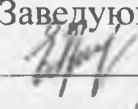


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
"ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"**

Кафедра маркетинга и международного
менеджмента

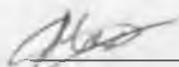
Допущено к защите
Заведующий кафедрой
 Е.А. Гречишкина
24 01 2023

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

**«Коммуникативные технологии ведения переговоров на русском и
английском языках в сфере логистических операций
(на материалах ЗАО «Холдинговая компания «Пинскдрев»)»**

Студент
Лингвистическое обеспечение
межкультурных коммуникаций,
5 курс, 18ЛМК-1


(подпись)

Егор Андреевич Макаревич

23. 01. 2023

Научный руководитель
Старший преподаватель


(подпись)

Ирина Владимировна Гориш

23 01 2023

ПИНСК 2023

18
24 01 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	7
1.1 Значение коммуникативных технологий в бизнес-сфере	7
1.2 Коммуникативные техники ведения телефонных переговоров	11
1.3 Кросс-культурные особенности осуществления переговоров в письменной форме	17
ГЛАВА 2 КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКАХ В СФЕРЕ ЛОГИСТИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ (НА МАТЕРИАЛАХ ЗАО «ХОЛДИНГОВАЯ КОМПАНИЯ «ПИНСКДРЕВ»)	25
2.1 Техники повышения эффективности внешнеэкономических коммуникаций	25
2.1.1 Приёмы эффективных онлайн-коммуникаций, реализуемые менеджерами ЗАО «Холдинговая компания «Пинскдрев»)	25
2.1.2 Особенности языковых шаблонов и клише для ведения переговоров на русском и английском языках.....	28
2.2 Лингвистические особенности деловой переписки на русском и английском языках	33
2.2.1 Анализ языковых клише в деловых письмах	33
2.2.2 Анализ синтаксического строя делового письма	44
2.2.3 Анализ основных сокращений, используемых в деловой переписке ...	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	52
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	54
ПРИЛОЖЕНИЕ А	57
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ В	59
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	61
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	63
ПРИЛОЖЕНИЕ Е	65
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж	66
ПРИЛОЖЕНИЕ И	67
ПРИЛОЖЕНИЕ К	68

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 68 с., 1 таблица, 30 источников, 9 прил.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ЛОГИСТИЧЕСКИЕ ОПЕРАЦИИ,
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ, ПЕРЕГОВОРЫ,
ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК, БИЗНЕС-СФЕРА, ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ,
ШАБЛОНЫ, КЛИШЕ

Объектом исследования являются коммуникативные технологии ведения переговоров на русском и английском языках при осуществлении внешнеэкономической деятельности.

Предметом исследования являются коммуникативные технологии ведения переговоров на русском и английском языках в сфере логистических операций на материалах ЗАО «Холдинговая компания «Пинскдрев».

Цель работы: теоретическое и практическое изучение коммуникативных технологий в телефонных переговорах, переговорах посредством электронной почты на материалах ЗАО «Холдинговая компания «Пинскдрев».

При выполнении работы использованы **методы:** метод статистической обработки собранных данных, классификация, описательный метод, метод сопоставительного анализа оригиналов и переводов, обобщение.

В процессе работы проведены следующие **исследования и разработки:** исследована частота употребления сокращений, языковых шаблонов и клише в англоязычных письмах, проведен тщательный анализ материалов ЗАО «Холдинговая компания «Пинскдрев», были проанализированы телефонные переговоры с иностранными компаниями, были выделены основные коммуникативные приемы, применимые в переговорах.

Элементами научной новизны полученных результатов является ряд частных наблюдений и выводов, полученных в результате анализа материала ЗАО «Холдинговая компания «Пинскдрев».

Областью возможного практического применения являются профессиональная русско- и англоязычная литература в области международной логистики, телефонных переговоров, литература в области межкультурной коммуникации.

Автор работы подтверждает достоверность исследования, а также то, что все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.



(подпись студента)

ABSTRACT

Graduation paper: 68 pages, 1 table, 30 sources, 9 applications.

SPEECH COMMUNICATION, STRATEGY, ADVERTISING, ADVERTISING TEXT, TARGETING, CULTURAL SUBTEXT, CONCEPT, GENDER, STEREOTYPE

The object of the study: communication technologies of negotiation in Russian and English in the implementation of foreign economic activity.

The subject of the study: communication technologies of negotiation in Russian and English in the sphere of logistics operations based on the materials of CJSC "Holding Company «Pinskdev»».

The purpose of the work: theoretical and practical study of communication technologies in telephone negotiations, e-mail negotiations based on the material of CJSC «Pinskdev Holding Company»».

Research methods: methods of statistical processing of the collected data, the classification, the descriptive method, the method of comparative analysis of originals and translations were used in the performance of the work, generalization.

In the course of the work, the **following research and development** was carried out: the frequency of the use of abbreviations, language patterns and cliches in English-language letters was investigated, a thorough analysis of the materials of Pinskdev Holding Company CJSC was carried out, telephone conversations with foreign companies were analyzed, the main communicative techniques applicable in negotiations were highlighted.

The elements of the scientific novelty of the obtained results are a number of private observations and conclusions obtained as a result of the analysis of the material of JSC "Holding Company "Pinskdev".

The field of possible practical application is professional Russian- and English-language literature in the field of international logistics, telephone conversations, literature in the field of intercultural communication.

The author of the work confirms the reliability of the study, as well as the fact that all theoretical, methodological and methodological provisions and concepts borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.



(student's signature)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Сальникова, Л.С. Современные коммуникационные технологии в бизнесе / Л.С. Сальникова. – М.: Аспект-пресс, 2018. – 296 с.
2. Основные исторические этапы развития теории коммуникации [Электронный ресурс] / Myfilology. – Режим доступа: <https://myfilology.ru//149/osnovnye-istoricheskie-etapy-razvitiya-teorii-kommunikaczii>. – Дата доступа: 13.01.2023.
3. Наименование термина бизнес-коммуникация [Электронный ресурс] / Право. – Режим доступа: <http://multilang.pravo.by/ru/Term/Index/38959?langName=ru&page=1&type=3>. – Дата доступа: 12.01.2023.
4. Григорий Хмельницкий: от информационного процессора» к Мастеру коммуникаций [Электронный ресурс] / Executive. – Режим доступа: <https://www.executive.ru/community/magazine/683225-grigorii-hmelnitskii-ot-informatsionnogo-protsessora-k-masteru-kommunikatsii>. – Дата доступа: 02.12.2022.
5. Что такое организационная культура [Электронный ресурс] / Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики». – Режим доступа: <https://iq.hse.ru/news/789858846.html>. – Дата доступа: 03.12.2022.
6. Средства и каналы коммуникации [Электронный ресурс] / Информационно-управленческой портал «У». – Режим доступа: <https://port.ru/kommunikacii/vupravlenii/sredstvakkommunikacii>. – Дата доступа: 12.01.2023.
7. Ньюстром, Дж. В. Организационное поведение: Пер. с англ. / Дж. В. Ньюстром, К. Дэвис. – СПб.: Питер, 2020. – 448 с
8. Современные международные переговоры: особенности, стратегия, тактика [Электронный ресурс] / Электронная библиотека БГУ. – Режим доступа: <https://elib.bsu.by/bitstream/pdf>. – Дата доступа: 03.12.2022.
9. Ведение деловых телефонных переговоров: прагматингвистический коммуникативистический аспекты [Электронный ресурс] / Cyberleninka. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/vedenie-delovyh-telefonnyh-razgovorov-pragmalingvisticheskiy-i-kommunikativno-rechevoy-aspekty>. – Дата доступа: 04.12.2023.
10. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 370 с.
11. Деловой телефонный разговор [Электронный ресурс] / Вузлит. – Режим доступа: https://vuzlit.com/92423/delovoy_telefonnyy_razgovor. – Дата доступа: 07.01.2023

12. Батынова, Г.Х. Этика делового общения и правила ведения телефонных переговоров : методические рекомендации / Г. Х. Батынова. – Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа Югры «Ресурсный центр развития социального обслуживания», 2022. – 28 с.
13. Психологические особенности ведения телефонных переговоров. Практические рекомендации и советы [Электронный ресурс] / Управление государственной гражданской службы и профилактики коррупционных и иных правонарушений Амурской области. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.by/view/0/?page.ru>. – Дата доступа: 07.01.2023.
14. Горбунова, М.Л. Учебно-методический комплекс: проведение деловых переговоров при заключении внешнеэкономических сделок / М.Л. Горбунова. – Нижний Новгород: ННГУ, 2020. – 109 с.
15. Дубинина, А. П. Кросс-культурные коммуникации / А.П. Дубинина, О. В. Аленькова. – Могилёв: Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования «Белорусско-Российский университет», 2022. – 48 с.
16. Эвристические задания как ядро курса «Введение в межкультурную коммуникацию» [Электронный ресурс] / Электронная библиотека БГУ. – Режим доступа: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/276260/1/306-313.pdf>. – Дата доступа: 02.01.2023.
17. Деловая переписка на английском языке: фразы и советы [Электронный ресурс] / Хабр. – Режим доступа: <https://habr.com/ru/company/netologyru/blog/340358/>. – Дата доступа: 22.12.2022.
18. Деловая переписка [Электронный ресурс] / Бизнесбукс. – режим доступа: https://biznesbooks.com/components/com_jshopping/files/demo_products/kirsanova-elovaya-perepiska.pdf. – Дата доступа: 04.01.2023.
19. Толкование и значение слова "деловой этикет" [Электронный ресурс] / Толковый словарь русского языка. – Режим доступа: <https://ozhegov.textologia.ru/definit/delovoy-etiket/?q=742&n=206888>. – Дата доступа: 15.01.2023.
20. Егоров, В. П. Этика деловых отношений : учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
21. Приветствия в письмах и email [Электронный ресурс] / Englishhelp. – Режим доступа: <https://www.englishhelp.ru/business-english/english-letters/118-letters-salutations.html>. – Дата доступа: 05.01.2023
22. Орлов, В.И. Телефонные переговоры. Техника и психология / В.И. Орлов. – М.: Альфа-пресс, 2019. – 60 с.
23. Техника постановки вопросов [Электронный ресурс] / Психология и бизнес. – Режим доступа: <https://psycho.ru/library/1704>. – Дата доступа: 08.01.2023

24. Был бы толк: что такое small-talk и зачем учиться светской беседе на современном английском [Электронный ресурс] / Alibra. – Режим доступа: <https://www.alibra.ru/blog/break/byl-by-tolk-chno-takoe-small-talk-i-zachem-uchitsya-svetskoy-besede-na-sovremennom-angliyskom>. – Дата доступа: 08.01.2023.
25. Ивуть, Р.Б. Международная логистика. Учебно-методическое пособие БНТУ / Р.Б. Ивуть. – Минск: БНТУ, 2019. – 95 с.
26. Анодина Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления: учебное пособие / Н.Н. Анодина. – М.: Омега-Л, 2017. – 123 с.
27. Синтаксический строй делового письма [Электронный ресурс] / Интуит. – Режим доступа: <https://intuit.ru/studies/courses/2347/647/lecture/21279?page=2>. – Дата доступа: 08.01.2023.
28. Английские сокращения в деловой переписке [Электронный ресурс] / Bridge. – Режим доступа: <https://kiev-bridge.com.ua/blog/engabbrv-corresp.html>. – Дата доступа: 09.01.2023.
29. L.H. Martin, Global Business Etiquette. A Guide to International Communication and Customs. Second Edition. – Santa Barbara, California: ABC – CLEO, LLC, 2012. 229 p.
30. Cross-Cultural Etiquette and Communication in Global Business: Toward a Strategic Framework for Managing Corporate Expansion [Electronic resource]: International Journal of Business and Management. – Mode of access: <https://pdfs.semanticscholar.org/2772/bd7d24a94df874cd8f5500beb9b8ec122193.pdf>. – Date of access: 10.01.2023.