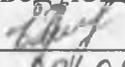


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
"ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

Кафедра маркетинга и
международного менеджмента

Допущено к защите
Заведующий кафедрой
 Е.А. Гречишкина
26.01.2023

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему:

"Лингвокультурологический аспект бизнес-коммуникации (на материалах деловой документации ЗАО "Белмедпоставка")"

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


(подпись)

Елизавета Валерьевна Соколова

25.01.2023

Научный руководитель
Кандидат экономических
наук, доцент


(подпись)

Ольга Анатольевна Хмель

25.01.2023

ПИНСК 2023

55
26.01.2023

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 138 с., 2 рис., 18 табл., 50 источников, 6 прил.

МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ, СТРАТЕГИЯ, ДЕЛОВОЙ ДИСКУРС, КОММУНИКАТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ, ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ, ДОКУМЕНТАЦИЯ

Объектом исследования является деловая документация ЗАО “Белмедпоставка” на английском и русском языках.

Предметом исследования являются лингвокультурологические особенности деловой документации ЗАО “Белмедпоставка”.

Цель работы – выявить лингвокультурологические особенности деловой документации ЗАО “Белмедпоставка”.

Методы исследования: лингвистический, количественный, сопоставительный, семантический методы, контекстуального анализа.

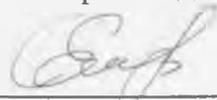
В процессе работы проведены следующие **исследования и разработки:** раскрыты теоретические вопросы определения межкультурной бизнес-коммуникации, проведен лингвокультурологический анализ деловой документации ЗАО “Белмедпоставка”.

Элементами научной новизны полученных результатов являются повышение качества составления деловой документации на русском и английском языках в условиях межкультурной бизнес-коммуникации, следовательно, улучшение имиджа организаций и учреждений Республики Беларусь на мировом рынке.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что оно вносит вклад в дальнейшую разработку теории межкультурных коммуникаций, изучении особенностей коммуникативного поведения в различных культурных средах.

Областью возможного практического применения является использование материалов и результатов исследования при разработке курсов по лингвокультурологии, теории и практике бизнес-коммуникаций, письменного перевода, при написании курсовых и дипломных работ, при составлении деловой документации в организациях и учреждениях.

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: 138 pages, 2 figures, 18 tables, 50 sources, 6 appendices.

INTERCULTURAL COMMUNICATION, STRATEGY, BUSINESS DISCOURSE, COMMUNICATIVE BEHAVIOR, BUSINESS CORRESPONDENCE, DOCUMENTATION

The object of the study is the business documentation of CJSC “Belmedpostavka” in English and Russian.

The subject of the study is the linguistic and cultural features of the business documentation of CJSC “Belmedpostavka”.

The purpose of the study is to identify the linguistic and cultural features of the business documentation of CJSC “Belmedpostavka”.

Research methods: linguistic, quantitative, comparative, semantic methods, contextual analysis.

In the course of the work, the following **research and development** was carried out: theoretical issues of the definition of intercultural business communication were disclosed, a linguistic and cultural analysis of the business documentation of CJSC “Belmedpostavka” was carried out.

The elements of scientific novelty of the results obtained are to improve the quality of business documentation in Russian and English in the context of intercultural business communication, therefore, to improve the image of organizations and institutions of the Republic of Belarus on the world market.

The theoretical significance of the research lies in the fact that it contributes to the further development of the theory of intercultural communications, the study of the features of communicative behavior in various cultural environments.

The field of possible **practical application** is the use of materials and research results in the development of courses in linguoculturology, theory and practice of business communications, translation, when writing term papers and theses, when compiling business documentation in organizations and institutions.

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)

ОГЛАВЛЕНИЕ

Перечень условных обозначений, символов и терминов	6
Введение	7
1 Межкультурная коммуникация как базовая составляющая речевого общения в условиях бизнес-коммуникации.....	10
1.1 Понятие межкультурной коммуникации	10
1.2 Коммуникативное поведение в сфере делового общения.....	14
1.3 Характеристика официально-делового стиля	19
1.3.1 Классификация официально-деловых документов	19
1.3.2 Особенности деловой корреспонденции	22
2 Лингвистические особенности англоязычной и русскоязычной деловой документации	27
2.1 Синтаксические особенности русскоязычной и англоязычной деловой документации	27
2.2 Лексические особенности русскоязычной и англоязычной деловой документации	32
2.3 Лингвистическая характеристика видов коммерческой корреспонденции в условиях бизнес-коммуникации.....	35
2.3.1 Письмо-сообщение	36
2.3.2 Письмо-предложение	38
2.3.3 Письмо-запрос	39
2.3.4 Письмо-просьба	42
2.3.5 Письмо-ответ	46
2.3.6 Письмо-отказ	48
2.3.7 Письмо-напоминание	49
2.3.8 Письмо-претензия.....	51
2.3.9 Письмо-подтверждение.....	53
2.3.10 Письмо-приглашение	55
3 Роль коммуникативного поведения в условиях межкультурной бизнес-коммуникации	59

3.1 Характеристика ЗАО “Белмедпоставка” в условиях бизнес коммуникации	59
3.2 Межкультурные особенности деловой коммуникации на русском и английском языках в условиях бизнес-коммуникации	63
3.2.1 Неперсонифицированность	64
3.2.2 Лаконичность	66
3.2.3 Императивность	67
3.2.4 Персуазивность	68
3.3 Коммуникативные неудачи межкультурной бизнес-коммуникации, обусловленные различиями в языковой картине мира и национальных стереотипах коммуникативного поведения	70
Заключение	76
Список использованных источников	78
Приложения	82

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации: учеб. пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 124 с.
2. Садохин А. П. Введение в теорию межкультурной коммуникации / А. П. Садохин. – М.: КноРус, 2022. – 254 с.
3. Dasih, I. G. A. R. P. Intercultural communication based on ideology, theology and sociology / I. G. A. R. P. Dasih, I. B. G. Y. Triguna, I. W. Winaja // International Journal of Linguistics, Literature and Culture. A. – 2019. – Vol. 5, №5. – P. 29–35.
4. Янкина, Н. В. Аксиосфера культуры и образование / Н. В. Янкина // Аксиология и инноватика образования. – 2020. – №1. – С. 33–41.
5. Понятие культуры и основные подходы к ее определению [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studme.org/194735/sotsiologiya/ponyatie_kultury_osnovnye_podhody_opredele_niye. – Дата доступа: 11.11.2022
6. Леманова, Л. Р. Сущность, понятие и природа межъязыковой коммуникации / Л. Р. Леманова // Вопросы крымскотатарской филологии, истории и культуры. – 2019. – № 1 – С. 144–146.
7. Разборова, Ю. А. Соотношение понятий право и коммуникация / Ю. А. Разборова // Междисциплинарные исследования: опыт прошлого, возможности настоящего, стратегии будущего. – 2021. – №4. – С. 78–84.
8. Waisbord, S. Communication: A Post-Discipline / S. Waisbord. – Canada: Polity, 2019. – P. 176.
9. Мирошниченко, А. А. Энциклопедия коммуникаций и делового общения. Теория и навыки: всё от семантики до журналистики / А. А. Мирошниченко. – М.: Ридеро, 2021. – 430 с.
10. Государственная коммуникация: теоретическая модель и региональная практика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.russcomm.ru/rca_biblio/g/gromova01.shtml. – Дата доступа: 12.11.2022
11. Gudykunst, W. B. Intercultural communication theories / W. B. Gudykunst. – Thousand Oaks, CA: Sage, 2018. – 276 p.
12. Кулинич, М. А. Теория и практика межкультурной коммуникации / М. А. Кулинич, О. А. Кострова. – М.: Флинта: Наука, 2017. – 248 с.
13. Российская социологическая энциклопедия: барьеры коммуникации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sociologicheskaya.academic.ru/104>. – Дата доступа: 17.10.2022.

14. Фатхулова, Д. Р. Основы теории языка и межкультурной коммуникации / Д. Р. Фатхулова. – Уфа: БГПУ, 2021. – 126 с.
15. Стернин, И. А. Русские: коммуникативное поведение / И. А. Стернин, Ю. Е. Прохоров. – М.: Флинта: Наука, 2021. – 328 с.
16. Питерова, А. Ю. Культурный шок: особенности и пути преодоления / А. Ю. Питерова // Наука. Общество. Государство. – 2014. – №4. – С. 1–14.
17. Сумкина, Е. И. Понятие и структура коммуникативной культуры. Показатели сформированности коммуникативной культуры подростков с тяжелыми нарушениями речи / Е. И. Сумкина // Электронный научный журнал «Наука и перспективы». – 2020. – №1. – С. 1–9.
18. Жихарева, Н. А. К вопросу о разграничении понятий «речевой акт», «коммуникативный акт» и «дискурсивный акт» / Н. А. Жихарева, Н. В. Овчаренко // Языкознание. – 2018. – №7. – С. 83–92.
19. Шпильная, Н. Н. Стратегии и тактики коммуникативного поведения языковой личности в обыденной политической коммуникации / Н. Н. Шпильная // Политическая лингвистика. – 2017. – №5. – С. 222–228.
20. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. — М.: ЛЕНАНД, 2017. – 308 с.
21. Шилова, В. А. Классификации коммуникативных стратегий в процессе реализации управленческих решений / В. А. Шилова, Д. А. Угринович // Социологическая наука и социальная практика. – 2018. – № 4. – С. 84–94.
22. Крутушкина, О. В. Сущность и типы коммуникационных стратегий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/26__SSN_2008/Economics/34703.doc.htm. – Дата доступа: 18.10.2022.
23. Ruler, B. van. The communication grid : an introduction of a model of four communication strategies / B. van Ruler // Public Relations Review. – 2004. – № 30. – P. 123–143.
24. Орлова, Т. М. Коммуникационный менеджмент управления экономическими системами : дис. ... д-ра экон. наук / Т. М. Орлова. – М., 2002. – 345 с.
25. Кириллова, Н. Н. Коммуникативные стратегии и тактики с позиции нравственных категорий / Н. Н. Кириллова // Вестник НГТУ им. Р. Е. Алексеева. – 2012. – № 1. – С. 26–33.
26. Hulsman, M. The Linkage Between Strategy and Communication for Innovation / M. Hulsman, N. Pfeffermann // Strategies and Communications for Innovations. Berlin, Germany: Springer, 2011. – P. 257–289.
27. Fazal, H. Internal Communication strategies / H. Fazal, Q. Majeed, A. Qadir, M. Asad. – Pakistan: Academia, 2019. – 9 p.

28. Жукова, Е. А. Особенности официально-делового стиля / Е. А. Жукова // Вестник МИТУ-МАСИ. – 2018. – №1. – С. 65–67.
29. Абрамова, Н. А. Русский язык в деловой документации: учеб. пособие / Н. А. Абрамова. – Москва: Проспект, 2018. – 192 с.
30. Химик, В. В. Культура речи и деловое общение: учеб. пособие / В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – М.: Юрайт, 2018. – 308 с.
31. Кузнецов, И. Н. Документооборот и делопроизводство: учеб. пособие / И. Н. Кузнецов. – М.: Юрайт, 2023. – 461 с.
32. Рубцова, Е. В. Особенности деловой корреспонденции и ее роль в современном обществе / Е. В. Рубцова // Карельский научный журнал. – 2020. – №1. – С. 61–64.
33. Тарасевич, М. А. Особенности русской и англоязычной официальной коммуникации / М. А. Тарасевич // Феномен родного языка: коммуникативно-лингвистический, социокультурный, философский и психологический аспекты : междунар. науч.-практ. конф., Витебск, 22-23 фев. 2019 г. / Витебский государственный университет им. Машерова; ред.: И. П. Зайцева. – Витебск, 2019. – С. 333–336.
34. Черныш, О. А. Синтаксические особенности текстов официально-деловых документов первой трети XX в. и начала XXI в.: сопоставительный аспект / О. А. Черныш // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2020. – №2. – С. 139–146.
35. Зарецкий, Е. В. Безличные конструкции в русском языке: культурологические и типологические аспекты (в сравнении с английским и другими индоевропейскими языками): монография / Е. В. Зарецкий. – Астрахань: Издательский дом «Астраханский университет», 2008. – 564 с.
36. Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов: СТБ 6.38-2016. – Введ. 01.06.2017. – Минск: Государственного комитета по стандартизации, метрологии и сертификации Республики Беларусь, 2016. – 27 с.
37. Реформатский, А. А. Введение в языковедение: учеб. пособие для филол. фак. пед. ин-тов / А. А. Реформатский. – М.: Просвещение, 2014. — 536 с.
38. Ожегов, С. Толковый словарь русского языка / С. Ожегов. – М.: Мир и образование, 2019. – 1376 с.
39. Смирнова, В. Н. Лексические и синтаксические особенности англоязычного делового e-mail / В. Н. Смирнова, В. С. Горбунова, З. Н. Гулами // Бюллетень науки и практики. – 2016. – №5. – С. 273–277.
40. Рубцова, Е. В. Особенности деловой корреспонденции и ее роль в современном обществе / Е. В. Рубцова // Карельский научный журнал. – 2020. – №1. – С. 61–64.

41. Воронцова, М. А. Особенности межкультурной деловой коммуникации на английском языке / М. А. Воронцова, Н. А. Симонова // *Мировая и российская наука: области развития и инноваций*. – 2020. – № 3. – С. 89–92.
42. О компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dentalshop.by/ru/content/4-about-us>. – Дата доступа: 28.11.2022
43. О нас [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://medtehnika.by/content/4-informacia-o-medtehnike>. – Дата доступа: 28.11.2022
44. История фирмы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://medtehnika.by/content/7-istoriya-firmy>. – Дата доступа: 28.11.2022
45. Онина, С. В. Способы выражения побуждения в хантыйском языке / С. В. Онина. – М: Высшая школа языкознания и журналистики, 2022. – 38 с.
46. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.studmed.ru/samohina-t-s-effektivnoe-delovoe-obschenie-v-kontekstah-raznyh-kultur-i-obstoyatelstv_4bf00383896.html. – Дата доступа: 28.11.2022
47. Чернявская, В. Е. Речевое воздействие в политическом, рекламном и интернет-дискурсе / В. Е. Чернявская. – М.: Ленанд, 2017. – 160 с.
48. Чернявская, В. Е. Визуальная метафора в персуазивной коммуникации / В. Е. Чернявская, Н. Э. Горшкова // *Известия РГПУ им. А. И. Герцена*. – 2021. – № 202. – С. 175–182.
49. Калинина, М. В. Коммуникативные неудачи: причины и следствия (на примере политических ток-шоу) / М. В. Калинина // *Известия Саратовского университета*. – 2021. – № 4. – С. 377–381.
50. Гуляева, Е. В. Коммуникативные неудачи в речи политиков / Е. В. Гуляева, М. В. Макарова, И. С. Никитина // *Политическая лингвистика*. – 2019. – № 3. – С. 38–45.