению последователя Дж. Остина Г.П. Грайса «интенция» представляет собой «намерение говорящего сообщить нечто, передать в высказывании определённое субъективное значение» (цит. по: Мощева, 2011: 223). В статье С.В. Мощевой интенция определяется как «намерение, замысел сделать нечто с помощью такого инструмента, как язык-речь-высказывание» (Мощева, 2011: 224). Авторы монографии «Текст: теоретические основания и принципы анализа» называют речевое намерение адресанта «одной из базовых категорий текста» (Текст, 2011: 20). Область коммуникативных намерений, речевых ин-

тенций говорящего включает следующие интенции: сообщить, попросить, пообещать, похвалить, потребовать и т.д. (Серебрякова, 2009: 30-32).

Отмечается, что интенция может быть выражена эксплицитно и имплицитно. В нашем случае, в ситуации общения посредством письменного официального документа речь может идти только об эксплицитно выраженных интенциях.

Нам предстоит выявить систему, совокупность речевых актов, которые образуют «претензию», соотнести их с интенциями, намерениями предъявителя претензии, описать языковые средства выражения этих интенций, показать регулярный, устойчивый, воспроизводимый в ряде документов характер всех параметров коммуникативной ситуации.

Выводы по первой главе

Первая глава нашей работы посвящена основным теоретическим вопросам изучения жанров официально-делового стиля речи, функционирующих в русской и китайской деловой среде. В работе рассмотрен круг вопросов, связанных с данной темой: перечислены основные черты официально-делового стиля речи, раскрыты особенности деловой документации в России и особенности деловой документации в Китае, описано понятие речевого жанра, дана общая характеристика жанров деловой документации.

Принято во внимание, что деловой стиль обслуживает сферу официально-деловых отношений, то есть отношений, которые реализуются в дипломатической, законодательной, управленческой деятельности. Нас интересует прежде всего сфера управленческой деятельности, в которой реализуются отношения между организациями, а также между организациями и частными лицами.

Установлено, что официально-деловой стиль обладает рядом устойчивых характеристик, которые отличают его от других стилей речи. Это прежде всего точность, стандартизированность, воспроизводимость, цели адресанта. Для делового стиля наиболее типичной является письменная форма общения, которая реализуется в деловой документации.

Черты, которые присущи деловому стилю речи, характерны и для деловой документации. Деловые документы обычно точные, конкретные, не допускают двоякого толкования, они содержат термины, стандартизированные конструкции; язык документов обычно строгий, безобразный, безэмоциональный, ему присуща устойчивость форм; документ всегда составляется с какой-то определённой, чётко осознаваемой составителем практической целью, изложение в большинстве случаев имеет долженствующие-предписующий характер. Основным жанром деловой документации является деловое письмо.

Деловые письма – основа налаживания, урегулирования и поддержания деловых отношений как в России, так и в Китае. Сравнительный анализ литературы по русской и китайской деловой документации позволил выявить сходства и отличия русских и китайских деловых писем. Оказалось, что несмотря на специфику русского и китайского менталитета деловые письма имеют общие для обеих культур черты: их характеризует точность, краткость, чёткость, конкретность, стандартизированность, употребление терминологии. Однако есть и различия. Так, китайские бизнесмены обращают большее внимание на вежливость, а русские - на лаконичность. В китайских деловых письмах больше этикетных фраз, традиционных формул общения. Русские бизнесмены выражают мысли более кратко.

Во второй главе мы будем внимательно анализировать сходства и различия русской и китайской деловой документации на примере письма-претензии, чтобы выявить их сравнительные характеристики.

Письмо-претензия является одним из жанров деловой документации. Чтобы выявить его жанровую специфику, мы обратились к рассмотрению понятия жанра.

Понятие речевого жанра основано на теории о речевых жанрах М.М. Бахтина. Анализ теории М.М. Бахтина и других работ по жанроведению (Н.Д. Арутюнова, Т.Н. Шмелёва, В.В. Дементьев, К.А. Долинин, С. Гайда, Т.В. Тарасенко) позволил нам выделить основные черты, характеристики речевого жанра, которые станут основой для нашего анализа «претензии» как речевого жанра. Итак, речевой жанр – это тип высказывания определённой стилевой принадлежности, обладающий смысловой завершённостью, относительной устойчивостью, регламентированностью, воспроизводимостью композиции, содержания, языка и являющийся результатом действия экстралингвистических факторов, среди которых важнейшими являются статус и роль адресата и адресанта речи, целевая установка автора, конкретная ситуация речевого общения; при этом параметры коммуникативной ситуации также должны быть устойчивыми, повторяющимися, стандартными. Речевой жанр – это системно-структурный феномен, представляющий собой сложную совокупность многих речевых актов, выбранных и объединённых некой целью. Следует учитывать, что речевые жанры соотносимы с речевыми актами, но не тождественны им.

Некоторые черты, которые характеризуют жанры, являются стилеобразующими для официально-делового стиля речи. Например, устойчивость, регламентированность, стандартизированность, чёткие цели, определённый характер адресата и адресанта и т.п. Это помогает исследователям довольно чётко выделить жанры в официально-деловом стиле речи.

Теоретические положения данной главы являются базой для написания второй главы работы.

2.1 Характеристика исследуемого материала

Объектом настоящего исследования является речевой жанр «претензия», существующий в двух разновидностях: претензия одного делового партнёра к другому и претензия частного лица к обслуживающей организации. В качестве материала исследования мы использовали оригинальные образцы документы, составленные разными авторами за последние годы. Всего было собрано 30 образцов русскоязычных документов и 6 образцов китайских документов. Среди документов, написанных на русском языке, 13 представляют собой претензию, направленную одной организацией другой (претензия 1); 17 образцов – это претензии, предъявленные частными лицами обслуживающим организациям (претензия 2). Все китайские претензии адресованы одной организацией другой.

Следует отметить, что в ходе сбора материала мы столкнулись с определёнными трудностями. Для нас принципиально было исследовать подлинные документы, реально функционирующие в сфере делового общения. Препятствием для сбора материала стал тот факт, что претензии являются внутренним документом компаний, они содержат некоторые конфиденциальные, то есть не подлежащие оглашению, секретные данные, например, банковские счета, личные данные клиентов. Мы благодарны тем организациям, которые откликнулись на нашу просьбу и помогли нам собрать необходимый для анализа материал, однако из уважения к их требованиям в образцах полученных документов вымараны или сокращены некоторые элементы реквизитов. Копии образцов документов размещены в приложении.

В первой группе в качестве адресанта или адресата выступают производственные компании и компании - поставщики товара. Мотивы для написания претензий у русскоязычных и китайских компаний схожие. Претензии предъявлены по поводу задолженности по договору поставки, нарушений сроков оплаты товара, поставки некачественного товара и т.п. Во вторую

группу вошли претензии частных лиц организациям, предоставляющим услуги в сфере сотовой связи (МТС, Мегафон, Билайн, Теле-2, Ростелеком). Претензии написаны по поводу незаконного списания денег со счетов, некачественной связи, некачественного обслуживания клиентов и т.п.

Выбранные документы позволят нам обнаружить сходства и различия между претензиями, направленными от организаций, и претензиями, направленными от частных лиц; понять, в чём сходство и в чём различие претензий, функционирующих в русской и китайской деловой среде и, наконец, выделить и описать общие – жанровые - характеристики претензии.

2.2 Претензия в ряду смежных жанров (рекламация, жалоба, иск)

В ходе работы по сбору материала для исследования мы обнаружили, что наряду с претензиями в деловом общении функционируют и другие документы, схожие по некоторым параметрам с претензиями. Такими документами являются «рекламация», «жалоба», «иск». Все эти документы являются выражением недовольствия/ неудовлетворения со стороны потребителя услуг - организации или частного лица - чем-либо. Ситуации, породившие создание такого рода документов, оцениваются адресантами как отрицательные. Для того чтобы обозначить жанровые границы документа под названием «претензия», коротко рассмотрим специфику каждого документа.

Прежде всего приведём определения претензии, данные словарями. В «Толковом словаре» С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой претензия имеет три значения: 1) притязание, заявление права на обладание кем-чем-н, получение чего-н; 2) жалоба, выражение недовольствия. Претензия на качество (к качеству) изделия; 3) обычно мн.ч.: поведение, поступки того, кто желает признания за ним каких-либо достоинств, которые он себе приписывает (Ожегов, 1992: 392). Из трёх значений к деловому документу имеют отношение первые два значения.

В «Толковом словаре русского языка» Т.Ф. Ефремовой данное слово имеет четыре значения: 1) притязание на обладание кем-либо или чем-либо, предъявление права на что-либо; 2) заявление недовольствия, жалоба на кого-нибудь; 3) поведение человека, который добивается признания окружающих людей; 4) заявление покупателя или заказчика о недостатках в полученном имуществе или выполненной работе; рекламация (Ефремова, 2000: 486). Из четырех определений к деловому документу можно отнести второе и четвертое: заявление недовольствия, жалоба на кого-нибудь; заявление покупателя или заказчика о недостатках в полученном имуществе или выполненной работе.

Самым близким к «претензии» является документ «рекламация». В словарях рекламация определяется через слово «претензия», тем самым признавая его как более широкое, родовое, понятие. Например: рекламация это 1) заявление, которое содержит обоснованную претензию по поводу недоброкачественного товара или ненадлежащего исполнения одной из сторон договора принятых на себя обязательств; 2) претензия покупателя или заказчика, предъявляемая продавцу или поставщику (подрядчику) в связи с ненадлежащим качеством или количеством поставляемого товара; 3) требование адресанта устранить недостатки, снизить цены, возместить убытки или причиненный ущерб (Ожегов, 1986: 507).

В «Финансовом словаре» рекламация и претензия трактуются как синонимы (Финансовый словарь: 263). Интересно, что на сайте «Юридическая и налоговая консультация» отмечено, что понятие «претензия» (как вида делового документа) «законодательством Российской Федерации не определено» (http://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/prava-potrebiteley/kak_napisat_pretenziyu.html. Дата обращения 09.12.2016). С юридической точки зрения официальным названием такого рода документов является «рекламация», так как «термин «претензия» помимо «требования» не отражает другие необходимые элементы, составляющие понятие «рекламации» (Митрович, 1996, с. 12). По мнению доктора юридических наук Б.Т. Митровича, термин

«претензия» обозначает лишь элемент рекламации (наряду с такими терминами, как «протест», «требование», «извещение») (там же). Однако «обычай делового оборота» и судебная практика фиксируют наличие такого документа, как «претензия» (http://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/prava-potrebiteley/kak_napisat_pretenziyu.html. Дата обращения 09.12.2016).

В толковых словарях присутствуют оба термина – и рекламация, и претензия. Анализ словарных статей показывает, что рекламация и претензия – слова синонимического ряда, однако можно заметить некоторые незначительные различия. Так, рекламация как деловой документ регулирует отношения между продавцом товара и покупателем или заказчиком и имеет отношение преимущественно к качеству или количеству поставляемого товара, к нарушению сроков поставки товара. Кроме оснований для предъявления рекламации и конкретных требований заявителя, рекламация предполагает наличие третьего компонента – основания для предъявления претензий, к ней должны быть приложены документы, доказывающие обоснованность рекламационных требований (Митрович, 1996: 11). При предъявлении претензии наличие правоустанавливающих документов является элементом желательным, но не обязательным. Это значит, что документ «рекламация» функционирует преимущественно в сфере отношений «организация» - «организация» и имеет более «жесткую» юридическую форму. Претензия (как деловой документ) трактуется более «свободно», как заявление неудовольствия; объектом претензии могут стать любые «недостатки» в полученном имуществе или выполненной работе, а адресантом может стать как организация, так и частное лицо.

Среди жанров деловой документации выделяется и «жалоба». Жалобе как жанру деловой документации посвятила свою диссертацию Н.А. Емельянова. Диссертация называется «Речевой жанр "Жалоба" в различных типах дискурса в английском языке». Автор рассматривает жалобу в различных дискурсах (бытовом, деловом) (Емельянова, 2004). Жалоба, как претензия и

рекламация, возникает в ситуации нарушения прав и интересов людей и стремления разрешить возникшую проблему.

Основным отличием жалобы от претензии и рекламации состоит в следующем: претензия и рекламация направляется «виновнику», то есть второй стороне. Два участника деловых отношений с помощью этих документов пытаются разобраться между собой. Жалоба направляется не виновнику, а третьей стороне, некоему арбитру. Этим арбитром могут стать должностные лица, способные повлиять на решение проблемы, органы власти. «Если в претензии адресант предъявляет адресату конкретные требования и предлагает добровольное урегулирование имущественного, финансового конфликта, то в жалобе содержится просьба о восстановлении своих прав» (http://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/prava-potrebiteley/kak_napisat_pretenziy.html.) (Дата обращения 09.12.2016).

Наряду с претензией и жалобой в деловом мире используется иск, или исковое заявление. Иск используется в том случае, когда претензия и жалоба не привели к желаемому результату. Если пострадавшая сторона не удовлетворена решением другой стороны, она обращается в суд с иском (Щеглов, 2009: 17). В заявлении содержится просьба о разрешении правового конфликта в целях защиты законных интересов обратившегося лица (там же). То есть исковое заявление (иск) обслуживает ситуацию, когда две стороны делового общения не могут сами урегулировать спорную ситуацию и вынуждены обратиться в суд.

Таким образом, среди смежных жанров претензия занимает особое место. Наиболее точно, с нашей точки зрения, суть данного документа отражает определение, данное юристами на сайте «Юридическая и налоговая консультация»: Претензия – (от лат. *Praetensio* – *притязание*) – это письменное требование об устранении нарушений исполнения обязательства (устранении обнаруженных недостатков, неисправности в приобретённом товаре или выполненной работе и пр.), адресованное должнику, продавцу,

исполнителю (http://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/prava-potrebiteley/kak_napisat_pretenziy.html.) (Дата обращения 09.12.2016).

2.3. Претензия как вид делового письма

В предыдущем параграфе было отмечено, что не всеми специалистами в области юриспруденции «претензия» признаётся самостоятельным видом делового письма, отличным от «рекламации». Однако в практике ведения деловой переписки «претензия» прочно занимает своё место, что признают словари и юридические службы. Службы юридической помощи населению квалифицируют претензию как «обязательный досудебный порядок урегулирования споров» и дают квалифицированные советы по составлению данного вида документов. В основном такие советы направлены обычным гражданам, частным лицам, которыми был приобретён некачественный товар или некачественно оказана услуга. Однако в документах отмечено, что претензию может предъявить любое лицо – и юридическое, и физическое. В приведённом выше определении претензии подчёркивается, что это письменный документ. Порядок подачи таких документов упоминается в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральном Законе «О связи» и других отдельных документах, при этом общий «претензионный порядок действующим законодательством никак не урегулирован» (http://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/prava-potrebiteley/kak_napisat_pretenziy.html.) (Дата обращения 09.12.2016).

На основе изучения юридических рекомендаций по написанию претензий выделим те, которые помогут нам анализировать полученные нами оригинальные документы с точки зрения их жанровой принадлежности.

Нами использованы сайты: 1) http://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/prava-potrebiteley/kak_napisat_pretenziy.html. (Дата обращения 09.12.2016).

2) <http://blanker.ru/doc/pretension>. Дата обращения 09.12.2016.

- 3) <http://iskiplus.ru/prilozheniya-k-isku/pretenzii/>. Дата обращения 09.12.2016.
- 4) <https://uristhome.ru/document/29>. Дата обращения 09.12.2016.
- 5) http://j-bk.ru/individuals/sostavlenie_i_podacha_iskovykh_zayavleniy/chto_takoe_pretenziya_i_kak_sostavit/. Дата обращения 09.12.2016.

Первая группа рекомендаций относится к форме написания претензии. Претензия пишется от руки или печатается на компьютере. В некоторых случаях организация предлагает специальные бланки претензий, которые надо заполнить. Если нет бланка, в правом верхнем углу пишется, кому адресуется претензия. Достаточно указать наименование организации, должность руководителя организации, а если известно – то и его ФИО (то есть фамилия, имя, отчество). Также в правом верхнем углу ниже адресата пишется, от кого претензия, то есть указываются фамилия, инициалы автора претензии, а также адрес места жительства и телефон для связи (контактные данные предъявителя). Иногда требуется указать паспортные данные предъявителя. Например: Руководителю (Ф.И.О.) ___ от потребителя: (Ф.И.О.) ___, проживающего по адресу: ___ тел. ___. На юридическом сленге эта часть документа называется «шапка». Далее после отступа по центру страницы пишется слово ПРЕТЕНЗИЯ и излагается суть претензии.

Некоторые юристы отмечают варианты оформления названия документа. Расхождения касаются следующих моментов: с какой буквы пишется слово «претензия», с прописной (большой) или строчной (маленькой), следует ли после слова ставить точку. Отмечается, что традиция признает и тот и другой вариант. Точку можно ставить, потому что после слова «претензия» заканчивается предложение; точку можно не ставить, потому что слово «претензия» вынесено в отдельную графу, в середину строки, т. е. оно — своеобразная рубрика, а в рубриках знаки препинания не ставятся. Предпочтение чаще всего отдается второму варианту — слово Претензия пишется с прописной (большой) буквы, без точки.

Внизу ставится дата и подпись (анонимные претензии не рассматриваются). В русскоязычных документах при написании даты сначала указывается день, потом месяц, потом год. Указывается также, какие документы прилагаются к претензии (после слова «Приложения»).

Следующая группа рекомендаций посвящена содержанию претензии. Указываются основания для предъявления претензии, излагается суть претензии, в чём заключается нарушение прав покупателя товара или потребителя услуг. Необходимо описать обстоятельства, при которых произошло нарушение (даты, сроки, имена участников конфликта), указать, какие проблемы возникли вследствие этого. Далее оцениваются понесённые убытки, излагаются требования к виновной стороне. Если есть возможность, необходимо подкрепить свои претензии документами (точнее, копиями документов), свидетельскими показаниями, указать, что предварительно было сделано устное обращение с просьбой исправить ситуацию (если таковое имело место). Приветствуются ссылки на статьи закона, которые, по мнению предъявителя претензии, были нарушены. Имеется рекомендация о необходимости сообщить адресату о действиях, в случае, если претензия будет отклонена, например, об обращении в суд, то есть дать предупредительную информацию. Претензия допускает приписку об указании желательного срока, в течение которого предъявитель хотел бы получить ответ о принятых мерах.

Юристы перечисляют претензии, которые можно разделить на виды. Отметим также особенности языка документа, правила согласования слов:

1) в зависимости от адресата (претензия *кому? К кому? Куда?*): претензия должнику, продавцу товара, работодателю, поставщику товара, застройщику; к МТС, к Мегафону; в Интернет-магазин, в страховую компанию, в банк и т.п.;

2) в зависимости от предмета спора, от причины неудовлетворённости предъявителя (претензия *о чём? На что? По какому поводу?*): претензия по оплате договора, по возмещению ущерба, по договору купли-продажи; на

возврат товара или денежных средств, на некачественный товар, на устранение недостатков, на нарушение сроков, о взыскании суммы и т.п.)

Возможность предъявления претензии разным адресатам, различные предметы спора, различные причины неудовлетворённости предъявителя претензии дают основание говорить о вариативности жанра «претензия» (Дементьев, 2002; Хорохордина, 2013). Однако, на наш взгляд, в случае с претензией вариативность минимальная, так как сфера её употребления ограничена рамками официально-делового общения, реализацией только в письменной речи, однотипными ситуациями, вызвавшими написание претензии, однотипными целями, однотипными требованиями к адресату.

Претензия - документ официально-делового стиля речи, поэтому (несмотря на произвольность изложения мысли) юристы рекомендуют использовать выражения, характерные для данного стиля речи. Перечисляются следующие устойчивые словосочетания: *в соответствии со статьями/ со статьёй... Закона РФ «о защите прав потребителей»..., на основании всего вышеизложенного..., прошу вернуть мне деньги в сумме... рублей, прошу в месячный срок дать мне ответ о принятых вами мерах, требую расторжения договора, при отказе от удовлетворения моих требований я буду обращаться в суд за защитой моих прав* и т.п.

Особо отмечается, что претензия составляется в произвольной форме. Произвольный характер написания данного документа, с одной стороны, облегчает задачу предъявителю, а с другой стороны «размывает» границы жанра. Однако «произвольность» документа относительна, иначе невозможно было бы однозначно определять эти документы как «претензии». Следовательно, необходимо выделить те жанровые характеристики, которые дают возможность квалифицировать данный документ как претензию.

В диссертационном исследовании Н.А. Емельяновой, посвящённом речевому жанру «жалоба» в различных типах дискурса в английском языке, признаки речевого жанра «жалоба» названы конститутивными (Емельянова,

2004). Те черты претензии, которые обнаружены нами во всех проанализированных документах и которые характеризуют документ как жанр, мы назвали «жанрообразующими». При анализе документов были зафиксированы и жанровые черты, которые также характеризуют претензию как жанр, но встретились нам не во всех документах, а лишь в большинстве из них. Их мы назвали «факультативными».

2.4 Русскоязычные претензии и их жанровые характеристики

2.4.1 Претензии с адресантом "организация"

Претензии с адресантом «организация» в нашей работе представляют претензии, направленные одной организацией другой организации-партнёру (претензия 1). Чтобы определить жанровые характеристики «претензии», рассмотрим их структурные, прагматические, содержательные и языковые особенности.

Претензии с адресантом «организация» отпечатаны на компьютере и в большинстве своём представлены на бланках компаний. Вверху бланка крупным шрифтом напечатано официальное название компании с указанием формы организации (ООО, ОАО и т.п.), например: «ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ТОРГОВЫЙ ДОМ "ЭЛЕКТРО...А". Производство и поставка электронного оборудования». Далее следуют реквизиты компании (ИНН, КПП и т.п.), почтовые реквизиты: указывается адрес организации, телефон/ факс, электронный адрес, веб-сайт. Эти данные являются постоянной составляющей бланка.

Следующими компонентами структуры являются переменные данные. К ним относятся, например, указание исходящего номера документа и дата регистрации его в канцелярии организации (Исх. № ___ от «12» октября 2015 г.). Далее в правом верхнем углу напечатано, кому направляется претензия. Указываются: должность, фамилия и инициалы адресата, название компании, адрес компании, телефон/ факс компании. В некоторых документах есть

информация о том, кому или куда отправляется копия претензии с указанием адреса, телефона/ факса компании. Далее по центру страницы написано название документа «ПРЕТЕНЗИЯ». В некоторых документах указывается «тема» претензии. Например: «Претензия на сумму ... рублей», «Продолжение претензии за №... от 30.09.2015). В редких случаях перед текстом имеется обращение к должностному лицу по имени и отчеству: «Уважаемый Иван Иванович!» Далее следует текст претензии. После текста в некоторых случаях имеется помета: Приложение/ Приложения. После перечисления документов, составляющих Приложение, следует: подпись отправителя, содержащая название должности, фамилию, инициалы (например: Директор ООО «Торговый дом "Электро...а" _____ Иванов И.И. В некоторых случаях подпись предваряет стандартная вежливая форма «С уважением». Последний структурный компонент – дата составления документа.

Анализ структуры претензий с адресантом «организация» позволяет выявить жанрообразующие и факультативные элементы структуры такого рода документов. **Жанрообразующими элементами**, которые встречаются во всех исследуемых документах, являются: стандартная форма представления организации на бланке, включающая полное название, почтовые реквизиты (адрес, телефон, факс, электронный адрес, веб-адрес организации); исходящий номер документа, дата его регистрации в канцелярии организации; указание адресата, включающее его должность, фамилию, инициалы (начальные буквы) имени и отчества; название документа «ПРЕТЕНЗИЯ», текст претензии, подпись адресанта с расшифровкой, включающей название его должности, фамилию, инициалы имени и отчества; дата составления документа. Наименование должности адресата: генеральный директор, директор по информационной политике и коммуникациям, первый заместитель генерального директора, управляющий директор, руководитель, директор филиала. Должность лица, подписавшего претензию: директор, генеральный директор организации.

Факультативными элементами структуры претензии с адресантом «организация» мы считаем те, которые встречаются примерно в тридцати процентах случаев. Факультативными элементами можно считать: наличие символа компании, указание на отправление копии документа, адрес, должность, фамилия, инициалы имени и фамилии получателя копии; указание после названия документа суммы претензии или указание, что это продолжение претензии; указание на наличие приложения или приложений с указанием названия приложенных документов, обращение к должностному лицу-адресату по имени и отчеству; сопровождение подписи отправителя стандартной вежливой формулой «С уважением, ...». Должность лица, поставившего подпись под претензией: главный бухгалтер.

Центральная часть документа – текст претензии. На основе анализа текста необходимо выявить содержательные характеристики претензии как жанра. Эти характеристики соотносимы, на наш взгляд, с прагматическими особенностями документа, к которым в данной работе мы относим:

- ситуацию, которая задаёт параметры делового общения;
- цель предъявителя претензии;
- речевые акты и интенции, их порождающие;

Ситуацию, которая порождает написание претензии одной организацией другой, можно охарактеризовать как нарушение компанией-адресатом взятых на себя по договору обязательств, связанных, как правило, с поставкой, оплатой товара. Это нарушение договорных обязательств вызывает неудовлетворение со стороны организации-адресанта, так как она терпит убытки в той или иной форме. В наших примерах самыми частотными событиями, вызывающими неудовлетворение организации-адресата, является невыполнение организацией адресата обязательств по неуплате полученного товара, погашению просроченной задолженности, срокам и другим условиям поставки товара, качеству поставленного товара. Невыполнение организацией-партнё-

ром взятых на себя обязательств осознаётся пострадавшей стороной как нарушение справедливости и закона. **Мотивом** для написания претензии становится потребность пострадавшей стороны заставить виновника ситуации выполнить свои обязательства на досудебной стадии отношений. **Целью** действий пострадавшей стороны является заставить партнёра-виновника ситуации – выполнить договорные обязательств, избежать убытков и тем самым восстановить справедливость.

Таким образом, **жанрообразующими компонентами ситуации**, в которой одна организация адресует претензию другой организации, являются: **адресант** – организация, которая заключила договор (соглашение, контракт) с другой организацией; **адресат** – организация, с которой организация-адресант заключила определённый договор и которая не выполнила предусмотренных договором обязательств, в результате чего организация-адресат терпит убытки; **отношения** между двумя организациями, регулируемые заключённым между ними договором; **мотив** – потребность пострадавшей стороны заставить виновника выполнить свои договорные обязательства и не доводить дело до судебного разбирательства; **цель** написания претензии - заставить виновника выполнить свои договорные обязательства и тем самым ликвидировать убытки; **текст** претензии, адресованный пострадавшей стороной виновнику ситуации, то есть организации, не выполнившей своих договорных обязательств.

В настоящей работе мы рассматриваем тексты с целью выявления в них содержательных характеристик, которые позволяют относить их к жанру «претензия». Это значит, что для нас текст – совокупность речевых действий, объединённых уже указанной нами целью. Выделим речевые действия, которые встречаются во всех или в большинстве текстов, то есть **жанрообразующие речевые действия**, с соответствующими им **интенциями**.

Жанрообразующие речевые действия претензии 1:

	Речевое действие	Интенция
--	-------------------------	-----------------

1.	Сообщение о событии, ставшем поводом для написания претензии.	Намерение информировать организацию-партнёра о причине, вызвавшей написание претензии.
2.	Указание на наличие договора, согласно которому адресат должен был выполнить определённые обязательства; ссылка на конкретные пункты договора, на иные документы (накладные, счета...) и на содержание этих пунктов.	Намерение указать на наличие законных оснований для предъявления претензии.
3.	Указание на сумму перечислений/ задолженности/ пени.	Намерение конкретизировать претензию.
4.	Предъявление требований адресату.	Намерение заставить организацию-виновника выполнить взятые на себя по договору обязательства.
5.	Предупредительное информирование компании о шагах, которые будут предприняты адресатом, в случае, если требования, изложенные в претензии, не будут выполнены.	Намерение продемонстрировать решительность в стремлении заставить партнёра выполнить взятые на себя обязательства.

Примеры жанрообразующих речевых действий (подчёркнуты ключевые слова; номера соответствуют номеру речевого действия в таблице):

- 1) - *За Вашим предприятием числится задолженность с 30.10.2012 г. за отгруженную нами продукцию.*
- *Сообщаем вам о том, что ... срок поставки товара истёк.*
- *Срок доплаты по счёту-фактуре №... истёк.*
- *На сегодняшний день предохранители не собраны и не отправлены покупателю.*
- *Покупатель не исполняет свои обязательства в срок.*
- *Вами не выполнены условия поставки.*
- *По некоторым позициям из полученной от Вас продукции есть претензии.*

- На данный момент Вами не представлены документы, подтверждающие отгрузку.

- По результатам такого конкурса с нами и был заключен ... договор поставки, который остается невыполненным.

2) - ...задолженность по договору №3599.28 от 12.07.2011 ...

- ...был заключён договор поставки продукции;

- В соответствии с п. 2.3. договора...;

- За Вашим предприятием числится задолженность за отгруженную нами продукцию по товарной накладной №1519 от 30.10.2012.

3) - ...задолженность по договору №.. от ... на сумму 2 336 714.19 рублей...

- Настаиваем на полном погашении просроченной задолженности в сумме 1982509=49 (Один миллион девятьсот восемьдесят две тысячи пятьсот девять рублей 49 копеек).

- На 05.08.2013 г. задолженность составляет 74335=30 рублей.

- Прошу Вас вернуть в наш адрес денежную сумму в размере 22903,80 руб., оплаченную ранее по счету №82 от 22.04.2015г. платежным поручением № 864.

- Просим Вас вернуть денежные средства по счету 536 от 20.06.2016 (платежное поручение 359 от 20.06.2016) в размере 10831,22руб. (Десять тысяч восемьсот тридцать один рубль 22 копейки), в т.ч. НДС 1652,22руб. (Одна тысяча шестьсот пятьдесят два рубля 22 копейки) в связи с невыполнением условий поставки.

4) - В связи с этим просим Вас произвести возврат денежных средств по реквизитам ООО ТК "...".

- Прошу Вас вернуть в наш адрес денежную сумму в размере 22903,80 руб., оплаченную ранее по счету №82 от 22.04.2015г., платежным поручением № 864 от 23.04.2015г.;

- Настаиваем на полном срочном погашении задолженности по счетам-фактурам №2227 от 04.08.2011 года и №2388 от 22.08.2011 г. в срок до 18.10.2011 г.

- Настаиваем на полном погашении просроченной задолженности в сумме 1982509=49 (Один миллион девятьсот восемьдесят две тысячи пятьсот девять рублей 49 копеек) по счетам-фактурам №...

- Просим либо заменить бракованный товар на аналогичный надлежащего качества, либо вернуть денежные средства в размере 43974р.

- Просим срочно погасить задолженность и сообщить о своем решении в течение 10 дней.

- Прошу Рабочую группу ОАО "Холдинг ..." внимательно изучить наше обращение и принять меры для погашения имеющейся задолженности ОАО "...".

- Предлагаем Вам в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения настоящей претензии выплатить неустойку в размере 141 935 руб. 45 копеек по следующим реквизитам: ...

5) - В противном случае вынуждены будем начислить пени за задержку платежа;

- В противном случае вынуждены будем начислить пени от суммы неоплаченного в срок товара и обратиться в арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

- ... будем вынуждены передать исковое заявление о взыскании долга и пени в Арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

- В случае неисполнения обязательств до указанной даты вынуждены будем подготовить документы для подачи искового заявления в арбитражный суд Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

- В противном случае ОАО "... Урала" вынуждено будет обратиться в суд с требованиями взыскания неустойки в принудительном порядке.

- Так как Покупатель не исполняет свои обязательства в срок в соответствии с п. 6.3 Договора, вынуждены будем начислять пени в размере 1/360 ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый день просрочки. На сегодняшний день сумма пеней составляет 17291=97 рублей.

Факультативные речевые действия претензии 1:

	Речевое действие	Интенция
1.	Сообщение о негативных последствиях невыполнения договорных обязательств с указанием причины последствий.	Намерение дополнительно аргументировать правомерность своих требований.

2.	Указание на сроки, в течение которых виновная сторона должна выполнить требования адресанта.	Намерение ограничить сроки ожидания выполнения обязательств со стороны виновной организации.
3.	Подробное описание действий организации - предъявителя претензии по выполнению пунктов договора или предварительных действий, направленных на досудебное решение проблемы.	Намерение дополнительно аргументировать правомерность и решительность своих требований.
4.	Перечисление документов, содержащихся в Приложении к претензии (акт сверки, счёт-фактура, товарная накладная, копия искового заявления и т.п.), с указанием исходных данных и количества экземпляров.	Намерение дополнительно аргументировать правомерность и решительность своих требований
5.	Указание реквизитов организации, по которым должны быть перечислены деньги.	Намерение сообщить организации реквизиты для перевода денег (если таковые организации до сих пор не были известны). Намерение напомнить реквизиты, чтобы облегчить перевод денег, если ранее реквизиты уже сообщались.

Примеры факультативных речевых действий:

- 1) - *Из-за невыполненных договорных обязательств по оплате отгруженной продукции наше предприятие терпит убытки.*
- *Из-за неуплаты ОАО «...» задолженности у предприятия «...» сложилась критическая финансовая ситуация: мы не можем выплатить зарплату работникам, расплатиться с поставщиками.*
- *Из-за плохого качества поставленной Вами продукции мы не имеем возможности укомплектовать заказ.*
- 2) - *...оплата оставшейся стоимости заявки (75%) должна быть произведена в течение 15 банковских дней.*

- Просим срочно погасить задолженность и сообщить о своем решении в течение 10 дней.

- Настаиваем на полном срочном погашении задолженности по счетам-фактурам №... от 04.... и №... от в срок до 18.10.2011 г.

- На основании вышеизложенного предлагаем Вам в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения настоящей претензии выплатить неустойку в размере 141 935 руб. 45 копеек по следующим реквизитам: ...

3) - Высылаемые нами письма с просьбой об оплате претензии №1565 от "13" сентября 2011 г. и №02/1603 от 22 сентября 2011 г. об уплате долга за поставленный товар Вы оставили без ответа.

- На письма с предложениями о реструктуризации долга (исх.№ 1.9/01-2904 от 20.10.2011 и №1.9/01-3498 от 16.12.2011) в адрес ОАО "Т...о" были направлены ответы (исх.№ 1810 от 28.10.2011 и №166 от 31.01.2012), копии этих писем отправлены в адрес генерального директора ОАО "... Сибири" Петухову К.Ю. повторно 13.12.2012г. (исх.№02/1490).

4) - Приложения:

1. Акт сверки расчетов на 30.09.2011 г. 2 экз.

2. Копия письма №02/1479 от 26.08.2011 г.

- Приложение:

1. Акт сверки от 05.08.2013 года- 2 экз. (1 экземпляр просим подписать и вернуть в наш адрес).

2. Счет-фактура №2620 от 30.10.2012 г. (копия).

3. Товарная накладная № 1519 от 30.10.2012 г. (копия).

4. Накладная № Сп-00010947485 от 30.10.2012 г. (копия).

- Приложение: Расчет стоимости неустойки (пени) на 9 л. в 1 экз.

5) - В связи с этим просим Вас произвести возврат денежных средств по реквизитам ООО ТК "...":

Реквизиты ООО ТК "...":

ИНН 77... /КПП 77280...

Ю/А: 117420,г. Москва, ул.П... ная, д.5..., помещение 1,комната №27
р/с 40702... от 31.10.2013 г.

в ВТБ 24 (ПАО) г. Москва с 01.12.2014 г.

БИК 044...

к/с 30...

Четвёртым источником выявления жанровых характеристик претензии является язык документа. Язык претензии, адресованной одной организацией другой, является типичным образцом официально-делового стиля. Обращает на себя внимание обилие **специальных терминов, профессионализмов, стандартных словесных формул, слов и словосочетаний с окраской официально-делового стиля:** *счёт-фактура, реквизиты, задолженность, просрочка, рассрочка, пени, неустойка, грузополучатель, кредитор, госпошлина;*

исковое заявление, исковое заявление о взыскании долга и пени, платёжное поручение, товарная накладная, банковские дни, договорные обязательства, денежные средства, просроченная задолженность, договорные обязательства;

задержка платежа, акт сверки, акт приёмки товара, срок поставки, срок доплаты, сроки платежа, условия поставки, условия платежа, ставка рефинансирования, стоимость заявки, график реструктуризации, сумма в размере;

отгрузить продукцию, отгрузить продукцию, терпеть убытки, начислить пени, выставить счёт, взыскать неустойку, (не) исполнять обязанности,

в связи с чем, в соответствии с чем, вследствие чего, на основании чего, в противном случае, в принудительном порядке и т.п.

Доводим до Вашего сведения...; На основании решения комиссии; В противном случае мы будем вынуждены...; В соответствии с пунктом... договора...; деньги перечислены платёжным поручением по счёту-фактуре; начислять пени в размере 1/360 ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый день просрочки; на сегодняшний день сумма пени составляет..., в случае неиспол-

нения обязательств, принять меры для погашения имеющейся задолженности, вернуть деньги по счёту и т.п.

Пассивные конструкции с кратким причастием: *оплата произведена, долг погашен, продукция отгружена, счёт оплачен, перечислено ...рублей, договор заключён, товар отправлен и т.п.*

«Цепочка» существительных: *договор поставки продукции, акт приёма груза, график реструктуризации задолженности и т.п.*

Выражение просьбы, требования осуществляется через использование **стандартных инфинитивных конструкций:** *Прошу Вас вернуть в наш адрес денежную сумму в размере ...; Просим Вас вернуть денежные средства...; Просим Вас произвести возврат денежных средств; Просим заменить бракованный товар на аналогичный надлежащего качества; Просим срочно погасить задолженность и сообщить о своем решении; Прошу рабочую группу ...внимательно изучить наше обращение и принять меры для погашения имеющейся задолженности и т.п.*

В рассматриваемых документах при выражении просьбы, требования используются и конструкция: *настаиваем на чём?: настаиваем на срочном погашении задолженности по счетам-фактуры...*

Отметим ещё одну черту претензий с адресантом «организация». В них встречается большое количество цифровых данных. Это суммы, прописанные в договоре, суммы платежей, суммы задолженностей, суммы пени; сроки погашения задолженностей, пункты договора и т.п. Во многих случаях суммы платежей прописаны полностью, например: *Настаиваем на полном погашении просроченной задолженности в сумме 1982509=49 (Один миллион девятьсот восемьдесят две тысячи пятьсот девять рублей 49 копеек); в срок до 10 (десяти) дней.*

2.4.2 Претензии с адресантом "частное лицо"

Претензии с адресантом «частное лицо» в нашей работе представляют претензии, направленные клиентами сотовым компаниям (претензия 2). Рассмотрим их со структурно-содержательной стороны, выявив структурные, прагматические, содержательные и языковые особенности.

Некоторые претензии написаны на специальных бланках компаний (их образец представлен в Приложении), некоторые на обычных листах бумаги формата А4. При этом структурно все документы идентичны. В правом верхнем углу сообщается, кому и от кого адресована претензия. Указаны контактные данные заявителя, во всех случаях – номер телефона. Эти данные являются регулярно повторяющимися. В некоторых случаях предъявителя просят указать и другие контактные данные: адрес его регистрации или фактического проживания, год его рождения или возраст, его паспортные данные. Далее по центру страницы располагается название документа (Претензия), за ним следует текст претензии. В конце размещены подпись, дата. В наших примерах только в одном случае встретилась помета «Документы прилагаются». Таким образом, **жанрообразующими структурными** элементами являются: указание адресата сообщения, адресанта сообщения, его контактные данные (телефон), название документа, наличие текста претензии, указание даты составления претензии, подпись предъявителя. **Факультативными структурными элементами** структуры являются: указание паспортных данных, домашнего адреса и возраста предъявителя, указание на наличие у документа приложения.

Чтобы выявить **жанровые характеристики** содержания претензии, мы, как и в случае с адресантом-организацией, рассмотрим сначала основные прагматические параметры документа, к которым, по нашему мнению, относятся:

- ситуация, в которой происходит общение посредством данного вида письма;
- стратегическая интенция, цель предъявителя претензии;

- тактические интенции и соответствующие им речевые акты;

Как и в случае с претензиями, предъявляемыми организацией к организации, нам предстоит выявить жанрообразующие и факультативные характеристики претензии.

Ситуацию, которая порождает необходимость создания речевого продукта под названием «претензия», можно охарактеризовать как невыполнение организацией, предоставляющей услуги частному лицу по договору или «по умолчанию», своих обязательств. Это невыполнение обязательств вызывает неудовлетворение со стороны потребителя услуг. В наших примерах самым частотным событием, вызывающим неудовлетворение клиента, является незаконное и необоснованное, с точки зрения клиента, списание/снятие денег с телефонного счёта или с карты. Кроме этого, причиной для написания претензии являются следующие события: подключение без ведома клиента платных услуг («вам звонили», «VIP-Интернет», «турбо-кнопка и т.п.), поступление на телефон ошибочных, «навязанных», с точки зрения клиента, или не предусмотренных договором SMS-сообщений и звонков, в том числе рекламного характера, на которые клиент не давал согласия и которые создают клиенту неудобства; плохое обслуживание клиентов; долгое ожидание связи с оператором и т.п.

Во всех случаях клиент осознаёт, что произошло нарушение его потребительских прав со стороны компании, которая предоставляет ему товар или услуги. **Мотивом** написания претензии становится намерение потребителя восстановить справедливость на досудебной стадии отношений с обслуживающей его компанией. Это намерение можно считать стратегическим, оно придаёт претензии как жанру делового языка **целенаправленность**.

Таким образом, **жанрообразующими компонентами ситуации**, порождающей претензию, являются: **адресант** – частное лицо, потребитель определённых услуг; **адресат** – организация, компания, оказывающая определённого вида услуги; существующее между ними соглашение, договор на

оказание услуг (письменно зафиксированный или существующий «по умолчанию»); нарушение - полное или частичное – этого соглашения со стороны организации; осознание этого нарушения потребителем как ущемление своих прав; вызванный неудовольствием со стороны потребителя **мотив** для написания претензии; сформированная в его сознании **цель** - восстановить свои права и добиться справедливости; **текст** претензии, адресованный потребителем – организации, являющийся (в сознании адресанта) средством достижения цели.

Текст, как центральная часть претензии, раскрывает основное содержание документа и представляет собой совокупность тактических «шагов» - речевых действий, обусловленных соответствующими речевыми намерениями. Перечислим сначала **речевые действия**, которые встречаются во всех текстах и которые можно считать **жанрообразующими**.

Жанрообразующие речевые действия претензии 2.

	Речевое действие	Интенция
1.	Сообщение о событии, вызвавшем неудовлетворение клиента, ставшем поводом для написания претензии.	Намерение информировать обслуживающую компанию о причине, вызвавшей написание претензии.
2.	Сообщение о негативных последствиях нарушения прав клиента (сумма убытков, моральный ущерб).	Намерение обосновать правомерность претензии.
3.	Просьба или требование разобраться в ситуации, вызвавшей неудовлетворение клиента.	Намерение, чтобы компания разобралась в ситуации, вызвавшей неудовлетворение клиента.
4.	Просьба или требование восстановить справедливость (вернуть деньги, прекратить рассылку рекламы и т.п.)	Намерение восстановить свои права и справедливость путём удовлетворения просьбы заявителя.

Примеры жанрообразующих речевых действий:

- 1) - У меня списывали деньги с моего номера телефона. Были подключены платные услуги, кот. (которые) я не подключала (Любовь Ф.).
- Была подключена услуга «турбо-кнопка» 500 мб, за что снялась сумма 50р (Галина В).
 - Я перевёл свой номер на МТС. В момент перевода (после прихода SMS о том, что перевод завершён), я положил 500 руб на телефон бонусами «Спасибо» от Сбербанка. На следующий день у меня было списано со счёта 50 руб, т.к.. мой тариф («Смарт») «не активировался». Меня не предупредили, что бонусами нельзя активировать тариф (Александр С).
- 2) – За два дня с меня сняли 2500 руб.
- Мне был испорчен отдых (Алексей).
 - Я понёс моральный ущерб (Артур).
- 3) – Прошу разобраться (в этом вопросе) (Юлия Ш).
- Прошу разобраться в сложившейся ситуации (Шапкина С.А.)
- 4) - Прошу вернуть денежные средства.
- Прошу вернуть мне на счёт деньги.
 - Прошу немедленно прекратить распространение любой рекламы в любой форме (включая sms-сообщения) (Сергей).

Факультативными можно считать, на наш взгляд, действия, которые встречаются в 30% случаев.

Факультативные речевые действия претензии 2.

	Речевое действие	Интенция
--	------------------	----------

1.	Сообщение о том, что адресант не подключал те или иные услуги или не был оповещён об их подключении.	Информировать компанию о том, что снятие денег производилось незаконно.
2.	Ссылка на существование закона, защищающего права клиента (адресата).	Н а м е р е н и е продемонстрировать наличие законных оснований для предъявления претензии.
3.	Сообщение о наличии договора между адресантом и компанией.	Намерение подтвердить наличие законных оснований для предъявления претензии.
4.	Просьба сообщить адресанту о благополучном для него решении проблемы.	Намерение знать результат своих целенаправленных действий.
5.	Просьба указать причину, по которой со счёта были списаны деньги.	Намерение знать причину действий компании.
6.	Сообщение о предварительных действиях по восстановлению справедливости, об уже имевшем место общении по поводу проблемы с представителями компании до написания претензии.	Н а м е р е н и е продемонстрировать решительность в отстаивании своих прав
7.	Выражение негативного отношения к действиям компании; оценка действий компании.	Ж е л а н и е продемонстрировать своё негативное отношение к действиям компании.
8.	Предупредительное информирование компании о шагах, которые будут предприняты адресатом, в случае, если претензия будет отклонена.	Н а м е р е н и е продемонстрировать решительность в отстаивании своих прав и в стремлении восстановить справедливость.
9.	Выражение надежды на благополучное решение проблемы.	Н а м е р е н и е продемонстрировать дружелюбное отношение к нарушителям договора.
10.	Подробное описание действий клиента и действий оператора (серия речевых актов).	Н а м е р е н и е усилить иллюкутивный эффект.

Примеры факультативных речевых действий:

- 1) – Были подключены услуги, которые я не подключала (Любовь Ф).
 - Необоснованно сняты деньги (Марина Д.)
 - Меня не предупредили, что бонусами нельзя активировать тариф (Александр С.)
 - На её (рекламы) распространение я согласия не давал (Сергей).
 - Это навязывание услуги клиенту (Сергей).
- 2) - В соответствии с п.1 ст.18 ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ распространение рекламы по сетям подвижной радиотелефонной связи допускается только с согласия абонента (Сергей).
 - На основании п. 2 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1- 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 закона о защите прав потребителя, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. (Павел).
 - На основании статьи 18 закона «О защите прав потребителя» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (Павел).
 - Возместить моральный ущерб на основании ст. 15 закона о защите прав потребителя и ст. 151 гражданского кодекса.
- 3) - Мною с ОАО «Ростелеком» заключен договор на предоставление услуг сотовой радиотелефонной связи по нескольким абонентским номерам...
- 4) – Просьба сообщить мне (Александр П.)
- 5) - За что снято 25 рублей?(Мария К.)
 - Хотелось бы узнать, почему?(Алевтина З.)
- 6) - . Затем решила зайти в личный кабинет, оказалось, что пароль надо получить в офисе обслуживания. Мне его не дали! А написали, что через неделю сотрудники разберутся и его вышлют. В итоге! Приходит смс со следующим содержанием... (Мария К.)
 - После звонка в контактный центр я зашёл в личный кабинет... (Артур).

- 6.02.16 утром я обратилась в офис МТС по ул. Паши Савельевой...
- 7) – Подозреваю мошеннические действия. (Марина Д).
- Налицо факты мобильного мошенничества. (Павел).
- Впечатление такое, что ваши операторы снимают деньги со счетов пользователей, а потом твердят, что вы сами нажимаете не те кнопки (Елена С.).
- Считаю действия сотового оператора... незаконными (Анна Б.).
- Данная реклама доставляет мне неудобство (Алексей).
- Хищение М...ом денег с моего счета это хищение, совершенное с корыстной целью (Мария К.).б
- Отвратительное обслуживание клиентов, невозможно дозвониться до оператора, постоянно работает только один автоответчик!!! (Ирина).
- 8) - В случае если в течение недели распространение рекламы на данные номера не будет прекращено, мне придется обратиться с соответствующим иском в суд, в т.ч. за компенсацией морального вреда, а также в Управление ФАС по Пермскому краю для привлечения ОАО «Ростелеком» к ответственности по ч. 1 ст. 14.3 КоАП РФ и Роспотребнадзор (Алексей).
- Разберитесь, пожалуйста, иначе я буду вынужден обратиться в суд (Алексей).
- 9). - Надеюсь, что деньги будут возвращены (Шапкина С.)
- Надеюсь, Вы учтете наше долгосрочное сотрудничество и вернете мне деньги с компенсацией в качестве сглаживания конфликта (Павел).
- Надеюсь, что возникшая ситуация разрешится на основе взаимного уважения и понимания (Алексей).
- 10) – С 14.05.2014 у меня была подключена услуга весь мир и за два дня с меня сняли 2500 руб. 15 числа мне позвонила сестра в 12-05-33 разговор длился секунд 10 и был прерван с меня сразу деньги не сняли, когда приехал в отель проверил деньги и сразу написал ей сообщение с меня сняли 528руб и сразу пришло сообщение что 30 бесплатных минут закончились, тут позвонил сын и тут же сняли еще 600 с чем-то не помню. 16 числа мне дети положили еще 1000руб...(Владимир).

Эпизодические речевые действия, которые встречаются в единичных случаях.

	Речевое действие	Интенция
--	------------------	----------

1.	Выражение возмущения и других негативных эмоций по поводу несправедливых и незаконных действий компании	Намерение продемонстрировать своё негативное отношение к действиям компании.
2.	Угроза в адрес компании.	Намерение усилить иллюкутивный эффект
3.	Выражение эмоционального отношения к событию, эмоциональная оценка события.	Намерение усилить иллюкутивный эффект.
4.	Ссылка на аналогичное отношение к компании.	Намерение усилить иллюкутивный эффект.
5.	Просьба о помощи.	Намерение «уйти» от официальности.

Примеры эпизодических речевых действий.

1) - *Какой Интернет!?! Я не подключала никаких услуг, кроме «родные города» на тарифе «Супер ноль» (Елена С.)*

- *В чем дело я не пойму, и просто отдавать деньги в "луну" я тоже не хочу !! (Алексей).*

- *Мне надоели эти издевки, сколько можно работать на вашу компанию! (Мария).*

- *Я уже устал закидывать деньги на свой номер... (Павел).*

2) – *Вы потеряете своих абонентов!(Алевтина).*

3) - *... нравственные страдания, от которых я чуть ногти на пальцах не сгрыз в ожидании скорости интернета (Павел).*

- *Мне даже не соизволили позвонить! Что за хрень?! (Александр).*

4) *На вашу компанию все жалуются, неужели вам все равно, что говорят о вашей компании?!(Мария).*

5) Помогите, пожалуйста, разобраться (Елена).

Ещё одной жанрообразующей характеристикой претензии можно считать **язык**, который используется для совершения речевых действий. Как уже было отмечено, «претензия» является официальным документом, поэтому в текстах с адресантом «частное лицо» присутствуют черты официально-делового стиля речи:

- **термины, профессионализмы, стандартные словесные формулы, слова и словосочетания с окраской официально-делового стиля:** *абонентский номер, входящие СМС, «безлимитка», платные услуги, денежные средства, автоплатёж, баланс, пользователь, оплата через терминал, я не был оповещён, необоснованно скачиваются деньги, не пользовался услугой, пользоваться связью, в сложившейся ситуации, указанный выше, активировать тариф, данный номер, подключён тариф, сообщения рекламного характера, без ведома клиента, возместить моральный ущерб, компенсация морального вреда, вынужден обратиться в суд, подозреваю мошеннические действия, в связи с этим прошу вернуть, на основании вышеизложенного прошу вернуть... и т.п.;*

- **пассивные конструкции с кратким причастием** при описании уже произошедшего события: *подключены платные услуги; необоснованно сняты деньги, было списано со счёта... рублей, мне был испорчен отдых, деньги возвращены, я не был оповещён о платной услуге, был заключён договор, у меня подключён модем, подключена безлимитка, разговор был прерван, номер был утерян, информация мне не была представлена и т.п.;*

- **пассивные конструкции с глаголом** при описании повторяющихся событий: *со счёта регулярно списываются деньги, присылаются сообщения рекламного характера, автоматически снимаются деньги;*

- **отглагольные существительные на -ние, -ение, «цепочка» существительных:** *распространение (рекламы), предоставление (услуг), погаше-*

ние задолженности, хищение денег со счёта, доказывание наличия согласия, прекращение распространения рекламы, улучшение обслуживания клиентов,

- **отыменные предлоги:** *в соответствии с п.1 ст.18 ФЗ «О рекламе»..., на основании вышеизложенного..., в случае если в течение недели распространение рекламы не будет прекращено, ..., в связи с этим прошу, и т.п.*

- использование глагола-связки **«являться»:** *...это является навязыванием услуги клиенту;*

- **несогласованные определения:** *сообщения рекламного характера (вместо рекламные сообщения);*

- **выражение просьбы, требования** осуществляется через использование **стандартных инфинитивных конструкций:** *Прошу вернуть деньги на мой счёт; Прошу разобраться и вернуть денежные средства..., В связи с этим прошу вернуть мои деньги..., На основании вышеизложенного прошу вернуть денежные средства...*

Обращает на себя внимание преимущественное употребление конструкций, свойственных официально-деловому стилю речи, по сравнению с синонимичными разговорными: *«я не был предупреждён»* встречается чаще, чем *«меня не предупредили»*; *«у меня были сняты деньги»* чаще, чем *«у меня сняли деньги»*, *«прошу разобраться и вернуть деньги»* чаще, чем *«разберитесь, пожалуйста, и верните (возвратите) мне деньги»*.

Анализ претензий с адресантом «частное лицо» показал, что такие претензии характеризует наличие признаков не только официально-делового стиля речи, но и разговорного. Отметим ряд таких черт:

- **наличие разговорных слов и выражений:** *Я устал закидывать на счёт деньги; купил симку; надоели эти издёвки; надоело отдавать деньги в луну; что за хрень; Прошло 2 недели, деньги волшебным образом начали куда-то исчезать, чуть не сгрыз ногти и т.п.;*

- **обилие «я-личных» местоименных конструкций:** *я не пользуюсь этой услугой, я не подключал этот тариф, я положила сто рублей на счёт, я обратилась в офис компании и т.п.;*

- подробное **описание** предваряющих написание претензии действий со стороны клиента, которое включает фрагменты диалогов с должностными лицами компании: *5.02.16 г. с баланса указанного тел. сняли 30 руб за «мини-бит», которую я не подключала. 6.02.16 утром я обратилась в офис МТС по ул. Паши Савельевой. Оператор сама отключила эту услугу. Автоплатежом перевели 100 рублей на мой счёт. Вечером 6.02. мой баланс был 119 р 35 к, а утром я обнаружила – 94 р.35 к. За что снято 25 рублей? Снова пошла в офис. Оператор говорит: «За выход в Интернет». Какой Интернет? Я не подключала никаких услуг, кроме «родные города» на тарифе «Супер ноль»; Позвонил сын, и тут же сняли еще 600 с чем-то не помню.*

- **наличие вопросительных конструкций,** в том числе риторических: *За что сняли сто рублей? Хотелось бы узнать почему? Какой Интернет?!!! Неужели вам не надоело обманывать людей? Неужели вам всё равно, что о вас говорят? Когда вернёте деньги? В чём дело, я не пойму?*

- наличие **оценочных слов, словосочетаний, целых предложений,** являющихся средством выражения личного отношения к ситуации (чаще всего они являются средством выражения негодования, возмущения): *ерунда какая-то; Впечатление такое, что ваши операторы снимают деньги со счетов пользователей, а потом твердят, что вы сами нажимаете не те кнопки; знал бы я, никогда бы не подключил такой ужасный Интернет;*

- наличие большого количества **восклицательных предложений,** которые также являются сигналом выражения отрицательных эмоций: *После 23-00 скорость становится нулевой, хотя подключена безлимитка!!! Вы теряете своих абонентов! Мне даже не соизволили позвонить!*

Отметим, что по некоторым параметрам претензия с адресантом «частное лицо» сближается со смежным жанром - жалобой. Претензия предъявляется руководству организации, в то же время «виновником» сложившейся ситуации предъявитель считает персонал компании, операторов сотовой связи, то есть, как и в случае с жалобой, адресант в поисках справедливости обращается фактически к «третьему лицу». Язык претензии содержит большое количество разговорных, в том числе оценочных конструкций, что отдаляет претензию с адресантом «частное лицо» от документов официально-делового стиля речи.

2.5 Китайские претензии и их жанровые характеристики

В китайском деловом общении претензия как жанр делового письма также занимает довольно большое место. Мы так же, как и в случае с русскоязычными претензиями, проанализировали китайские юридические сайты, на которых размещены рекомендации деловым партнёрам по написанию претензии. Перевод статей с китайского языка на русский выполнен нами.

Китайские юристы так описывают сферу употребления претензии: претензионное письмо используется в предпринимательской деятельности, когда возникает спор, где потерпевшая сторона в целях защиты своих интересов в письменном виде предъявляет требования противной стороне. В обеих странах претензия становится средством решения проблемы путём переговоров. Китайские юристы обращают особое внимание предъявителя претензии на меру ответственности при выдвижении требований, то есть призывают собирать достаточную доказательную базу, что не так явно подчёркивается русскими юристами. И ещё одно отличие – совет китайских юристов использовать как можно более вежливый тон, особые этикетные формулировки при написании претензий, что является условием положительной реакции противной стороны.

Что касается формы делового письма, отметим, что китайские бизнесмены реже, чем русские бизнесмены, используют специальные бланки для написания деловых писем. Безусловно, китайские бизнесмены используют печать, логотип компании, но пишут претензию, как правило, на простом листе бумаги формата А4. Реквизиты фирмы, указание счёта, на который нужно перевести деньги, указывается в договоре и в специальных бухгалтерских документах. В тексте претензии же лишь выражается требование перевести деньги на счёт компании. В русскоязычных документах на бланке письма часто указываются все реквизиты компании. Дата в китайских документах пишется не так, как в русских: сначала указывается год, потом месяц, потом число.

Китайское претензионное письмо, как правило, включает в себя следующие компоненты:

1. Краткая тема;
2. Изложение фактов невыполнения обязательств;
3. Описание причины претензий;
4. Описание убытков из-за нарушения условий контракта;
5. Конкретные требования.

Ситуация, которая порождает написание претензии одной организацией другой, так же, как и в русских претензиях, связана с нарушением компанией-адресатом своих обязательств, как правило, по поставке товара и неуплате денежных средств. Следует отметить идентичность **мотивов** для написания претензии (потребность пострадавшей стороны заставить виновника ситуации выполнить свои обязательства) и **цели** действий пострадавшей стороны (заставить виновника ситуации выполнить договорные обязательства, ликвидировать убытки и восстановить справедливость). Нам удалось найти и проанализировать 6 китайских претензий, предъявленных одним юридиче-

ским лицом другому юридическому лицу, то есть организацией – организацией. Например (перевод наш):

Тема: Об импорте замороженных овощей в компанию Шаньдун.

Претензионное письмо.

Текст претензии составил Чжан Цян.

Моя компания 4 мая 2012 года закупила замороженный шпинат у вашей компании в количестве 20 тонн в общей сложности на 5000 юаней. Министерством здравоохранения и медико-санитарной комиссией был проведен контроль товара, в результате чего было обнаружено большое количество пестицидов. Овощи были помещены в карантин, так как остатки имелись в большом количестве и они не могли быть проданы на рынке. Это не соответствует двухстороннему договору о качестве овощей. В результате компания понесла значительные убытки и теперь подает иск против вас на \$ 5000.

Дата: Год /Месяц /Число

Подпись.

В результате анализа китайских претензий мы выделили основные речевые действия, повторяющиеся во всех документах, которые, как и в случае с русскими претензиями, назвали **жанрообразующими**:

	Речевое действие	Интенция
1.	Сообщение о событии, ставшем поводом для написания претензии.	Намерение информировать организацию-партнёра о причине, вызвавшей написание претензии.
2.	Указание на наличие договора, согласно которому адресат должен бы выполнить определённые обязательства; ссылка на конкретные пункты договора и на содержание этих пунктов.	Намерение указать на наличие законных оснований для предъявления претензии.
3.	Указание на сумму перечислений/ задолженности/ пени.	Намерение конкретизировать претензию.

4.	Предъявление требований адресату.	Намерение заставить организацию-виновника выполнить взятые на себя по договору обязательства.
----	-----------------------------------	---

Примеры жанрообразующих речевых действий (подчёркнуты ключевые слова):

1) - *Но при принятии заказа у тринадцати из них мы нашли различную степень повреждения товара.*

- *Но предоставлено этого не было, так как Ваш грузовик был слишком маленьким.*

- *... был произведен осмотр товара, в результате которого обнаружилось большое количество пестицидов, что не соответствует двустороннему договору по качеству овощей.*

- *... мой коллега Ма Минглей предоставил претензионные вопросы по случаю того, что ... до сих пор компания не может предоставить информацию о местонахождении товара.*

- *С сожалением сообщаем Вам, что компрессоры, поставленные Вами по контракту, не соответствуют по качеству условиям договора.*

2) - *В договоре № 28 было указано, что...;*

- *... уведомляю Вас о необходимости выполнения положений договора относящихся к нарушениям компании, от 2 октября 2012... .*

- *Это не соответствует двустороннему договору о качестве овощей.*

- *Согласно пункту 6 нашего контракта мы имеем право на скидку в 10 %.*

3) - *... Ущерб составил 10 человеко-дней x 150 юаней = 1500 юаней.*

- *Фактические потери компании Ма Минглей составили сегодня 1342.8 юаней ...*

- *Поломка стала причиной необходимости возврата 3048.52 юаней (в нижнем регистре).*

- В результате компания понесла тяжелые денежные потери и теперь подает иск против вас на \$ 5000.

4) - Настоящим письмом уведомляю Вас о необходимости выполнения положений договора, относящихся к нарушениям компании ...;

- Компания Usi Fu Estate Limited ... уведомляет, что, поскольку ваши проблемы стали причиной потери клиентов и привели к потере товаров и / или потери бизнеса, необходимо оплатить неустойку в юанях.

- ... надеемся, что ваша компания после получения этого письма, быстро пришлет надлежащий товар, учитывая отсроченную компенсацию за убытки.

- Мы согласны принять товар, если Вы предоставите нам скидку.

Как и в русскоязычных претензиях, в китайских претензиях мы также выделили факультативные речевые действия.

Факультативные речевые действия:

	Речевое действие	Интенция
1.	Сообщение о негативных последствиях невыполнения договорных обязательств с указанием причины последствий.	Намерение дополнительно аргументировать правомерность своих требований.
2.	Предупредительное информирование компании о шагах, которые будут предприняты адресатом, в случае, если требования, изложенные в претензии, не будут выполнены.	Намерение продемонстрировать решительность в стремлении заставить партнёра выполнить взятые на себя обязательства.
3.	Подробное описание действий организации- предъявителя претензии по выполнению пунктов договора или предварительных действий, направленных на досудебное решение проблемы.	Намерение дополнительно аргументировать правомерность и решительность своих требований.

4.	Перечисление документов, содержащихся в Приложении к претензии (акт сверки, счёт-фактура, товарная накладная, копия искового заявления и т.п.), с указанием исходных данных и количества экземпляров.	Намерение дополнительно аргументировать правомерность и решительность своих требований
----	---	--

Примеры факультативных речевых действий:

1) - *В результате простоя произошел процесс закупорки трубы насоса, что привело к трещинам в самом насосе.*

- ... *В результате компания понесла тяжелые денежные потери...*

2) - *В случае Вашего несогласия мы вынуждены будем вернуть товар обратно с перенесением всех расходов на Ваш счет.*

3) - ... *я 2 сентября 2013 года с помощью курьерской службы рассылки переслал ваши страховые данные, связанные с компанией (см ниже) получателю "номер 901... Я повторил запросы в вашей компании ...».*

4) – *Прилагаем Вам акт экспертизы № 326.*

Таким образом, можно констатировать факт, что жанрообразующие и факультативные речевые действия в китайских и русских претензиях в целом идентичны. По нашим наблюдениям предупредительное информирование компании-адресата о шагах, которые будут предприняты адресатом в случае, если требования, изложенные в претензии, не будут выполнены, более распространено в практике ведения бизнеса в России. Это речевое действие вошло в состав жанрообразующих речевых действий, в то время, как в случае с китайскими претензиями мы отнесли это действие к факультативным. Есть незначительные различия в оформлении претензии и в стиле изложения требований. В китайских претензиях гораздо чаще используются вежливые этикетные формулы.

На основе анализа русских и китайских претензионных писем составим каталог жанровых характеристик претензии.

2.6 Жанровые характеристики претензии

Целью данного исследования является выявление структурно – содержательных характеристик претензии как жанра официально-делового стиля речи. Жанровые характеристики выявлялись по четырём параметрам, к которым мы отнесли структурные, прагматические, содержательные, языковые особенности документа.

В работе рассмотрены два вида русскоязычных претензий, направленных в адрес организации: в одном виде адресантом является «организация» (претензия 1), а в другом «частное лицо» (претензия 2), а также китайские претензии, где адресантом и адресатом являются организации, то есть юридические лица (претензия 1). Во всех случаях мы выявили жанрообразующие и факультативные характеристики претензии. В данном параграфе мы сравним эти характеристики и выявим то общее, что, по нашему мнению, определяет претензию как жанр.

Структура двух типов претензий имеет как схожие, так и отличительные черты. Например, форма бланка. Претензия 1 пишется, как правило, на бланке организации-адресанта, то есть отправителя претензии, и содержит реквизиты этой компании. Претензия 2 может быть написана как на бланке, так и на листе формата А4. Однако на бланке в этом случае указаны реквизиты компании-адресата, то есть компания-получатель претензии предоставляет частным лицам свой бланк. Есть и другие отличия. В претензии 1, написанной на бланке с реквизитами компании, указывается только адресат – кому адресована претензия. В претензии 2 правый верхний угол («шапка» документа) заполняется по формуле «кому – от кого» с указанием фамилии, имени, отчества предъявителя претензии и его минимальных контактных данных (чаще всего это лишь номер телефона). В претензии 1 адресант – официальная организация, поэтому представлены полные реквизиты этой организации:

указана организационно правовая форма предприятия (ООО, например), юридический адрес, телефон/факс, электронный адрес, ИНН, КПП и т.д.; банковские реквизиты иногда указаны в «шапке» документа, а иногда сообщаются в тексте документа, если речь идёт о переводе денег. Далее в претензии 1 и 2 следует название документа: ПРЕТЕНЗИЯ, после чего следует текст претензии. Завершающими структурными элементами являются подпись и дата. Однако в претензии 1 всегда указывается название должности автора документа (например, генеральный директор), его фамилия, инициалы имени, отчества. Подпись нередко сопровождается вежливой формулой «С уважением», а в претензии 2 стоит только подпись, так как фамилия указана в «шапке». В претензии 1 частотным компонентом структуры является наличие приложений. В наших примерах претензии 2 только в одном случае встретились помета «Документы прилагаются», что нельзя считать жанрообразующим компонентом структуры претензии.

На основе сравнительного анализа структуры претензий с разными адресантами можно сделать вывод, что общими **жанрообразующими структурными** элементами претензии являются: указание адресата сообщения, адресанта сообщения, его контактные данные, название документа, наличие текста претензии, указание даты составления претензии, подпись предьявителя.

Прагматическими параметрами анализа в нашем исследовании стала **ситуация**, которая порождает необходимость в написании претензии, и её компоненты: участники делового общения, событие, приведшее к написанию претензии, мотив для написания претензии, цель написания претензии, текст как посредник в общении. Участники ситуации общения – адресант и адресат. Адресатом является официальная организация, предоставляющие те или иные услуги. Адресантом в одном случае является организация-партнёр адресанта, в другом – частное лицо. Потребность в написании претензии 1 возникает в случае, если между двумя компаниями существуют деловые отношения, скреплённые договором. Претензию 2 пишут частные лица, у кото-

рых тоже есть договор с компанией на предоставление услуг. Этот договор может быть скреплён подписью или существует «по умолчанию», то есть частное лицо вправе требовать от компании-продавца товара или услуг выполнения неких обязательств. В обоих случаях событием, приведшим к написанию претензии, становится нарушение договорных обязательств одной стороной, что вызывает неудовлетворение другой стороны, так как эта сторона терпит убытки в той или иной форме: в одном случае это могут быть миллионные убытки, в другом – более скромные суммы или моральный ущерб. Осознание адресантом факта нарушения договора и его прав становится мотивом для предъявления претензии виновной стороне. **Целью** написания претензии становится стремление заставить виновную сторону выполнить свои договорные обязательства, возместить убытки и тем самым восстановить справедливость, не обращаясь при этом в суд.

Цель написания претензии определяет содержание, которое заключено в тексте. Согласно теории жанров текст нужно рассматривать как совокупность речевых актов. Мы выделили жанрообразующие и факультативные речевые акты в каждом из видов претензий. В претензии 1 мы выделили 5 жанрообразующих речевых действий и 5 факультативных. В претензии 2 мы выделили 4 жанрообразующих и 10 факультативных речевых актов и соотнесли их с соответствующими интенциями. Если цель определяет стратегию написания претензии, то интенции можно рассматривать как тактические шаги автора документа. Так как претензии 1 пишутся от лица целой компании, содержащей в штате профессионалов в области деловой документации, они кажутся нам более стандартизированными и содержат меньшее количество факультативных речевых актов. Написанные в более произвольной форме претензии 2 содержат большее количество факультативных речевых актов, репертуар которых к тому же отличается от претензий 1 наличием речевых действий, выражающих субъективную оценку, передающих эмоциональное состояние предъявителя, чего нет и не может быть в претензиях 1. В претензиях 2 зафиксированы речевые действия, которые отступают от норм офици-

ально-делового стиля речи. Мы их назвали эпизодическими. Авторы позволяют себе открыто выразить возмущение поведением адресата, выразить угрозы в его адрес. Объяснить это можно, с нашей точки зрения, желанием усилить перлокутивный эффект, то есть добиться своей цели.

Несмотря на то, что состав жанрообразующих и факультативных речевых действий в претензиях 1 и в претензиях 2 не идентичен, можно выделить те действия, которые характеризуют претензию как жанр. Перечислим их, отметив и соответствующее речевое намерение.

Жанрообразующие речевые действия:

	Речевое действие	Интенция
1	Сообщение о событии, ставшем поводом для написания претензии.	Намерение информировать адресата о причине, вызвавшей написание претензии.
2.	Указание на наличие договора, согласно которому адресат должен был выполнить определённые обязательства.	Намерение указать на наличие законных оснований для предъявления претензии.
3.	Сообщение о негативных последствиях нарушения прав клиента (сумма убытков, моральный ущерб).	Намерение обосновать правомерность претензии.
4.	Предъявление требований адресату.	Намерение заставить организацию-виновника выполнить взятые на себя по договору обязательства.

Необходимо выделить также факультативные речевые действия, присущие претензии как жанру.

Факультативные речевые действия:

	Речевое действие	Интенция
--	-------------------------	-----------------

	Сообщение о предварительных действиях по восстановлению справедливости, об уже имевшем место общении по поводу проблемы с представителями компании до написания претензии.	Намерение продемонстрировать решительность в отстаивании своих прав
2.	Предупредительно информирование компании о шагах, которые будут предприняты адресатом, в случае, если претензия будет отклонена.	Намерение продемонстрировать решительность в отстаивании своих прав и в стремлении восстановить справедливость.
3.	Ссылка на существование закона, защищающего права адресанта.	Намерение продемонстрировать наличие законных оснований для предъявления претензии.
4.	Указание на сроки, в течение которых виновная сторона должна выполнить требования адресанта.	Намерение ограничить сроки ожидания выполнения обязательств со стороны виновной организации.

Следующим параметром характеристики претензии как жанра является язык документа. Язык характеризует претензию как жанр официально-делового стиля речи. Следует отметить, что в претензии 2 язык допускает большее количество разговорных элементов, однако в целом авторы стремятся сохранить стилевую принадлежность документа. Это доказывает, в частности, тот факт, что из синонимичных конструкций выбирается чаще всего та, которая свойственна деловому языку. Например, *«я не был предупреждён»* встречается чаще, чем *«меня не предупредили»*. Язык претензии 1 строго соответствует нормам и стандартам официально-делового стиля. Стоит лишь отметить, что авторам не всегда удаётся избежать орфографических и пунктуационных ошибок. Самой частотной ошибкой можно признать написание *«задолжность»* вместо *«задолженность»*, *«притензия»* вместо *«претензия»*.

Следует сказать, что в некоторых работах, посвящённых исследованию типовых признаков того или иного жанра, указывается на такой типовой признак, как *«типичная завершённость в ответной реакции адресата»* (Хорохорди-

на, 2013: 9), то есть в нашем случае речь может идти о выполнении адресатом требований адресанта. Мы не можем проследить дальнейшую судьбу предъявленных требований, однако без предполагаемой реакции ответчика пропадает смысл предъявления претензии, поэтому потенциально необходимую ответную реакцию будем считать ещё одной жанровой характеристикой претензии.

Таким образом, претензия с адресантом «частное лицо» и адресантом «организация» как жанр официально-делового стиля речи - это целостный, завершённый, структурно-смысловый речевой феномен, существующий в воспроизводимой жанровой форме, представляющий собой сложную совокупность многих речевых актов, объединённых целью предъявителя претензии и выраженных средствами делового языка.

Выводы по второй главе

Вторая глава нашей работы посвящена анализу оригинальных текстов претензий, функционирующих в русской и китайской деловой среде, с целью выявления жанровых характеристик данного вида делового письма, их сравнению и выявлению сходных и различных черт. Материалом для нашего исследования послужили оригинальные русскоязычные претензии и китайские претензии. Специфика претензии как документа, содержащего персональные данные адресата и адресанта, затруднила нам поиск оригинальных материалов. Однако нам удалось найти оригинальные документы: на русском языке 30 претензий, на китайском 6.

Нами были проанализированы претензии, в которых адресатом и адресантом являются организации (российские и китайские юридические лица), а также претензии, которые были предъявлены физическими лицами юридическим. В нашем случае это были претензии, обращённые российскими пользователями мобильной связи к компаниям, предоставляющим такие услуги.

Анализ теоретической литературы по вопросам, связанным с характеристиками деловых документов и по проблемам речевых жанров позволил выявить те параметры, по которым и проводилось исследование претензии как жанра делового письма. К таким параметрам мы отнесли ситуацию, которая порождает написание претензии, цель написания претензии, структуру документов, совокупность речевых актов, которые составляют текст претензии, языковые особенности документов.

Отметим, что ситуации, в которых появляется потребность в написании претензии, в двух странах идентичные. Ситуации в случае, когда адресантом является организация, и в случае, когда адресантом является частное лицо, также идентичны. Во всех случаях предъявление претензии возможно тогда, когда между двумя субъектами существуют деловые отношения, скреплённые договором. Нарушение одной стороной договорных обязательств влечёт за собой материальный и/ или моральный ущерб другой стороны и становится причиной для выяснения отношений на досудебной стадии. То есть ситуация во всех случаях оценивается адресантом как отрицательная. Предъявление претензии является средством решения спорного вопроса без обращения в суд. Необходимость обращения в суд появляется в случае, если предъявление претензии не помогло разрешить конфликт.

Важной жанровой характеристикой документа является своеобразие цели его написания, что отличает один жанр от другого. Цель написания претензии состоит в стремлении заставить виновную сторону выполнить свои договорные обязательства, возместить убытки и тем самым восстановить справедливость, не обращаясь в суд. Такую цель преследуют все адресанты: и русские, и китайские, и юридические, и физические лица. Таким образом, ситуация, в которой возникает необходимость одному участнику делового общения обратиться к другому участнику делового общения с претензией, и цель, которую стремится достичь сторона, предъявляющая претензию, специфичны и являются устойчивыми жанровыми характеристиками претензии.

При анализе структуры и содержания текста претензии были выявлены жанрообразующие характеристики, то есть те характеристики, которые присущи всем проанализированным документам, и факультативные, которые присутствуют менее чем в половине, но более чем в 30% документов.

Жанрообразующими структурными элементами претензии нами признаны: указание адресата сообщения, адресанта сообщения, его контактные данные, название документа, наличие текста претензии, указание даты составления претензии, подпись предъявителя. Факультативными структурными элементами мы считаем наличие бланка с реквизитами организации, на котором пишется текст претензии, наличие пометы «Документы прилагаются» и соответственно наличие приложений, вежливые этикетные формулы типа «Уважаемый», «С уважением». Следует отметить, что наличие вежливых этикетных формул является факультативным признаком жанра только в русских документах, в то время как в китайских претензиях они являются жанрообразующими.

Содержание претензии соотносимо с той целью, которую преследует предъявитель претензии. Для её достижения адресант совершает ряд последовательных речевых действий, каждое из которых обусловлено промежуточными намерениями. Речевые действия в совокупности представляют собой текст претензии. В русских и китайских претензиях с адресантом «организация» нами было выделено 5 жанрообразующих и 5 факультативных речевых действий. В претензиях с адресантом «частное лицо» мы выявили 4 жанрообразующих и 10 факультативных речевых действий.

Жанрообразующими речевыми действиями были названы: сообщение о событии, ставшем поводом для написания претензии; указание на наличие договора, согласно которому адресат должен был выполнить определённые обязательства; сообщение о негативных последствиях нарушения прав клиента (указание суммы убытков, описание морального ущерба); предъявление требований адресату, содержанием которых является возмещение понесён-

ных убытков. Жанрообразующие речевые действия, составляющие содержание текста претензии с адресантом «частное лицо» имеют схожий состав. Однако есть и некоторые отличия. Здесь присутствует просьба или требование разобраться в ситуации, вызвавшей неудовлетворение клиента. Такое речевое действие сближает претензию частного лица с жалобой, когда «жалобщик» обращается к третьему лицу с просьбой восстановить справедливость. Здесь в качестве третьего лица выступает руководство компании, а «виновником» ситуации рядовой сотрудник компании.

Среди факультативных действий следует назвать сообщение о предварительных действиях по восстановлению справедливости, об уже имевшем место общении по поводу проблемы с представителями компании до написания претензии; предупредительное информирование компании о шагах, которые будут предприняты адресатом, в случае, если претензия будет отклонена (в большинстве случаев – обращение в суд), ссылка на существование закона, защищающего права адресанта. В некоторых претензиях, написанных частным лицом, присутствуют речевые действия, выходящие за рамки официально-делового стиля. Например, просьба сообщить адресату о благополучном для него решении проблемы, оценка действий компании и т.п. Они не являются жанрообразующими, но отличают данный вид претензии от претензии, составленной официальным лицом, сближая такой вид претензии с жалобой.

Все речевые действия имеют свою языковую реализации. Во второй главе приведены примеры языковой реализации каждого речевого действия. На основе анализа языковых реализаций сделан вывод о том, что язык претензий соответствует нормам официально-делового стиля речи. В претензиях двух видов присутствуют термины, профессионализмы, стандартные словесные формулы, слова и словосочетания с окраской официально-делового стиля, пассивные конструкции с кратким причастием и глаголом НСВ с частицей –ся, отглагольные существительные на -ние, -ение, отыменные предлоги, несогласованные определения, использование стандартных инфинитивных конструкций, «цепочки» существительных и т.д. Язык претензии частного лица

имеет ряд отличительных особенностей: на фоне общей деловой тональности и преобладания конструкций официально-делового языка присутствуют разговорные слова и выражения, «я-личные» местоименные конструкции, вопросительные, в том числе и риторические, вопросы, оценочные слова, словосочетания, восклицательные предложения.

Во второй главе нами был сделан вывод о том, что претензия с адресантом «организация» и адресантом «частное лицо» представляет собой единый жанр официально-делового стиля речи, который представляет собой целостный, завершённый, структурно-смысловой речевой феномен, существующий в воспроизводимой жанровой форме, представляющий собой сложную совокупность многих речевых актов, объединённых целью предъявителя претензии и выраженных средствами делового языка.

Заключение

Настоящее время характеризуется интенсивным развитием экономических отношений, установлением контактов между деловыми партнёрами, как внутри страны, так и на международном уровне. Растёт количество документации, призванной организовать, урегулировать взаимоотношения субъектов делового общения во имя развития бизнеса и сохранения партнёрских отношений. Одним из видов деловой документации является претензия.

Претензия как жанр делового письма активно функционирует и в российской, и в китайской сферах делового общения. Правильно составленная одной стороной и правильно понятая другой стороной претензия является фактором сохранения конструктивных и доброжелательных деловых отношений между партнёрами. Это свидетельствует о том, что такой важный вид письма должен стать объектом внимательного изучения. Наиболее полная характеристика претензии может быть получена при рассмотрении претензии как жанра деловой документации. Выявление структурно – содержательных характеристик претензии как жанра, функционирующего в российском и китайском официально-деловом письменном общении, и стало целью нашего исследования.

Во введении мы высказали гипотезу о том, что русскоязычные претензии с адресантом «частное лицо» и с адресантом «организация» представляют единый жанр официально-делового стиля речи и имеют как сходства, так и различия с их китайскими аналогами. В первой главе мы создали теоретическую базу для исследования интересующего нас феномена: описали особенности официально-делового стиля речи, специфику российской и китайской деловой документации, то есть изучили ту сферу, в рамках которой функционирует интересующий нас документ; сопоставили претензию со схожими документами – жалобой, рекламацией, иском – чтобы провести разграничение смежных жанров делового письма; изучили рекомендации юристов по составлению претензии, чтобы выявить нормативные компоненты в структуре и содержании претензии.

Мы отметили те характеристики делового стиля (и деловой документации как письменной формы существования стиля), которые являются устойчивыми и отличают деловой стиль от других стилей. К ним мы отнесли точность, стандартизованность, воспроизводимость, специфичные цели адресата. Наличие устойчивых характеристик даёт основание рассматривать претензию как жанр делового письма. Само название делового письма – «*претензия*» является «перформативным существительным», что открывает нам «путь» к выявлению жанровых характеристик документа.

Чтобы выявить жанровые характеристики претензии, мы обратились к рассмотрению понятия жанра. В работе мы рассматриваем речевой жанр как системно-структурный феномен, с содержательной точки зрения представляющий собой сложную совокупность многих речевых актов, выбранных и объединённых некой целью. Таким образом, для выявления жанровых характеристик претензии мы рассмотрели документ с точки зрения его структурных особенностей, а также с учётом основных параметров ситуации делового общения, к которым мы отнесли: характеристики адресанта и адресата, мотив, цель написания документа, те речевые действия, которые ведут к достижению цели, а также языковые средства осуществления речевых действий.

Далее мы приступили к исследованию оригинальных текстов претензий. Подлинность, оригинальность исследуемого материала была нашей принципиальной позицией при отборе материала. Однако мы столкнулись с определёнными трудностями в поиске материала, так как такого рода документация является закрытой из-за наличия в ней конфиденциальной информации: паспортных данных и адресов частных лиц, реквизитов юридических лиц и т.п. В демонстрируемых нами образцах документов персональные данные скрыты.

Всего было найдено и проанализировано 36 документов, содержащих претензию. Из них 30 российских, 6 китайских. Безусловно, во всех случаях адресатом написания претензии является организация, с которой у адресанта

существуют определённые юридические отношения. А вот адресантом при написании претензии могут быть и юридические, и физические лица. Из 30 российских документов - 13 составлены организациями (юридическими лицами), 17 частными лицами (физическими лицами). Во всех китайских претензиях адресантом является организация, то есть юридическое лицо.

На основе анализа претензий, функционирующих в российском и китайском деловом пространстве, мы выделили прагматические, структурно-содержательные и языковые характеристики претензии как жанра деловой документации, присущие всем проанализированным документам. Выявленные характеристики были разделены на три группы в зависимости от частоты/регулярности их проявления в оформлении и текстах претензии. Регулярные характеристики, обнаруженные во всех документах (и российских, и китайских, и с адресантом организация, и с адресантом частное лицо), мы назвали жанрообразующими. Те, которые проявились в большинстве документов, мы назвали факультативными. Есть ещё группа характеристик (с адресантом «частное лицо»), которые были названы эпизодическими. Для выявления специфики претензии как жанра делового письма наиболее значимыми являются жанрообразующие характеристики.

Итак, жанрообразующими характеристиками претензии являются:

- ситуация, которая порождает написание претензии. Она характеризуется: наличием двух субъектов делового общения; существованием договора между ними; фактом нарушения договорных обязательств одной стороной; осознанием другим участником общения себя потерпевшей стороной, несущей материальные и/или моральные убытки, то есть ситуация, вызвавшая необходимость написания претензии, оценивается адресантом как отрицательная;

- цель предъявления претензии. Во всех случаях претензия пишется для того, чтобы заставить сторону, нарушившую договорные обязательства, воз-

местить материальные убытки, моральный ущерб, восстановить справедливость;

- структура претензии. Жанрообразующими структурными элементами претензии являются: указание адресата сообщения, адресанта сообщения, его контактные данные, название документа, наличие текста претензии, указание даты составления претензии, подпись предъявителя;

- содержание претензии, заключённое в текст документа. Текст претензии рассмотрен нами как совокупность речевых актов, каждый из которых обусловлен неким речевым намерением автора претензии, что в совокупности ведёт к достижению цели. Жанрообразующими речевыми действиями были названы: сообщение о событии, ставшем поводом для написания претензии; указание на наличие договора, согласно которому адресат должен был выполнить определённые обязательства; сообщение о негативных последствиях нарушения прав клиента (указание суммы убытков, описание морального ущерба. Последнее характерно для частных лиц); предъявление требований адресату, нарушившему договор и вызвавшему материальные потери у адресата. Следует назвать и факультативные речевые действия. Это сообщение о предварительных действиях по восстановлению справедливости, об уже имевшем место общении по поводу проблемы с представителями компании до написания претензии; предупредительное информирование компании о шагах, которые будут предприняты адресатом, в случае, если претензия будет отклонена (обращение в суд); ссылка на существование закона, защищающего права адресанта; указание на сроки, в течение которых виновная сторона должна выполнить требования адресанта. Все эти речевые действия обусловлены стратегическим намерением адресанта заставить организацию-виновника выполнить взятые на себя обязательства и продемонстрировать решительность в отстаивании своих прав.

- язык документа. В целом язык претензии соответствует нормам официально-делового стиля. Документы насыщены терминологической лексикой

стандартизированными конструкциями, краткими пассивными причастиями и т.п.

- типовая завершённость в ответной реакции адресата. В случае с предъявлением претензии предъявитель, безусловно, рассчитывает на ответную реакцию адресата, то есть в лучшем случае на выполнение предъявленных требований, в худшем – на письменное объяснение своей позиции. Однако в рамках нашего исследования нам не удалось отследить реакцию адресанта, поэтому мы лишь обозначаем этот пункт как жанрово обусловленный.

Сравнение русскоязычных и китайских претензий не выявило принципиальных отличий ни в структуре, ни в содержании претензии. Отметим лишь более свободную структуру китайских претензий по сравнению с русскими. Китайские бизнесмены реже используют специальные бланки, чаще пишут претензию на листе формата А4. Второе отличие состоит в большем количестве этикетных выражений и подчёркнутой вежливости китайских претензий, что обусловлено этикетными нормами китайской деловой культуры. Стоит отметить также, что в Китае при составлении претензии рекомендуется указывать тему претензии и предоставлять полную доказательную базу, подтверждающую обоснованность требований предъявителя претензии. Однако, как показывает наш материал, эти рекомендации не всегда соблюдаются.

Сопоставление разных видов претензий позволяет сделать вывод о том, что это довольно маловариативный жанр. Его структура весьма жёсткая, в её основе лежит весьма короткий перечень жанрообразующих компонентов. Ситуации, порождающие потребность в составлении претензии, цели обращения к партнёру через написание претензии также однотипны. Каталог речевых действий, составляющих содержание текста претензии, насчитывает от пяти до четырнадцати позиций. Пять позиций являются жанрообразующими и присутствуют во всех документах, ещё 5 позиций (в претензиях с адресантом организация) и десять (с адресантом частное лицо) можно считать фа-

культативными. Это значит, что адресант «юридическое лицо» при написании придерживается стандартов делового общения. Адресант «частное лицо» иногда позволяет себе «вольности» в написании претензии, добавляя в текст эмоциональные выражения, при этом в целом сохраняя стилистику делового письма.

Всё сказанное подтверждает правильность гипотезы о том, что русскоязычные претензии с адресантом «частное лицо» и с адресантом «организация» представляют единый жанр официально-делового стиля речи и имеют как сходства, так и различия с их китайскими аналогами. Исследование при этом показало, что жанр «претензия» активно функционирует в деловой среде разных стран, и с точки зрения структуры и содержания сходства между документами больше, чем различий. Основные различия касаются языка документов и этикетных норм речевого поведения, что обусловлено культурно-историческими особенностями двух стран. Таким образом, заявленную цель исследования можно считать достигнутой, а гипотезу доказанной.

Список литературы

1. Арутюнова Н.Д. Жанры общения // Человеческий фактор в языке. Коммуникация, модальность, дейкисис. Сб. ст. – М.: Наука, 1992. – С 53-55.
2. Арутюнова Н.Д., Падучева Е.В. Истоки, проблемы и категории прагматики. Вступительная статья// Новое в зарубежной лингвистике / общ. ред. Е. В. Падучевой. – Вып. 16. Лингвистическая прагматика. – М.: Прогресс, 1985. – С. 3-43.
3. Бахтин М. М. Проблема речевых жанров // Эстетика словесного творчества. – М.: Искусство, 1979. – С. 237-280.
4. Буре Н.А., Волкова Л.Б., Косарева Е.В. и др. Основы русской деловой речи: учеб. пособие для студентов высш. учеб.заведений / под ред. проф. В.В. Химика. – СПб.: Златоуст, 2012. – 448 с.
5. Вежбицка А. Речевые акты // Новое в зарубежной лингвистике. Выпуск XVI. Лингвистическая прагматика. – М.: «Прогресс», – 1985. – С. 251-275.
6. Веселов В.П. Современное деловое письмо в промышленности / 3-е изд., перераб. и доп. – М., Изд-во стандартов, 1990. – 160 с.
7. Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. Культура русской речи: учебн. для вузов. — М.: Издательская группа НОРМА — ИНФРА, 1999. — 560 с.
8. Дементьев В.В. Изучение речевых жанров: обзор работ в современной русистике // Вопросы языкознания. – 1997. – № 1. – С. 109–121.
9. Дементьев В.В. Коммуникативная генристика: речевые жанры как средство формализации социального взаимодействия // Жанры речи. Вып.3. – Саратов, 2002. – С. 18 – 40.
10. Долинин К.А. Проблема речевых жанров через 45 лет после статьи Бахтина // Русистика: Лингвистическая парадигма конца XX века. – СПб.: Изд-во С-Петербур. ун-та, 1998. – С. 35–46.

11. Емельянова Н.А. Речевой жанр "Жалоба" в различных типах дискурса в английском языке: автореф. дис... канд.филол.наук. – М., 2004.
12. Замуруева Н. А. Жанровые особенности официально-делового стиля речи // Ученые записки Орловского государственного университета. Серия «Гуманитарные и социальные науки». –2010. – № 3-2. – С 120-123.
13. Кобозева И.М. Лингвопрагматический аспект анализа языка СМИ // Язык СМИ как объект междисциплинарного исследования. учеб. пособие для вузов / отв. ред. М. Н. Володина. Ч. 1. – М. Изд-во МГУ, 2003. – С. 92-107.
14. Кожевникова Кв. Об аспекте связности в тексте как целом // Синтаксис текста. — М.: Наука, 1979. – С 53-55.
15. Кожина М.Н. Стилистика русского языка: учебн. для студентов пед. ин-тов по спец. № 2101 «Рус. Яз. и лит.» / 2 -е изд., перераб. и доп. – М.: Просвещение, 1983. – 223с.
16. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учебное пособие для вузов. – М.: Экономическая литература, 2002. – 288 с.
17. Кузнецова Н.И. Роль структурно-языковой организации текста в восприятии официально-деловых документов // Вопросы стилистики: Межвуз. сб. науч. тр. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1998. – С. 145-151 .
18. Лингвистический энциклопедический словарь / гл. ред. В.Н. Ярцева. — М.: Сов. энциклопедия, 1990. – 683 с.
19. Матвеева Т. В. Функциональные стили в аспекте текстовых категорий: Синхронно-сопоставительный очерк. – Свердловск: Изд-во Урал. ун-та, 1990. – 172 с.

20. Медведь Н. С. Особенности лексикона официально-делового стиля // *Austrian Journal of Humanities and Social Sciences*. – 2014. – № 1-2. – V 1. – P. 104-108.
21. Митрович Б.Т. Рекламационное право: автореф. дис... доктора юрид. наук. – М., 1996. – 47 с.
22. Мощева С.В. Речевая интенция: теоретические подходы к исследованию // *Известия вузов. Серия «Гуманитарные науки»*. – Иваново: ИГХТУ. 2011. – Т. 2. – №3. – С. 223-227.
23. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: учеб. пособие. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2012. – 256 с.
24. Рогова К.И., Колесова Д.В., Шкурина Н.В., и др. Текст: теоретические основания и принципы анализа: учеб.- науч. пос./ под ред. проф. К.А. Роговой. – СПб: Златоуст, 2011. – 464 с.
25. Серебрякова А.Ю. О компонентах коммуникативной ситуации // *Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Лингвистика*. – 2009, № 25. – С. 30-32.
26. Солганик Г.Я. Практическая стилистика русского языка : учеб. Пособие для студ. филол. и жур. фак. высш. учеб. Заведений. – 3-изд, стер. - М.: Издательский центр «Академия », 2008. – 304с.
27. Сусов И.П. Прагматическая структура высказывания // *Языковое общение: единицы и регулятивы: Межвуз. сб. науч. тр.* – Калинин: КГУ, 1986. – С. 7-11.
28. Сусов И.П. Лингвистическая прагматика: Монография. – Винница: Нова Книга, 2009. – 272 с.

29. Тарасенко Т.В. Этикетные жанры русской речи: благодарность, извинение, поздравление, соболезнование. дис... канд. филол. наук. – Красноярск: КГУ, 1999. – 169 с.
30. Теплицкая Т.Ю. Правила деловой переписки. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 320 с.
31. Финансовый словарь / А.А. Благодатин, Л.Ш. Лозовский, Б.А. Райзберг. – М.: ИНФРА, 2009. – 378 с.
32. Федюрко С.Ю, Андросова О.А. Основные характеристики делового письма // Вестник Воронежского института МВД России. – 2007. – № 2. – С. 190-194.
33. Фэн Кецзян Особенности и перевод деловых писем // Журнал Муданьцзянского университета. – 2008. – № 1.
34. Фэн Хунмэй Жанр делового письма и его субжанры: автореф. дис... канд. филол. наук. – М., 2006. – 23 с.
35. Формановская Н.И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход. – М.: Русский язык, 2002. – 213 с.
36. Формановская Н.И. Русский речевой этикет: нормативный социокультурный контекст. – М.: Рус. яз., 2002. – 160 с.
37. Формановская Н.И. Речевой этикет и вежливость // Русская словесность. – 2001, – №3. – С. 67-72.
38. Хорохордина О.В. Инструкция как тип текста // Мир русского слова. – 2013. – № 4. – С. 8 – 14.
39. Шмелева Т. В. Модель речевого жанра // Жанры речи: сб. науч. статей. – Вып. 1. – Саратов : Колледж, 1997. – С. 88-99.

40. Черкасская Н.Н. Комплексная претензия как условие успешного построения институционального дискурса // Вестник Удмуртского университета. – 2007. – № 5. – С. 217-222.
41. Чжу Цзимин, Ли Гуан'ю. Внешнеторговые документы: контракты, переписка. Практическое пособие на русском и китайском языках. – Пекин: Издательство Знание, 1993 (朱纪明, 李广友. 俄汉对照外贸合同与函电. –北京: 知识出版社, 一九九三. Чжу Цзимин, Ли Гуан'ю. Э-Хань дуйчжао ваймао хэтун юй ханьдянь). – 293 с.
42. Яacobсон Р.О. Речевая коммуникация. Язык в отношении к другим системам коммуникации // Избранные работы. – М.: Прогресс, 1985. – 81 с.

Список литературы на китайском языке

43. 梅德明.新编商务英语翻译[M].北京: 高等教育出版社, 2005
44. 翁凤翔.当代国际商务英语翻译[M].上海: 上海交通大学出版社, 2007.
45. 王晓英, 杨靖.商务英语写作教程[M].南京: 东南大学出版社, 2005.

Электронные ресурсы

46. <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-leksikona-ofitsialno-delovogo-stilya> дата обращения 29.03.2016
47. <http://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-harakteristiki-delovogo-pisma> дата обращения 29.03.2016
48. http://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/prava-potrebiteley/kak_napisat_pretenziy.html. (Дата обращения 09.12.2016).
49. <http://blanker.ru/doc/pretension>. Дата обращения 09.12.2016.
50. <http://iskiplus.ru/prilozheniya-k-isku/pretenzii/>. Дата обращения 09.12.2016.
51. <https://uristhome.ru/document/29>. Дата обращения 09.12.2016.

51. http://j-bk.ru/individuals/sostavlenie_i_podacha_iskovykh_zayavleniy/chno_takoe_pretenziya_i_kak_sostavit/. Дата обращения 09.12.2016.

Приложение 1. Образцы русскоязычных претензий

В ПАО «МТС»

От Александр Александрович Бурков
(ФИО - для физ. лица, наименование организации - для юр. лица)

Представитель _____
(ФИО доверенного лица)

Номер телефона +7 910 _____

Документ, удостоверяющий личность паспорт 88.02.543231
(серия и номер документа - для физического лица, номер ИНН - для юридического лица)

Дата рождения 16 января 1951г.
(для физ. лица: число/месяц/год)

Регистрация г. Юрьев

Контактный телефон _____
(домашний, рабочий, мобильный)

e-mail _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Содержание претензии

У меня списывали деньги с моего номера мобильного. Вы мне предложили написать заявление, как я не подписывала. Прошу вернуть денежные средства.

Спасибо за Ваше обращение. Уверены, что благодаря Вашему отзыву наш сервис станет лучше.

Способ получения информации о принятом решении:

Контактный номер 910

SMS _____

Почта _____
(Адрес доставки почты)

E-mail _____ @ Александр Дата 19 01 2016г.



Подпись Абонента (представитель) _____

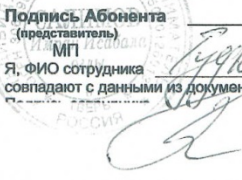
Цените свое время! Контролируйте и управляйте корпоративной мобильной связью используя бесплатный сервис «Виртуальный менеджер» для юридических лиц. Сервис доступен из любой точки мира, где есть Интернет.

Для подключения сервиса воспользуйтесь заявкой на сайте МТС или отправьте заявление на e-mail - corpservice@mts.ru.

Персональные данные, содержащиеся в настоящем заявлении, обрабатываются ПАО «МТС» (г. Москва, ул. Марксистская, дом 4) (далее - МТС) и ЗАО «РТК», расположенным по адресу: ул. Воронцовская, дом 6, строение 2, являющимся коммерческим представителем МТС, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» для целей, указанных в настоящем заявлении, как связанных, так и не связанных с заключением и/или исполнением договора о предоставлении услуг связи с МТС. Обработка персональных данных осуществляется следующими способами: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение либо путем совершения иных действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств. Персональные данные, содержащиеся в настоящем заявлении, получены непосредственно от субъекта персональных данных или его уполномоченного представителя (нужно подчеркнуть). Подписанием настоящего заявления субъект персональных данных выражает свое согласие на то, что срок или условие прекращения обработки персональных данных - ликвидация юридического лица.

Подпись Абонента (представитель) _____ Дата 19 01 2016г.

Я, ФИО сотрудника Бурков Александр подтверждаю, что указанные в заявлении данные Абонента, а также его подпись совпадают с данными из документа, удостоверяющего личность.





ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ТОРГОВЫЙ ДОМ

«ЭЛЕКТРОЗА»

Производство и поставка электрозащитного оборудования

ИНН [redacted], КПП [redacted], ОКПО [redacted]
Адрес: 199106, г. Санкт-Петербург, В.О., 24 [redacted]
Телефон / факс: (812) 327 [redacted] e-mail: veka@pe [redacted]
Веб-сайт: www [redacted]

Иск. № 801 от «31» июля 2014г.

И.о.Генеральному директору ОАО «МРСК Сев. [redacted]

Архинову С.А.

357506, Ставропольский край, г.Пятигорск, пос. [redacted]

Ул.Под [redacted], д.13 «А»

Тел.(8793)3 [redacted] факс [redacted]

ПРЕТЕНЗИЯ

На сумму 4248664,19 рублей

В соответствии с договором поставки № 163/2014 от 03 апреля 2014 года ООО «Торговый Дом «Электр [redacted]» отгрузило продукцию ОАО «МРСК Сев. [redacted]» на общую сумму 4248664,19 (Четыре миллиона двести сорок восемь тысяч шестьсот шестьдесят четыре рубля 19 копеек) по счетам-фактурам:

№ 605 от 03.04.2014 г., № 674 от 11.04.2014г., № 675 от 11.04.2014 г., № 764 от 21.04.2014 г.

В соответствии с п. 3.2. договора оплата должна быть произведена в течение 90 дней с момента поставки.

В случае нарушения Покупателем сроков оплаты товара Поставщик вправе начислить и взыскать с Покупателя неустойку в размере 0,01% от стоимости не оплаченного в срок товара (п.5.3 договора).

Предлагаем в течение 5 дней погасить задолженность в сумме 4248664,19 (Четыре миллиона двести сорок восемь тысяч шестьсот шестьдесят четыре рубля 19 копеек) по договору поставки № 163/2014 от 03 апреля 2014 года. В противном случае вынуждены будем начислить пени от суммы неоплаченного в срок товара и обратиться в арбитражный суд Ставропольского края.

Директор ООО «Торговый Дом «Электр [redacted]

Яз [redacted]

Приложение 2. Образцы китайских претензий.

