

МОВЛЕННЄВІ АКТИ ПОДЯКИ І ВИБАЧЕННЯ В ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИМУ СТИЛІ ЯПОНСЬКОЇ МОВИ

У статті розглядаються мовленнєві акти подяки і вибачення, які є характерними для усної форми офіційно-ділового стилю японської мови. Особлива увага надається лексико-граматичному аналізу певних висловлювань, визначенню їх комунікативної інтенції та наслідків впливу іллокутивного акту на конкретного адресата в залежності від типу комунікативної ситуації.

Ключові слова: мовленнєвий акт, комунікативна інтенція, мовні кліше подяки і вибачення, комунікативна ситуація, діловий мовленнєвий етикет

В статье рассматриваются речевые акты благодарности и извинения, характерные для устной формы официально-делового стиля японского языка. Особенное внимание уделяется лексико-грамматическому анализу определённых высказываний, установлению их коммуникативной интенции и последствий влияния иллокутивного акта на конкретного адресата в зависимости от типа коммуникативной ситуации.

Ключевые слова: речевой акт, коммуникативная интенция, речевые клише благодарности и извинения, коммуникативная ситуация, деловой речевой этикет

The article deals with speech acts of gratitude and excuse, which are typical for oral form of official functional style of Japanese language. Special attention is drawn to lexical and grammatical analysis of certain utterances, determining their communicative intention and consequences of Illocutionary act's influence on concrete addressee depending on the type of communicative situation.

Key words: speech act, communicative intention, speech clichés of gratitude and excuse, communicative situation, business speech etiquette

Сучасна лінгвістика зорієнтована на комплексне системне дослідження мовленнєвої взаємодії, досягнення мети якої значною мірою залежить від збереження позитивного налаштування мовців. Це багато у чому стосується і ситуації ділового спілкування, від ефективності якого залежить загальний успіх роботи компанії. Вміння вести ділову бесіду, переговори, знайти підхід до ділового партнера, правильно висловити свою думку, ефективно застосовувати етикетні норми ділового спілкування – найважливіші складові професійної компетенції менеджера компанії. Тому мовленнєві акти подяки і вибачення є невід'ємною частиною сфери ділових відносин, яка у свою чергу є об'єктом вивчення офіційно-ділового стилю мови.

Метою даної статті є вивчення мовленнєвих актів вибачення і подяки, характерних для усної форми офіційно-ділового стилю японської мови. Відповідно до поставленої мети вважаємо за необхідне:

- 1) дати визначення поняття “мовленнєвий акт подяки” і “мовленнєвий акт вибачення” і провести аналіз складових;
- 2) виявити особливості функціонування кліше і зворотів подяки та вибачення у залежності від різновиду ділової комунікативної ситуації, яку вони обслуговують;
- 3) систематизувати мовні кліше в значенні подяки і вибачення; надати лексико-граматичний аналіз певних висловлювань подяки і вибачення, характерних для усної форми офіційно-ділового стилю японської мови.

Матеріалом дослідження послуговували навчально-методичні посібники, довідники японською мовою з підготовки менеджерів японських компаній до іспиту на працевлаштування, а саме частина завдань для іспиту з перевірки знань і вмінь, необхідних для ділової комунікації майбутнього співробітника [石井 2010; 田淵 2008; 寺島 2010].

У даному дослідженні ми спираємося на наступне визначення поняття “мовленнєвий акт”. Мовленнєвий (далі МА) – це інтенційно зумовлене, граматично й семантично організоване висловлення, інтегроване з комунікативною взаємодією адресанта й адресата в певній комунікативній ситуації [Селіванова 2011, 57]. Основними рисами МА є інтенціональність, цілеспрямованість і конвенціональність. Як відомо, за Дж. Остіном до структури мовленнєвого акту відносять локуцію, іллокуцію та перлокуцію. У даній статті МА подяки і вибачення аналізуються згідно з цими групами дій.

Розглянемо МА подяки і вибачення, характерні для ділового етикету сучасної японської мови. Аналіз мовних зворотів було здійснено згідно з мовними параметрами, які визначають набір мовних засобів реалізації МА, що складають дискурсивну подію виразу подяки, а також залежність використання мовних форм від контекстних і інтеракціональних умов.

Слід зазначити, що для японців необхідність висловлення подяки і вибачення, особливо у ситуаціях ділового спілкування, визначається певними національно-культурними засадами, а саме: 義理- *tiri* (почуттям обов’язку) 頑張り - *тамбарі* (старанністю) 謙虚 - *кенкьо* (скромністю) 甘え - *аме* (залежністю від доброзичливого ставлення інших) [Бондаренко 2010, 292-309].

Подяка – є МА, який відіграє важливу роль у підтриманні ввічливих взаємин між співрозмовниками, і не дивлячись на універсальність, має свою специфіку в залежності від певної комунікативної інтенції у даній діловій ситуації [Савчин 2002, 74].

В японському діловому мовленнєвому етикеті вираз подяки є перш за все виявом поваги до партнера. Вияв подяки на робочому місці є необхідною передумовою ефективної праці в японській компанії. Ситуації застосування МА подяки не обмежуються випадками, коли, наприклад, до співробітника висловили певну люб’язність (наприклад, принесли каву). Ці ситуації також поширюються і на випадки щоденного виконання навіть незначних дій або своїх обов’язків співробітниками, наприклад, таких як копіювання матеріалів, пояснення з приводу використання нового обладнання тощо. Слід підкреслити, що крім соціальних факторів, таких як стать, вік, ступінь знайомства співрозмовників, саме характер ситуації визначає вибір як виразу подяки (або вибачення), так і ступеню інтенсивності («як») і спрямованості («за що») подяки.

Розглянемо ситуації застосування МА подяки у діловому спілкуванні: 1) Під час виконання щоденних робочих обов'язків у фірмі. У випадку, якщо допомога незначна і її виконання входить до кола обов'язків працівника, вираз вдячності передбачає не зверхне “どうも”, а більш ввічливий варіант подяки “ありがとう”. 2) У випадку, коли начальник або вищий за рангом службовець робить зауваження з приводу незадовільної роботи, надаючи пораду щодо правильного виконання. У відповідь застосовується фраза-кліше: “ご忠告ありがとうございます” (Дякую за пораду). 3) У відповідь на схвальне висловлення. У даному випадку МА подяки включає також і визнання заслуги мовця, який висловлює подяку. Подібні мовленнєві акти сприяють налагодженню ділових взаємовідносин між мовцями. Наприклад: “この企画書、よくできているな” (Ви добре впоралися з проектом) – “褒めていただいてありがとうございます” (Дякую за похвалу. Це завдяки вашій ідеї). 4) Співробітникам суміжних галузей (наприклад, сфери обслуговування): поштовим кур'єрам, прибиральникам, охоронцям тощо. У таких випадках використовують кліше: “いつもありがとうございます”(Ми завжди вам вдячні), “いつもお世話になります(なっています)”(Завжди дякуємо за вашу допомогу) [田淵 2008,45].

У залежності від характеру здійсненої допомоги мовні кліше зі значенням вдячності мають різноманітні варіації. Розглянемо основні з них: 1) отримання допомоги в офіційній обстановці: “感謝いたします”, “感謝しております” (Дуже дякую); 2) отримання несподіваної прихильності партнера: “嬉しいです” “喜んでおります” (Я дуже радий); 3) отримання поради або допомоги: “助かります”, “ありがたいです” (Мені це допомогло), “本当に助かりました” (Це дійсно допомогло), “おかげさまで” (Завдяки Вам), “このご恩は忘れません” (Я не забуду Вашу доброту), “とても勉強になりました” (Я багато чому навчився); 4) отримання прихильності начальника: “恐れ入ります” (Ну що Ви, дякую), “恐縮です” (Мені не зручно, я дуже Вам вдячний); 5) звернення до клієнтів або робітників суміжних галузей: “お世話になります” (Завжди дякую за Вашу турботу) [寺島 2010, 154].

Слід зазначити, що досить поширеною помилкою носіїв японської мови під час МА з інтенцією подяки є вживання кліше зі значенням вибачення, а саме “すみません”, замість “ありがとう”. Наприклад: “先日は御馳走になってすみません” (Вибачте, що на днях ви мене пригоостили) або “いつもお世話になってすみません” (Вибачте, що завжди про мене турбуєтесь). Дослівно ці висловлювання мають значення жалкування, а не подяки з приводу отриманої допомоги і тому їх використання є недоречним у ситуаціях ділового спілкування [田淵 2008, 44].

Японський діловий мовленнєвий етикет також передбачає використання МА з комунікативною інтенцією відповіді на подяку. Як правило, це короткі висловлювання з різним значенням. Розглянемо найбільш вживані мовні кліше, які використовуються у відповідь на подяку: 1) “どういたしまして” (Немає за що); 2) “喜んでいただけて光栄です” (Добре, що ви раді); 3) “こちらこそありがとうございます”(І вам дякую); 4) “こちらこそ、大変勉強になりました” (Я теж багато чому навчився); 5) “こちらこそ、今後ともよろしく願いいたします” (Я теж сподіваюсь на вашу підтримку у майбутньому) [寺島 2010,154].

Під час усного безпосереднього спілкування, у порівнянні з писемним, опосередкованим, обмін інформацією здійснюється відразу за декількома каналами: слуховим, зоровим тощо, що у свою чергу спричиняє перерозподіл інформаційного навантаження між ними. Провідниками інформації стають паралінгвістичні засоби: жести, міміка, інтонація, тон і темп мовлення [Колтунова 2000,125]. Так, японський діловий етикет передбачає обов'язкове використання певних паралінгвістичних засобів у ситуаціях висловлення і отримання подяки, а саме посмішки, позитивного виразу обличчя, а також утримання від прояву надлишкової скромності або зарозумілості. Фактор часу та місця висловлення подяки також відіграє важливу роль у японському діловому етикеті. Наприклад, якщо співробітник планує висловити подяку своєму колезі за вдале ведення банкету, вважається за краще це зробити наступного дня вранці перед роботою або під час обідньої перерви. Це визначається обставиною – не поставити співробітника у незручне становище перед його колегами, які не були присутні на банкеті і не проінформовані про відповідні події [寺島 2010, 155].

Розглянемо деякі МА подяки у залежності від характеру отриманої допомоги. Ситуація 1. Адресант – нижчий за рангом співробітник, який висловлює подяку за допомогу в роботі адресату – вищому за рангом співробітнику: 「本当にありがとうございます。おかげで納期に間に合わせることができました。今後の仕事の進め方に活かしていきます。大変勉強になりました。」 (Дуже Вам дякую. Завдяки Вам, ми своєчасно сплатили платіж. Я буду використовувати це і у подальшій роботі. Я багато чому навчився у Вас). У даному МА міститься не лише подяка за конкретну дію адресата, але й власне прагнення адресанта активно працювати завдяки отриманим знанням (大変勉強になりました). Треба зазначити, що згідно з діловим мовним етикетом синонімічний зворот参考になりました, що означає “Дякую за інформацію”, не може вживатися до вищого за рангом співробітника, оскільки містить поверхневу подяку і зарозумілість. Ситуація 2. Адресант – нижчий за рангом співробітник, який висловлює подяку за похвалу від адресату – вищого за рангом співробітника 「ありがとうございます。木村さんからいただいた情報のおかげで、無事に契約を取ることができました。」 (Дуже дякую. Завдяки інформації, яку Ви пан Кімура нам надали, ми змогли вдало укласти угоду). У вищенаведеному МА адресант, крім подяки за похвалу, також вказує у чому полягає і заслуга адресата. Ситуація 3. Адресант – співробітник фірми, який дякує за покупку клієнту – адресату МА. 「ご購入ありがとうございます。(商品名)は、当社の主力商品でございます。今後とも、どうぞよろしくお願いたします。」 (Дякуємо за покупку. Цей товар є флагманом у низці товарів нашої компанії. Просимо Вас і надалі користуватися послугами нашої фірми). У цьому МА, крім власне подяки за покупку, важлива остання фраза, в якій виражається підґрунтя подальшого успішного співробітництва [寺島2010, 155].

На етапі здійснення мовленнєвих дій учасники комунікації обирають для висловлення відповідних МА мовні засоби, враховуючи всі значущі параметри ситуації спілкування. Кожному типу комунікативного контексту відповідає свій набір висловлювань і кліше. Розглянемо завдання іспиту для менеджерів японських компаній з ділового мовного етикету. Працівник звітує своєму керівникові після двохденної відсутності на роботі. Надаються три варіанти такого звіту: А. 二日間も休んで、のん

びりできました。これで元気になりました。(Я відпочивав два дні. Тому почуваю себе добре). В.本当にすみません。申し訳ありません。迷惑かけました。(Прошу вибачення за мою відсутність. Я спричинив вам незручність). С.この度は、申し訳ありませんでした。おかげさまで、無事回復しました。ありがとうございます。(Вибачте, що спричинив вам незручності. Завдяки Вам я одужав. Дякую.). Відповідь А не містить МА вибачення, у відповідь В немає МА подяки, тому правильною є відповідь С, в якій адресант висловлює одночасно і вибачення і подяку [石井 2010, 134].

В основі вибачення знаходиться взаємодія низки комунікативних, психологічних та когнітивних факторів, що тісно переплітаються між собою, і які важко відокремити один від одного. Мовленнєвій дії вибачення передують “негативна емоція” провини, яка продовжується до моменту вибачення – до появи “позитивної емоції” повернутого благополуччя – радості від поновлення колишніх добрих стосунків з адресатом [Буренко 2007, 39].

У скарбниці ділового мовленнєвого етикету японців чимало формул для того, щоб попросити вибачення за помилку, затримку, відсутність, невчасне виконання роботи тощо. Найчастіше в тій чи іншій ситуації, коли мовець сподівається викликати поблажливість адресата, використовуються різноманітні МА вибачення в залежності від ступеню помилки або її здійснення у фірмі чи поза її межами. Мовець обирає певне кліше згідно з конкретною ситуацією. Нижче наводимо мовні формули, які мають загальне значення вибачення: “申し訳ございません”(досл. “У мене немає виправдання”), “申し訳ありませんでした”(досл. “У мене немає виправдання за те, що було”), “大変失礼いたしました”(досл. “Я допустив велику грубість”, “お詫び申し上げます”(досл. “Висловлюю своє вибачення”), “何卒ご容赦ください”(досл. “Будь-ласка, прошу Вашого вибачення”), “深く反省しております”(досл. “Я глибоко шкодую”). Вживання лексем “申し訳”(виправдання), “失礼”(грубість), “お詫び”(вибачення), “ご容赦”(вибачення, пощада), “反省”(шкода) у вищенаведених кліше визначає ступінь інтенсивності провини адресанта, а також міру його емоційного стану [寺島2010, 141].

Слід зазначити, що мовленнєва формула вибачення “すみませんでした”(Вибачте за те, що було), вживання якої є характерним для повсякденного спілкування у більшості випадків, оцінюється як достатньо зверхня, а іноді і недоречно у ситуаціях ділового японського етикету. Сталі кліше розмовного стилю “ごめんなさい”(Вибач і “恐縮です”(Я почуваю себе винним) не відповідають змісту будь-якої ситуації ділового спілкування [寺島2010, 142].

Розглянемо структуру типового МА вибачення в ситуації, коли працівник, помітивши власну помилку, звертається до вищого за рангом працівника з проханням про вибачення: “вибачення (без використання виправдань), мета якого – згасити обурення співрозмовника → планування прийняття заходів (порадившись з начальником, продумати заходи або альтернативні дії учасникам, які постраждали) → виявлення гідності (пропозиція наступних дій для запобігання здійсненню повторної помилки).

Розглянемо подібний МА вибачення, в якому адресант – працівник фірми, що звітує про затримку, а адресат – вищий за рангом працівник: “申し訳ありません。

製品Aの製造スケジュールの件で連絡が十分できなく、納期が一日遅れることが予測されます” (Вибачте, але термін сплати планується перенести на день пізніше у зв'язку з тим, що ми були недостатньо проінформовані про графік виготовлення продукції). У цьому випадку діловий етикет передбачає вчасне звітування вищому за рангом працівнику про помилку, оскільки затримка може мати негативний вплив на справи фірми [寺島 2010,143].

Нижче наводяться МА, в яких адресант – працівник фірми, а адресант – клієнт: “大変申し訳ございません。すぐに確認いたしまして、ご連絡差し上げるようにいたしましょうか” (Вибачте, будь-ласка, я зараз з'ясую ситуацію і відразу з Вами зв'яжусь). У цьому МА адресант вибачається перед клієнтом за помилки свого колеги, навіть якщо особисто немає до неї ніякого відношення. Японський діловий етикет передбачає існування корпоративної етики, згідно з якою кожен працівник ідентифікує себе зі своєю фірмою, і отже усі проблеми, які виникають у фірмі сприймає як свої особисті.

Наступний МА теж відбувається між працівником, який припустив помилку під час підписання угоди, і клієнтом: “こちらのミスでご迷惑かけてしまい、大変失礼いたしました。すぐに修正いたします。ご指摘ありがとうございます” (Вибачте, що спричинив Вам незручності цією помилкою. Я відразу ж виправлю. Дякую за зауваження). Даний МА містить інтенцію одночасного вибачення за помилку і подяки за зауваження, прийняття відповідних заходів, що є теж характерною рисою ділового спілкування японців [寺島 2010, 143].

Розглянемо завдання іспиту на працевлаштування з японського ділового мовно-го етикету для менеджерів японських компаній. У тесті наводиться ситуація, коли працівнику невідома причина, з якої його критикував начальник. Надаються три варіанти відповідей: А: “ですから、この案には反対だったんです” (І тому Ви були проти цього проекту?); В: “申し訳ございませんでした” (Вибачте, будь-ласка); С: “なぜ、わたくしのミスだとおっしゃるのでしょうか” (Чому Ви вважаєте, що це моя помилка?). Правильний варіант – В, оскільки в даній ситуації структура МА передбачає спочатку висловлення вибачення, а потім сприйняття аргументів адресату, і завершальним етапом є стисле висловлення плану розв'язання проблеми. Варіанти А і С не є правильними, оскільки у першій відповіді працівник не хоче визнати свою помилку, чим тільки спричиняє ще більше обурення начальника, а в останньому – використовує наполегливі запитання, які суперечать нормам ділового мовного спілкування японців [石井2010, 62].

Покажемо є порівняння лексико-граматичних конструкцій МА між працівника-ми фірми і поза її межами. У першому випадку, навіть, до вищого за рангом працівника використовується нейтральний рівень ввічливості 丁寧語 (“申し訳ありません”, “...予測されます” , а в останньому – з клієнтом, оскільки вступає в силу категорія «свій-чужий», і чужий сприймається як вищий за рангом, тому у звертанні до нього використовуються більш ввічливі граматичні конструкції - 尊敬語 (“申し訳ございません”, “... 確認いたしました”, “...ご連絡差し上げるようにいたしましょうか”, “... 修正いたします...”).

Розглянемо деякі типові помилки в МА вибачення, які можуть спричинити втрату

довіри з боку ділового партнера: 1) Використання сполучників зворотного зв'язку *でも*, *だって*, які є характерними для розмовного стилю, наприклад: *でも仕方がなかったんですよ* (Але я не міг по-іншому) *だって時間がなかったんだから* (Але ж у мене не було часу). Ці МА мають значення виправдання своїх дій, яке негативно оцінюється у японському діловому мовному етикеті. 2) Використання службових слів *通り* або *せい*, за допомогою яких часто виражається значення перенесення провини на іншу людину: *田中さんから言われた通りにしたんですよ* (Я зробив, як сказав Танака) *鈴木さんの連絡が遅かったせいもありますよ* (Судzuki пізно повідомив і в цьому є і його провина). 3) Використання *まだ* у заперечних реченнях, або сполучника *から* у реченнях, що пояснюють причину. Такі МА, як правило, мають інтенцію самозахисту: *慣れていないもんですから* (Звісно, я ще не звик), *ミスはありますよ、人間ですから* (Ну помилка ... але ж я теж людина). 4) Використання *ん* (*の*) для акцентування висловлювання, а також зв'язки *じゃない* для вираження іронії. Як правило, такі МА спричиняються зухвалою поведінкою у безвихідній ситуації: *どうしろっていうんですか* (І ви тепер кажете, що робити?) *先に教えてくれればよかったじゃないですか* (Якщо б ви раніше сказали, цього б не було, чи не так?). Діловим етикетом у вищенаведених ситуаціях передбачається використання двох послідовних висловлювань: *申し訳ありません。これからは必ずチェックします* (Вибачте, наступного разу я обов'язково перевірю) [田淵 2008, 43].

У цілому когнітивні сценарії реалізації вибачення розвиваються за двома напрямками: у першому – почуття провини передє проханням про вибачення, виголошення якого пом'якшує новину або нейтралізує її; в іншому – прохання про вибачення лунає до появи почуття провини, що запобігає її виникненню. Виходячи з цього протиставлення, розрізняємо ретроспективні корегувальні й превентивні МА вибачення. У термінах семантико-прагматичного поля корегувальний МА вибачення може бути поданий як система, що має центр із домінантою та периферією. (Превентивні МА вибачення представлені мовними формулами етикету, отже подаються лише у прямий спосіб і не мають семантичного польового устрою). До домінанти поля належить прагмасемантичний різновид прохання про вибачення, який являє собою речення з іллокутивним дієсловом або дієслівним зворотом вибачення. Він належить до його домінанти. Ці висловлення є прозвом мінімальної залежності від комунікативно-прагматичного контексту і є однозначним, не контекстуальним показником інтенції вибачення. Вони втілені у клішованих формулах: *“申し訳ございません”*, *“すみません”* (Вибачте) тощо. Периферією поля створюють МА, що не містять іллокутивних слів і лексем вибачення, які реалізують інтенцію вибачення опосередковано. Серед них – прагмасемантичні різновиди визнання провини, обіцянки виправитись та виправдання.

Норми японського ділового етикету передбачають не тільки визнання своєї провини і обіцянки виправитись, необхідною умовою є надання плану конкретних дій для покращення ситуації. Наприклад, МА *“これから気を付けます”* (Буду наперед більш уважним) не є достатнім і може розцінюватися адресатом як зверхній, тому у правильному МА має міститися інтенція конкретних дій, що сприяє підвищенню довіри адресанта: *“必ず五分前に来ます”* (Обов'язково прийду через п'ять хвилин.), *“必*

ず計算します”(Обов’язково підрахую). Лексема “必ず”(обов’язково) у вищенаведених висловленнях підкреслює готовність мовця виправити ситуацію [田淵2008,42].

У випадку, якщо необхідно пояснити причину помилки або промаху, нормами ділового спілкування визначено те, що цю інформацію мовець має надати тільки у відповідь на запитання співрозмовника, а не одночасно з висловленням вибачення. МА у даному випадку буде мати таку структуру: Констатація факту помилки та вибачення адресанта → запитання про причину помилки (промаху) адресата → відповідь-пояснення причини адресанта. Наприклад, розглянемо ситуацію, коли із-за дорожньо-транспортної пригоди працівник спізнився, і звітує про це вищому за рангом співробітнику: “遅れてしまいました、申し訳ありません。”(Я спізнився, вибачте)– “なんで遅れたの?” (Що трапилось?)– “はい、実は電車の事故があつて…” (Справа в тому, що потяг опинився у дорожньо-транспортній пригоді...). МА адресанта з одночасною інтенцією пояснення причини помилки і вибачення буде мати підтекст виправдання або зняття власної відповідальності, тому є невірним. Наприклад: “電車が事故のため遅れてしまい、申し訳ございません。” (Потяг запізнився із-за ДТП, тому вибачте) [田淵 2008, 43].

Таким чином, аналіз нашого матеріалу засвідчив специфічність мовленнєвих актів подяки і вибачення у японському діловому мовленнєвому етикеті, неоднорідність їх структури і прагмасемантичну різноманітність. Дане дослідження дозволило систематизувати відповідні мовні кліше, надати лексико-граматичний аналіз певних МА з інтенцією подяки і вибачення, виявити особливості їх функціонування у залежності від різновиду ділової комунікативної ситуації, яку вони обслуговують. МА подяки і вибачення є невід’ємною складовою ділового мовленнєвого етикету, спрямованого на налагодження високих морально-етичних взаємин між працівниками японських фірм та їхніми діловими партнерами.

1. *Бондаренко І.П.* Розкоші і злидні японської поезії: японська класична поезія в контексті світової та української літератури / Іван Петрович Бондаренко. – К.: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2010. – 566 с. 2. *Буренко Т.М.* МА вибачення в англійському дискурсі: діахронічний аналіз / Т.М. Буренко // Вісник Харків. нац. ун-ту імені В.Н. Каразіна. – № 782. – Харків : Константа, 2007. – С. 39–42. 3. *Колтунова М.В.* Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: Учеб. пособие для вузов / Мария Викторовна Колтунова. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2000. – 271 с. 4. *Савчин Т.О.* Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство: Навч.-метод. посіб. /Тетяна Олександрівна Савчин. – Тернопіль: ТДПУ, 2002. – 263 с. 5. *Селіванова О.О.* Основи теорії мовної комунікації: Підручник / Олена Олександрівна Селіванова. – Черкаси: Видавництво Чабаненко Ю.А., 2011 – 350 с. 6. 石井 典子 ビジネス会話力検定：公式テキスト/ 典子 石井. – 東京：日本能率協会マネジメントセンター, 2010. – 142頁. 7.田淵 真知子 話し方・言葉遣いのビジネスマナー/真知子 田淵. – 東京, 2008. – 175頁; 8. 寺島 康子 ビジネス会話マナー/康子 寺島. – 東京, 2010. – 192頁.