

Г. А. Низкодубов

## ДЕКОМПОЗИЦИЯ НЕКОТОРЫХ ВИДОВ УСТНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ С ПОЗИЦИЙ ТЕОРИИ РЕЧЕВЫХ ЖАНРОВ

Автор конкретизирует определения речевой жанр и речевой акт, с их позиций рассматриваются виды устного делового общения. Автором тщательно проанализирована структура таких речевых жанров, как деловая беседа, деловой разговор, телефонный деловой разговор, схематично представлен и прокомментирован каждый из параметров ситуаций общения, характерных для рассматриваемых речевых жанров; путем структурного анализа уточнена взаимосвязь, последовательность и содержательное наполнение каждого из элементов изучаемых речевых жанров.

**Ключевые слова:** *речевой жанр, малый речевой жанр, речевой акт, виды устного делового общения, деловая беседа, деловой разговор, телефонный деловой разговор, ситуация общения.*

Несмотря на то, что общепризнанное учение о речевых жанрах было разработано М. М. Бахтиным еще в 70-е годы, до сих пор не ослабевает активный исследовательский интерес к дальнейшему изучению речевых жанров. Современный этап их исследования характеризуется изучением речевых жанров на основе различных сфер использования иностранного языка, включая и устное деловое общение (Е. В. Косарева, Н. М. Громова, До Конг Чунг и др.).

Сфера использования иностранного языка проявляется в виде условий коммуникации, «отливающих» речь в жанровые формы, такие как научная, техническая, публицистическая, деловая, бытовая и определенные специфические для каждой сферы условия речевого общения, которые и порождают определенные жанры, то есть относительно устойчивые тематические, композиционные и стилистические типы высказываний [1, с. 17–35]. Согласно М. М. Бахтину, если одна и та же ситуация повторяется много раз (т. е. является социально востребованной), то за ней закрепляется определенный тип коммуникативного поведения и речевого оформления, или «жанровое завершение» (термин М. М. Бахтина). Ученый утверждает, что об определенных типах жанровых завершений в речи можно говорить лишь там, где имеют место хоть сколько-нибудь устойчивые, закреплённые бытом и обстоятельствами формы общения [2].

Весьма ценными для разработки вопроса о речевых жанрах являются работы К. А. Долинина, в которых отражены основные проблемы, связанные с изучением жанров. Речевой жанр представляет собой стереотип речевого поведения, возникающий как функция устойчивого, повторяющегося сочетания типовых значений ряда аргументов – параметров коммуникативной ситуации. К ним относятся: субъект речи, рассматриваемый как носитель некоего статуса, роли, как субъект некоего действия, преследующего определенную роль, и как личность; адресат в тех же четырех ипостасях;

наблюдатель; референтная ситуация, какой она является на самом деле; канал связи; общий контекст деятельности; время, место и окружающая обстановка [3, с. 7–13].

Отметим, что в рассмотренном выше определении речевого жанра отсутствует какая-либо информация о его структуре, а для того чтобы обучить речевым жанрам, необходимо знать их содержательную сторону, учитывать взаимодействие и иерархию структурных элементов. Поэтому обратимся к тем исследованиям, в которых трактуется структура речевого жанра.

Большинство авторов определяют ее как совокупность определенных речевых актов, действий, которые в своей взаимосвязи составляют социально обусловленную модель речевого взаимодействия участников общения в повторяющихся коммуникативных ситуациях по поводу определенной предметной области (А. Вежицкая, В. В. Дементьев, Е. Л. Земская, Т. В. Шмелева, Е. В. Косарева, М. Ю. Федосюк, М. Н. Кожина, К. А. Долинин и др.). Традиционно речевой жанр и речевой акт рассматривают как взаимодействующие и неразделимые друг от друга явления. Так, В. В. Дементьев отмечает, что речевой жанр представляет сложную совокупность многих речевых актов, выбранных и соединенных по соображениям некой особой целесообразности и относящихся к действительности не непосредственно, а через речевой жанр в целом [4, с. 50–63]. По мнению Е. Л. Земской, жанры речи представляют собой более крупные единицы, чем речевые акты. Речевые жанры характеризуются более сложным строением, каждый из которых имеет определенную композицию и тематичность [5, с. 131–137]. Эту точку зрения разделяет Т. В. Шмелева, считая, что теория речевых актов обращена к сфере действий, тогда как учение о речевых жанрах – к сфере текстов, высказываний как результатов действий [6, с. 88–98]. Однако М. Ю. Федосюк высказывает иное мнение, считая, что понимание речевого жанра как типа ре-

чевого произведения, границами которого непременно является смена субъектов речи, не позволяет относить к категории жанра такие разновидности текстов, как деловая беседа и разговор, поскольку каждая из перечисленных разновидностей, без сомнения, обладает своими специфическими чертами, однако представляет собой не высказывание, а совокупность высказываний, принадлежащих разным говорящим [7, с. 102–120]. В связи с этим предлагает заменить термин *высказывание* на *текст*, так как он представляет собой последовательность объединенных смысловой связью знаковых единиц (высказываний), основными свойствами которой являются связность и цельность. И. Н. Борисова в своей работе убедительно доказывает, что диалог, в частности, разговорный диалог, может являться текстом в лингвистическом понимании этого феномена [8].

Следовательно, речевой жанр можно связывать с текстами (в монологическом общении) или с такими отрезками диалога, которым присуща тематическая и логико-прагматическая завершенность. Что касается речевого акта, то логичнее будет его связать с речевыми действиями, которые могут быть реализованы в одном элементарном высказывании, совокупность и взаимосвязь которых представляет собой тематическую и логико-прагматическую завершенность речевого жанра. Итак, мы можем говорить о том, что внутри одного высказывания также может существовать определенная взаимосвязь. Например, речевой акт может быть диалогом в смысле единства двух реплик собеседников; такие реплики, в основном однофразовые, и представлены разнотипными единицами, рассматриваются как микроструктуры, характеризующиеся тематической и прагматической завершенностью, внутри которых существует своя иерархия и взаимодействие реплик, которые могут представлять собой ограниченные языковые клише определенной языковой общности.

Поскольку жанры соответствуют типичным темам, ситуациям речевого общения, то возникает вопрос о соотношении стереотипного и творческого в процессе функционирования языка в разных сферах общения, так как речевые жанры предполагают наличие у говорящих готовых, или стереотипных форм высказываний. Например, М. Н. Кожина считает, что деловая речь не может обойтись без стереотипов, но они рассматривались применительно к стилю научных и деловых текстов и не

интерпретировались в отношении межкультурного, профессионально-делового общения.

Таким образом, мы можем констатировать следующее. Во-первых, речевой жанр представляет собой стереотип речевого поведения, состоящий из совокупности тематически и логико-прагматически завершенных речевых актов, отобранных и последовательно соединенных в соответствии с коммуникативной целью говорящего. Во-вторых, речевой акт – это действие, отдельная реплика, высказывание в диалоге, которые могут быть реализованы как в одном элементарном высказывании, так и в единстве реплик собеседников внутри одного высказывания, имеющих, как и речевой жанр, свою тематическую и логико-прагматическую завершенность. Такое единство реплик в рамках одного высказывания мы определяем как малый речевой жанр, который предполагает наличие у говорящих готовых, стереотипных форм высказываний.

Конкретизируя определения речевого жанра и речевого акта, а также установив их взаимосвязь, обратимся к тем из них, которые наиболее характерны в процессе реализации устного делового общения. В результате исследования этого вопроса мы пришли к выводу о том, что к числу наиболее распространенных видов устного делового общения относятся деловая беседа, телефонный деловой разговор и деловой разговор. Установлено, что условия ситуации общения во многом определяют речевое воплощение указанных жанров, в частности, механизм выбора говорящими типа высказывания (речевого акта), и средство его оформления определяется параметрами ситуации общения.

К основным признакам, отличающим речевые жанры друг от друга, относят параметры ситуации общения: коммуникативная цель, отправитель информации, сообщение (его оформление и содержание), получатель, обратная связь, обстановка, социальные и коммуникативные роли (В. Г. Гак, Р. О. Якобсон и др.). Параметр ситуации общения задает некую более или менее широкую норму коммуникативного поведения, где его типовому значению соответствует некоторый круг предписаний.

Схематично представим и прокомментируем каждый из параметров ситуации общения, характерных для рассматриваемых нами речевых жанров устного делового общения (рисунок).

В процессе устного делового общения коммуниканты осуществляют речевое взаимодействие в



Схематичное представление параметров ситуации общения

той форме, которая обусловлена правилами, принятыми в деловой сфере общения. При этом отношения между партнерами по общению принято называть ролевыми, а речевое поведение каждого из них определяется его социальной и коммуникативной ролями в данной ситуации делового общения. Поэтому особое внимание в контексте диалога деловых культур должно быть уделено таким категориям, как роль и статус коммуникантов. Социальный статус представляет собой формально установленное или молчаливо признаваемое место индивида в иерархии социальной группы [9, с. 86–99]. Понимание социального статуса человека представляется важным, так как в той или иной форме он закреплен в семантике многих языковых единиц, обозначающих поведение людей. Без учета социального статуса коммуникантов само по себе речевое общение приобретает искусственный характер, создавая препятствия успешности реализации устного делового общения.

Понятие социального статуса неразрывно связано с понятием социальной роли, которую понимают как устойчивый шаблон поведения, включающий действия, мысли и чувства человека [10]; как общественную роль человека, его поведение, предопределяемое возрастом, профессией, уровнем культуры, и его поведение по отношению к партнерам в момент общения. При устном деловом общении это официальная роль человека, выполняющего свои профессиональные обязанности.

Социальные роли участников ситуаций устного делового общения могут быть симметричными или асимметричными, то есть равными или неравными по социальному положению и статусу. Коммуниканты могут быть наделены как асимметричными ролями, например руководитель – подчиненный, так и симметричными ролями, например коллега – коллега (представители одной профессии, организации). Исходя из фактора симметричности-ассимметричности ролей, возникает такое явление, как статусное дистанцирование, которое обусловлено принятой в конкретной культуре иерархией тендерных, возрастных и статусных отношений, определяющей «размеры» существующей дистанции «по горизонтали» и «по вертикали».

В общих чертах можно отметить прямую зависимость размеров пространственных зон от распределения статусных ролей: «вертикальное» межличностное взаимодействие (в отношениях типа начальник – подчиненный) предполагает большую дистанцию между собеседниками, нежели «горизонтальное». В российской деловой культуре наблюдается большая дистанция «по вертикали», и авторитарное поведение лиц, наделенных властью, допускает свободное использование директивных высказываний; прямое побуждение яв-

ляется нормой, а выбор средств выражения императива в значительной мере обусловлен социальным положением участников коммуникации.

Существует еще один фактор, влияющий на ход устного делового общения. По количеству участников процесс общения может осуществляться в разных форматах: один – один, один – несколько человек, один – много человек. В рамках ситуаций устного делового общения, характерных для речевых жанров – деловая беседа, телефонный деловой разговор и деловой разговор, количество участников чаще соответствует соотношению один – один, реже один – несколько человек.

Традиционно проблематику коммуникативных ролей интерпретируют во взаимосвязи с адресатом и адресантом ситуации. Адресат и адресант – языковые личности, несущие в себе, с одной стороны, типизированные, обобщенные черты своей культуры и своей социальной среды, с другой – личный опыт знаний, мнений, предпочтений, оценок, отношений [11]. Адресант – активный коммуникант, инициатор диалога, для которого характерна ориентировка на действительность, обстановку, официальность/неофициальность общения. Адресат – человек, воспринимающий речь, позиция которого выражается в адекватной реакции на речевое поведение говорящего. Один и тот же человек в ходе устного делового общения может выступать как в качестве адресата, так и адресанта. Выступая в ответной реплике, слушающий обретает все перечисленные свойства адресанта, а также зависимость от предшествующей и последующей реплик.

Позиция адресата заключается в адекватной реакции на речевое поведение говорящего, что предполагает ряд обязательных речемыслительных операций в процессе восприятия речи – контроль объема и понимания сообщаемого, резюмирование, дефинирование, корректировку позиций. Эти операции реализуются при помощи стереотипных реплик, воплощающих типичность того или иного речевого жанра. Его языковое воплощение – очень важный параметр, отражающий спектр возможностей жанра, а также лексических и грамматических ресурсов. Языковое воплощение – это первое, что получает адресат, из чего он вычитывает информацию об авторе, его коммуникативной цели [12, с. 88–98].

Для речевых жанров устного делового общения внешними обстоятельствами является обстановка. Обстановка общения как внешний признак коммуникативной ситуации играет важную роль в сфере устного делового общения (офис, конференц-зал, время и т. д.). Место общения предполагает действия в соответствии с этикетом (нормами и правилами) делового общения. Для большинства деловых разговоров характерны полуофициальная об-

становка и полуофициальная тональность, которые, как правило, накладывают те же требования этикетного характера, что и официальное общение, и требуют соблюдения соответствующих норм речевого поведения, характерных для определенной ситуации делового общения.

Ситуация общения представляет собой набор параметров коммуникативного события, совокупность его абстрактных категориальных признаков, позволяющих коммуниканту отличить одно коммуникативное событие от другого, ориентироваться в условиях коммуникации и строить в соответствии с этим свое коммуникативное поведение. Существует множество конкретных ситуаций устного делового общения, но есть типичные особенности, знание которых позволяет отграничить одну ситуацию от другой и, соответственно, выбрать необходимые речевые средства для достижения цели общения. Исходя из того, что мы рассматриваем такие виды устного делового общения, как деловая беседа, телефонный деловой разговор и деловой разговор, нам необходимо определить ситуации устного делового общения, способствующие реализации указанных видов. Вслед за Е. В. Косаревой [13] отмечаем, что, во-первых, для речевого жанра деловая беседа характерна реализация в ситуации «знакомство с коллегами по работе»; во-вторых, речевой жанр телефонный разговор реализуется посредством ситуации «общение с коллегами, стоящими как выше, так и ниже по служебной лестнице», и ситуации «общение с коллегой по телефону».

В целом для выделенных ситуаций характерны следующие коммуникативные цели:

– *информативная* цель ориентирована на информирование, т. е. оперирование с разной информацией: ее предъявление или запрос, подтверждение или опровержение;

– *императивная* цель – на воздействие адресата с целью принятия какого-то конкретного решения при использовании нужных аргументов и доказательств;

– *этикетная* цель – на установление или регулирование межличностных отношений путем осуществления особого события (выражения приветствия, извинения, благодарности, поздравления, соболезнования, прощания), предусмотренного этикетом данного социума;

– *оценочная* цель ориентирована на изменение самочувствия участников общения, соотнося их поступки, качества и все другие манифестации с принятой в данном обществе шкалой ценностей.

Отметим, что в рамках речевого жанра данные цели реализуются не отдельно, а в совокупности и взаимодействии в зависимости от ситуации общения и ее параметров. В ситуациях устного делово-

го общения рассматриваемые коммуникативные цели реализуются в следующих диалогах: информативный (информативная цель), прескриптивный (императивная цель), оценочный диалог (оценочная цель) и праздноречевой (этикетная цель) [14, с. 649–653]. В качестве средства реализации рассматриваемых коммуникативных целей выступают цепочки речевых актов, композиционно и логически связанных друг с другом, выбор которых зависит от коммуникативной цели говорящего. Из всех существующих на сегодняшний день классификаций речевых актов можно выделить классификацию Дж. Серля [15, с. 195–222]. На основании этого признака выделяются следующие группы речевых актов, каждой из которых присуща определенная коммуникативная цель:

1) *ассертивы* сообщают информацию, предлагают, советы, рекомендации;

2) *комиссивы* выражают мнение, оценку, отношение;

3) *директивы* побуждают к действию, указывают, направляют;

4) *экспрессивы* устанавливают, поддерживают, прерывают контакт путем выражения приветствия, благодарности, поздравления, извинения, прощания, отказа и т. д.

Для понимания того, как функционируют рассмотренные речевые акты в структуре устных речевых жанров, обратимся к структурному анализу речевых жанров деловой разговор, деловая беседа и деловой телефонный разговор. Традиционно деловой разговор рассматривают как устный ситуационный речевой контакт между людьми, связанными интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения важных проблем [16]. Деловой разговор является наиболее распространенным речевым жанром устного делового общения, его рассматривают как самостоятельный речевой жанр, представляющий собой цепочку речевых актов, многие из которых являются постоянными и имеют закрепленное место в его структуре. Данный речевой жанр имеет две разновидности: непосредственно деловой разговор и телефонный деловой разговор, между которыми, безусловно, много общего, что позволяет их отнести к одному жанру. Однако телефонный деловой разговор как контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение обладает некоторыми особенностями, которые целесообразно рассмотреть на структурном уровне.

Структура телефонного делового разговора складывается из следующих этапов: начало разговора, содержательная часть и завершение разговора. Каждый из этапов представлен определенным

речевым актом. В частности, для начала телефонного разговора характерны речевые акты «экспрессивы», цель которых установить и поддержать начало телефонного разговора. И. А. Преснухина [17] предлагает следующие «экспрессивы»:

- Good morning/afternoon/evening, this is Alex calling from Russia.
- After-sales department, this is Jack speaking.

Переход от начала телефонного разговора к его содержательной части осуществляется путем добавления к «экспрессивам» речевых актов «директивов», цель которых побудить адресата к определенному действию. Например, «экспрессив» приветствие + «директив» просьба:

- Good morning, + could you put me through to after-sales?
- Good morning, this is Alex Toporkov calling from Russia, + I'd like to speak to someone in your after-sales service.
- After-sales department, this is Alex speaking + How may I help you?

Представленные цепочки речевых актов являются стереотипными для телефонного делового разговора и в своей совокупности образуют малый речевой жанр, имеющий свою логику и завершенность для этапа начала телефонного разговора.

Содержательная часть делового телефонного разговора характеризуется чередованием вопросов и ответов в зависимости от цели звонящего. Несмотря на то, что цель адресанта может варьироваться, представляется возможным создать наиболее типичную цепочку речевых актов, образующих в своей совокупности малые речевые жанры, характерные для содержательной части делового телефонного разговора. Практика работы в вузе позволяет нам в рамках содержательной части телефонного разговора выделить следующие малые речевые жанры: принятие сообщения (Taking a message), назначение делового свидания (Fixing an appointment), соединение (Connecting someone) и др. Каждый малый речевой жанр представлен цепочкой речевых актов, например, для малого речевого жанра «принятие сообщения» (Taking a message) характерна следующая последовательность построения речевых актов: «экспрессив» + «ассертив» + «директив» + «экспрессив». Приведем пример:

- Адресат: I am afraid (извинение – «экспрессив») Mr Tailor is not available at the moment (сообщение информации – «ассертив»), may I take a message for him? (побуждение к действию «директив»).
- Адресант: Yes, please/No, thank you (благодарность «экспрессив»)/отказ «экспрессив»).

Подобная последовательность цепочек речевых актов стереотипна для многих малых речевых актов телефонного делового разговора.

Последняя часть структуры телефонного делового разговора очень существенна в связи с тем, что перед словами прощания произносятся заключительные фразы, завершающие и обобщающие, значение которых очень велико для собеседников, поскольку эти фразы заканчивают тему разговора, содержат благодарность за телефонный звонок и являются своего рода сигналом завершения разговора. Конец делового телефонного разговора также возможно представить посредством малых речевых жанров, таких как: выражение благодарности (Thanking), прощание (Saying good-bye), подведение итогов (Closing a call). Каждый малый речевой жанр представлен цепочкой речевых актов и в целом можно констатировать, что для каждой цепочки характерна примерно одинаковая структура: «экспрессив» + «экспрессив». В качестве примера обратимся к малому речевому жанру прощание (Saying good-bye).

- Адресант: Thank you for your help.
- Адресат: Don't mention that.
- Адресант: I look forward to hearing from you.
- Адресат: Me too. Have a nice day! Bye!
- Адресант: So long!

Композиция делового разговора, как и телефонного делового разговора, как правило, имеет следующую структуру: начало, собственно содержательная часть и окончание. Началом делового разговора выступает этикетный речевой акт, выраженный приветствием, принятым в данной сфере. Приветствие как элемент коммуникативного события несет информацию о подтверждении факта знакомства, сотрудничества или доброжелательного отношения к адресату. Н. И. Формановская отмечает, что приветствие может означать возможность установления делового/бытового контакта для последующего диалога [18]. В сфере деловых отношений приветствие сигнализирует о коллегиальности, конвенциональности прогнозируемых отношений. Этикетный речевой акт приветствия задает тональность общения и определяет уровень дистантности коммуникантов. Так, во время делового разговора с малознакомыми партнерами, а также с коммуникантами, не равными по социальному положению, используется этикетный речевой акт приветствия, представляющий стилистически нейтральную форму, например, *Hi, Hello, How do you do? How are you?* [19].

Обязательным элементом этикетного речевого акта приветствия является лично ориентированное обращение, которое зависит от отношений участников общения и их статуса. В качестве еди-

ницы обращения в английском языке используются имена собственные в именительном падеже (обращение по имени или по имени и титулу, званию). Например: Mr, Mrs, Ms и Dr.

Содержательная часть делового разговора может быть представлена различными речевыми актами, например, диада информативных речевых актов: вопрос – ответ, запрос – сообщение информации; запрос информации – подтверждение информации; сообщение информации – уточнение информации. Данный блок композиции включает в себя как информативные жанры, так и императивные и оценочные речевые акты: обмен мнениями; просьба – согласие/несогласие; приказ – согласие/несогласие; требование – согласие/несогласие; команда – согласие/несогласие; одобрение – благодарность; похвала – благодарность; упрек – объяснение; выговор – объяснение.

Окончанием делового разговора является этикетный речевой акт благодарности, прощания. Для этикетного речевого акта прощания в деловом разговоре наиболее употребительна нейтральная в стилистическом отношении формула: *Good bye*. Участниками деловых разговоров, равными по возрасту и социальному положению, может быть использована стилистически сниженная форма прощания: *Bye*. Наряду с общеупотребительным этикетным речевым актом прощания, выраженным

формулой *Good bye*, нередко используются стереотипные формулы прощания, ориентированные на предстоящий контакт: *Talk to you soon; Bye for now; Keep in touch*. Кроме того, в ситуациях делового разговора прощание довольно часто сопровождается пожеланием: *Have a nice day, Good luck*.

Этикетный речевой акт благодарности является реакцией на вербальный стимул или на действия коммуниканта, что определяет диалогический характер данного акта. Этикетный речевой акт благодарности в ситуациях делового разговора и телефонного делового разговора может быть сведен к употреблению глагола в форме настоящего времени: *Thank you, Thanks*. Коммуниканты часто используют распространенные выражения, например: *Thank you so much for the provided information*.

Таким образом, этикетный речевой акт как наиболее ритуализированный элемент комплексного речевого жанра деловой разговор в большинстве случаев реализуется в стереотипных формулах, закрепленных в системе общеупотребительного речевого этикета. Стереотипность речевых актов прослеживается и при композиционном анализе телефонного делового разговора и может быть представлена цепочкой речевых актов, состоящих из взаимосвязанных диад или определенного комплекса стереотипных высказываний, составляющих малый речевой жанр.

### Список литературы

1. Бахтин М. М. Проблема речевых жанров // Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1979. С. 17–35.
2. Бахтин М. М. Проблема речевых жанров. Из архивных записей к работе «Проблема речевых жанров». Проблема текстов // Бахтин М. М. Собр. соч.: в 5 т. Т. 5. Работы 1940-х – начала 1960-х годов. М., 1996. 160 с.
3. Долинин К. А. Речевые жанры как средство организации социального взаимодействия // Жанры речи. 2. Саратов: Колледж. 1999. С. 7–13.
4. Дементьев В. В. Жанры фактического общения // Дом бытия. Альманах по антропологической лингвистике. Вып. 2. Саратов: Изд-во Саратов. пед. ин-та, 1995. С. 50–63.
5. Земская Е. Л. Категория вежливости в контексте речевых действий // Логический анализ языка. Язык речевых действий. М.: Наука. 1994. С. 131–137.
6. Шмелева Т. В. Модель речевого жанра // Жанры речи. Саратов: Колледж, 1997. С. 88–98.
7. Федосюк М. Ю. Нерешенные вопросы теории речевых жанров // Вопросы языкознания. 1997. № 5. С. 102–120.
8. Борисова И. Н. Русский разговорный диалог: проблема интегративности: автореф. дис. ... канд. филол. наук. Екатеринбург, 2001. 21 с.
9. Седов К. Ф. Коммуникативные стратегии дискурсивного поведения и становления языковой личности // Русский язык в контексте культуры. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. ун-та, 1999. С. 86–99.
10. Карасик В. И. Язык социального статуса. М.: Ин-т языкозн. РАН, 1992. 78 с.
11. Формановская Н. И. Культура общения и речевой этикет. М.: Икар, 2004. 234 с.
12. Шмелева Т. В. Модель речевого жанра // Жанры речи. Саратов: Колледж, 1997. С. 88–98.
13. Косарева Е. В. Устное деловое общение в системе речевых жанров: дис. ... канд. филол. наук. СПб., 2006. 203 с.
14. Арутюнова Н. Д. Жанры общения // Арутюнова Н. Д. Язык и мир человека. М., 1998. С. 649–653.
15. Серль Дж. Р. Косвенные речевые акты // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVII. Теория речевых актов. М., 1986. С. 195–222.
16. Кузин Ф. А. Культура делового общения. М.: Ось-89, 2002. 320 с.
17. Преснухина И. А. Деловое общение в свете диатопического варьирования современного английского языка: дис. ... канд. филол. наук. М., 2005. 221 с.
18. Формановская Н. И. Культура общения и речевой этикет. М.: Икар, 2004. 234 с.
19. Мукушев Б. А. Отражение идей синергетики в содержании школьного естественно-научного образования // Вестн. Том. гос. пед. ун-та. 2010. Вып. 2 (92). С. 93–97.

Низкодубов Г. А., кандидат педагогических наук, доцент.  
**Томский политехнический университет.**  
Пр. Ленина, 30, г. Томск, Томская область, Россия, 634050.  
E-mail: mnusa@sibmail.com

*Материал поступил в редакцию 03.03.2010.*

*G. A. Nizkodubov*

#### **DECOMPOSITION OF SOME ORAL BUSINESS COMMUNICATION TYPES IN TERMS OF SPEECH STYLES**

In the paper the author has specified such definitions as a speech style and speech act. The author has introduced a thorough analysis of the following speech styles: business talk and business phone talk. Each speech style has been decomposed and commented upon; their content has been studied in details and provided with examples.

**Key words:** *speech style, minor speech style, speech act, types of business communication, business talk, business phone talk, communicative situation.*

**Tomsk Polytechnic University.**  
Pr. Lenina, 30, Tomsk, Tomsk region, Russia, 634050.  
E-mail: mnusa@sibmail.com