

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра русского языка как иностранного и методики его преподавания

**Ань Юнпэн**

**Речевой этикет в сфере делового гостеприимства**

**в русском языке (на фоне китайского)**

Выпускная квалификационная работа

магистра лингвистики

**Научный руководитель:** к.ф.н., доцент Гулякова И.Г.

**Рецензент:** к.ф.н., доцент кафедры русского языка и литературы

Санкт-Петербургского государственного горного университета

Колесова Е.А.

САНКТ – ПЕТЕРБУРГ

2016

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА I. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ: ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ.....</b>	<b>8</b>
I.1. Общие принципы делового общения и нормы речевого поведения в сфере делового гостеприимства.....	8
I.2. Типовые ситуации речевого этикета в сфере делового гостеприимства...	20
I.3. Единицы коммуникативной ситуации в сфере делового гостеприимства	30
<b>ВЫВОДЫ.....</b>	<b>35</b>
<b>ГЛАВА II. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В СФЕРЕ ДЕЛОВОГО ГОСТЕПРИИМСТВА.....</b>	<b>37</b>
II.1. Анализ учебников и учебных пособий по деловому этикету.....	37
II.2.Сопоставительный анализ основных речевых формул в сфере делового гостеприимства.....	43
II.2.1. Формулы приветствия в сфере делового гостеприимства.....	44
II.2.2. Формулы представления партнеров в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языке.....	46

П.2.3. Формулы знакомства в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках.....	50
П.2.4. Формулы тоста в ситуации делового обеда в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках.....	53
П.2.5. Формулы поздравления в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках.....	56
П.2.6. Формулы прощания в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках.....	59
П.3. Национальная специфика речевого этикета в сфере делового гостеприимства.....	62
П.4. Функционирование этикетных речевых формул в сфере делового гостеприимства в ситуациях реальной действительности.....	71
П.5. Изображение этикетных речевых формул в сфере делового гостеприимства в художественных произведениях.....	74
<b>ВЫВОДЫ.....</b>	<b>77</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>78</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>84</b>

## **ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность исследования

В настоящее время отношения между странами интенсивно развиваются, и успешность контактов во многом зависит от правильного поведения сторон. Соблюдение речевого этикета способствует быстрому взаимопониманию, избавляет от ненужных недоразумений.

Понятие речевой этикет входит в ряд вопросов, изучаемых лингвокультурологией. Между тем исследования по речевому этикету осуществляются в основном в рамках нелингвистических наук, таких как культурология, управленческая наука (менеджмент) и т.п. В настоящий момент существует не так много работ, затрагивающих именно лингвистическую сторону вопроса: это работы Н.И. Формановской, В. Е.

Гольдина. Л.Б. Трушиной. Именно поэтому рассмотрение данных явлений в рамках лингвокультурологии представляется нам чрезвычайно важным.

В силу ряда причин отношения между партнерами в бизнесе в последние годы стали гораздо менее формальными, в них наметилась тенденция к потеплению. Вот почему так актуально изучение речевого этикета в ситуации делового гостеприимства - одной из наиболее необходимых при деловых контактах. Она включает встречу и прием деловых партнеров, обеспечение их необходимой информацией, проявление заботы о гостях и т.п.

**Объектом** исследования является речевой этикет в сфере делового гостеприимства.

**Предмет** исследования - основные типовые коммуникативные ситуации в сфере делового гостеприимства и их речевая разработка. Предполагается рассмотреть такие типовые ситуации, как встреча деловых партнеров в аэропорту (на вокзале), приём на работе, деловой обед (деловой завтрак,

деловой ужин), совместный осмотр достопримечательностей с целью ознакомления с городом, где осуществляется бизнес, и тому подобные.

**Гипотеза** исследования заключается в том, что в стандартных этикетных формулах, представленных в учебных пособиях в русском и китайском языках имеется не только сходство, но и различие; кроме того, этикетные формулы в учебных, публицистических и художественных текстах имеют разные функции, чем обуславливается специфика их употребления в этих видах текстов.

**Цель работы** – сравнение этикетных формул ситуаций делового гостеприимства в русском и китайском языках и описание их функций в текстах разных стилей: учебных, публицистических и художественных. Достижение этой цели предполагает исследование делового гостеприимства в следующих аспектах: выявление культурных различий в выборе коммуникативных стратегий и установление уровня речевой этикетной

компетенции разных социальных групп носителей русского или китайского языков при соприкосновениях в деловой сфере.

Исходя из поставленной цели, можно сформулировать следующие **задачи**:

1. Проанализировать лингвистическую литературу по русскому деловому этикету, на основании чего выделить основные типовые ситуации делового гостеприимства: приветствие при встрече (в аэропорту, на вокзале); знакомство с деловыми партнерами; представление деловым партнером; поздравление деловых партнеров; деловой обед (завтрак, ужин); прощание (в аэропорту, на вокзале).
2. Проанализировать учебные пособия по деловому этикету и отобрать этикетные формулы, рекомендуемые к употреблению в типовых ситуациях делового гостеприимства (формулы приветствия, представления, поздравления, прощания и другие).

3. Отметить сходство и различие в этикетных формулах, употребляемых в типовых ситуациях делового гостеприимства в русском и китайском языках.
4. Произвести отбор новостных программ, зафиксировавших ситуации делового гостеприимства в реальной действительности.
5. Расшифровать отобранные видеозаписи и прокомментировать их с точки зрения соблюдения стандарта (рекомендаций учебных пособий).
6. Произвести отбор художественных фильмов, в которых нашли отражение ситуации делового гостеприимства.
7. Записать звуковой ряд соответствующих эпизодов и прокомментировать их с точки зрения нарушения языкового стандарта.

В работе применяются следующие исследовательские приемы и методы:

описательный метод, сопоставительный метод, метод лингвистического

наблюдения, элементы компонентного анализа, элементы стилистического анализа и синтаксический комментарий.

**Материалом** для исследования служат образцы деловых бесед, представленные в учебниках и учебных пособиях, а также записи деловых бесед и фрагменты художественных фильмов, в которых изображается деловая речь.

**Научная новизна** исследования определяется тем, что ситуации делового гостеприимства с учётом особенностей коммуникативной ситуации и стилистической дифференциации впервые изучаются в аспекте их сравнения в русском и китайском языках; кроме того, никто не рассматривал этикетные формулы делового общения с точки зрения их функционирования в ситуациях реальной действительности, зафиксированных в новостных программах, а также с точки зрения использования с изобразительно-выразительными целями в художественных произведениях (в частности, в художественных кинофильмах).

**Теоретическая значимость** исследования состоит в разработке основ делового гостеприимства в сфере русско-китайского делового общения.

**Практическая значимость** заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в сфере образования при разработке курсов лингвокультурологии, межкультурной коммуникации, в практике преподавания русского языка как иностранного, а также при проведении тренингов по деловому общению в практике международного бизнеса.

## **ГЛАВА I. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ: ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ**

### **I.1. Общие принципы делового общения и нормы речевого поведения в сфере делового гостеприимства**

Общение – это важнейший процесс, благодаря которому происходит взаимодействие людей. В ходе общения осуществляется обмен информацией. Как правило, в таком обмене участвуют по крайней мере двое — передающий и воспринимающий. По мнению социологов, человек тратит на общение в среднем 70% времени. Общение охватывает все сферы человеческой деятельности: оно необходимо и в процессе совместной согласованной трудовой и общественной деятельности, и в процессе создания и укрепления семьи, и в повседневном деловом обиходе. Поэтому общение изучается очень многими науками, в каждой из которых ученые подходят к феномену общения со своих позиций.

Социологи, психологи, философы понимают под общением «процесс выработки новой информации и то, что вырабатывает их общность» или «особую форму взаимодействия людей» (Каган, 1988: 144) и т.д.

Лингвисты и психолингвисты анализируют это явление с точки зрения специфики языковых и речевых единиц общения, разнообразия текстов в отношении композиции, стилей и жанров и т.п. Сущность общения прекрасно выразил известный российский культуролог Д. С. Лихачев: «Общаясь, люди создают друг друга» (Лихачев, 2006: 190). В этих словах подчеркивается именно взаимность влияния людей друг на друга. Такой подход и такое понимание подчеркивают специфику общения как основного элемента лингвокультурологии. Средством мышления выступает внутренняя речь, средством общения – речь внешняя. Следовательно, общение - это реальная деятельность, разворачивающаяся процессуально и протекающая преимущественно в виде речи (в ее словесной и невербальной составляющих).

Содержание взаимодействия людей зависит от предмета общения. Этот критерий лежит в основе выделения различных видов общения, таких как межличностное, деловое, научное, социально-политическое и т.д. За основу можно взять классифицию Н. И. Формановской, которая выделяет следующие виды общения (Формановская, 2005):

По положению коммуникантов относительно друг друга в пространстве и времени: контактное - дистантное. По наличию/отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»: опосредованное - непосредственное.

1. По форме языка: устное - письменное.
2. По постоянной/переменной коммуникативной роли я-говорящего и ты-слушающего: монологическое - диалогическое.
3. По количеству участников: межличностное - массовое.
4. По цели: фатическое (т. е. неинформативное) - информативное (нефатическое).
5. По характеру взаимоотношений общающихся и обстановки общения: частное - официальное.

Общение служит для такой жизненно важной цели, как установление взаимосвязей и сотрудничества между людьми. Во все времена оно было социально необходимым инструментом налаживания деловых отношений.

В данном исследовании мы наблюдаем общение в типичной коммуникативной ситуации — деловое общение в сфере делового гостеприимства.

В словарях русского языка понятие гостеприимство определяется как особый вид проявления особого радушия хозяев при приеме гостей. В наиболее известном в России словаре пословиц — словаре «Пословицы русского народа» В.И. Даля (Даль, 1984: 232-240) — подборка пословиц о гостеприимстве имеет заголовок «Гость — хлебосољство». В этих сокровищницах русской мудрости содержится описание особенностей приема гостей, в котором изложены правила поведения и гостей, и хозяев, например:

*Гость недолго гостит, да много видит; Гостю почет — хозяину честь;*

*Хороший гость хозяину в почет; Гость доволен — хозяин рад; Что другу  
нальешь, то и сам выпьешь.*

Словарь русской ментальности определяет гостеприимство как готовность хозяина бескорыстно служить гостю, обеспечивая его пищей (хлебосольство) и кровом (гостиница), развлекаая приветливой беседой и проявляя всяческое радушие (Колесов, Колесова, 2014: 172).

В этом словаре отражена народная ментальность, которая передает отношение к гостям, например: *Добрый гость всегда впору; У нас на Руси прежде гостю поднеси; Кто редко приходит, того хорошо принимают.*

Традиции гостеприимства призывают хозяев в любом случае к выражению доброго отношения к гостям, приветливости, дружелюбия, заботы о них. Вообще гостеприимство — явление универсальное, интернациональное, оно свойственно всем народам, но у одних оно проявляется в более ярко выраженной форме, у других — менее. Как

социальное явление, оно играет важную роль как в установлении и развитии деловых контактов, так и налаживании дружеских связей между людьми, причем диапазон его действия предельно широк, начиная с обыденной жизни и кончая межгосударственным общением.

В таких ситуациях принимающая сторона демонстрирует свое расположение к партнеру, уважение к нему, желание сотрудничать. В нашей работе по деловому общению значительное внимание уделяется общим принципам приема деловых гостей, используемым при подготовке к их визитам, в процедуре встречи, организации деловых приемов и т.д. В процессе приёма гостей недостаточно знать только иностранный язык, необходимо еще и хорошо владеть речевой культурой. Собеседники должны придерживаться определенных принципов, правил ведения разговора, которые позволяют координировать их действия и высказывания. Эти правила составляют конвенциональную (условную, принятую) основу

вербального взаимодействия. Успеху общения в такой ситуации способствует

соблюдение основных принципов ведения разговора, а именно:

- *принципа кооперации (сотрудничества);*
- *принципа вежливости;*
- *принципа толерантности;*
- *принципа последовательности;*
- *принципа предпочитаемой структуры.*

Основу речевой коммуникации составляет принцип кооперации, предполагающий готовность партнеров к сотрудничеству. Этот принцип, как сообщает Н.И. Формановская, связан прежде всего с именем П. Грайса. В своей работе *“Логика и речевое общение” (Logic and Conversation)*, написанной в 1967 году, он пишет: *“Твой коммуникативный вклад на каждом шагу диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога”* (Грайс, 1985; цитирую по Формановской).

П. Грайс впервые попытался сформулировать принципы, которых должны придерживаться собеседники в процессе общения. Он исходил из того, что

собеседники заинтересованы в эффективности передачи информации, и выдвинул идею о том, что коммуниканты в процессе обмена информацией сотрудничают друг с другом, внося свой вклад в построение и протекание процесса общения. В работе П. Грайса сформулированы конкретные постулаты, применение которых способствует соблюдению этого принципа. Эти постулаты ученый разделил на четыре категории – количества, качества, отношения и манеры речи. Каждый из них состоит из более специфичных «максим», регулирующих речевое поведение:

Категория количества связана с тем объемом информации, который требуется передать: высказывание должно содержать не больше информации, чем требуется.

К категории качества исследователь отнес следующие постулаты:

- Старайся, чтобы высказывание было истинным.
- Не говори того, что считаешь ложным.
- Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований.

С категорией отношения, по мнению ученого, связан один-единственный постулат – релевантности: не отклоняйся от темы разговора.

Категория манер речи касается не того, что говорится, а того, как говорится:

- Выражайся ясно.
- Избегай непонятных выражений.
- Избегай неоднозначных выражений.
- Избегай ненужного многословия.

Взгляд на вежливость как речевые максимы, правила и постулаты связан, прежде всего с именем Дж. Лича, продолжает Н.И. Формановская.

Американский лингвист описал принцип вежливости, представляющий собой совокупность ряда правил. Кратко они формулируются следующим образом (Leech, 1983: 67, цитирую по Яковлевой, 2014: 61):

- Правило такта: не следует затрагивать темы, которые потенциально опасны для собеседника (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т.п.).

- Правило великодушия: не следует связывать партнера обязательствами, обещаниями, клятвой, т.е. как-то обременять его.
- Правило одобрения, позитивности в оценке других: не осуждайте других. Не судите да не судимы будете.
- Правило скромности: не будьте высокомерны в разговоре с собеседником (важнейшее условие развертывания коммуникативного акта – реалистическая самооценка).
- Правило согласия: старайтесь избегать конфликтных ситуаций во имя решения коммуникативных целей.
- Правило симпатии: демонстрируйте доброжелательность по отношению к партнеру (определенную проблему представляет так называемый безучастный контакт).

Исследователь Т. В. Ларина рассматривает вежливость как национально-специфическую систему коммуникативных стратегий, нацеленных на эффективное бесконфликтное общение и формирующих «кооперативно-конформный коммуникативный стиль», который отличается «ярко

выраженной ориентированностью на партнера по коммуникации», имитирует настроенность на него (Ларина, 2009:424).

*Принцип толерантности* определяется Н.И. Формановской как положительное нравственное качество человека, заключающееся в ценностной ментальной установке на терпимость к мнениям, убеждениям и формам поведения другого человека. Толерантность как форма поведения противостоит агрессивности, запелляционности, стремлению во что бы то ни стало настоять на своем, подавить собеседника, опровергнуть чужое мнение. Важнейшим аспектом проявления толерантности, по мнению исследовательницы, является коммуникативный аспект — способность личности и общества в целом к нормативному, этикетному, бесконфликтному, гармоничному общению, формирование у всей лингвокультурной общности в целом умения слушать собеседника и уважать его мнение, сохранять спокойствие в споре и конфликте, умение достойно вести и межличностный спор, и публичную

дискуссию, соблюдая при этом нормы этикета. «Таким образом, - заключает Формановская, - толерантность и вежливость - как бы две стороны одной медали: в общении не делай плохого другому, делай ему хорошее» (Формановская, 2005:353).

**Принцип последовательности** предполагает релевантность (смысловое соответствие) ответной реакции, т.е. ожидание реплики соответствующего типа. Если первая реплика – вопрос, то на нее ожидается ответ; на приветствие отвечают приветствием, просьба принимается или отклоняется и т.д. Данный принцип требует логичного, закономерного завершения речевого фрагмента.

Другой принцип – **принцип предпочитаемой структуры** – характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими ответными репликами. Как отмечают исследователи, согласие обычно дается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же

выражается пространно, с использованием доводов и оправданий и, как правило, отсрочено паузой, что демонстрируется следующими примерами:

А: Я прошу вас выполнить эту работу к четвергу.

Б: Хорошо.

А: Я прошу вас выполнить эту работу к четвергу. [Пауза]

Б: Я бы с удовольствием... но, знаете, я еще не выполнил предыдущее задание, к тому же я неважно себя чувствую.

Пауза служит своего рода индикатором нежелательного отклоняющего ответа. Она позволяет говорящему своевременно дополнить реплику усиливающими доводами.

А: Я прошу вас выполнить эту работу к четвергу. [Пауза]

И тогда я смогу предоставить вам несколько дней отгула, как вы просили.

Б: Хорошо.

Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть собеседника, избежать критической направленности разговора. Все перечисленные

принципы составляют основу коммуникативного кодекса, призванного регулировать речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта.

Необходимо применять описанные принципы, а также соблюдать правила речевого поведения в процессе делового общения для того, чтобы успешно организовать речевое взаимодействие, повысить его результативность.

В обществе действуют правила и нормы речевого поведения, которым целесообразно обучать иностранных учащихся для достижения успешной коммуникации с иностранными собеседниками. Также целесообразно говорить о правилах речевого поведения, которым следуют носители русского языка и которые также учитываются в общении с иностранцами.

Речевое поведение рассматривается как сложное явление и изучается рядом речеведческих наук и научных направлений. Оно нашло отражение и в теории и методике преподавания русского языка как иностранного. Разработкой проблематики делового диалога занимались многие исследователи: Т. Г. Винокур, Н. И. Формановская, В. В. Борисова и др.

По мнению Т.Г. Винокур, "речевое поведение — визитная карточка человека в обществе, отражающая регулярное взаимодействие лингвистических и экстралингвистических факторов" (Винокур,1993:29).

Н. И. Формановская отмечает, что "речевое поведение человека - сложное явление, оно связано с особенностями его воспитания, местом рождения и обучения, со средой, в которой он привычно общается, со всеми свойственными ему как личности и как представителю социальной группы, а также и национальной общности особенностями" (Формановская, 2005:39).

Речевое поведение предполагает не только умение выговариваться, но и умение слушать партнера и извлекать ту информацию, которую вложил в свою речь говорящий. Н. И. Формановская выделяет правила ведения диалога, т.е. правила для говорящего и правила для слушающего (Формановская, 2005:25-34).

Правила для говорящего:

– говорящий должен демонстрировать доброжелательное отношение к собеседнику;

– следует избегать прямых негативных оценок личности собеседника;

– следует проявлять уместную в данной ситуации общения вежливость,

с учетом общественного положения адресата, его пола, возраста и т.д.

– не рекомендуется ставить в центр внимания «собственное я»,

предписывается быть скромным в самооценках, не навязывать собеседнику

собственное мнение;

– говорящему предписывается поставить в центр внимания

слушающего, учитывая его социальные роли;

– говорящему следует уметь выбрать тему для разговора, уместную в

данной ситуации;

– говорящий должен следовать логике развертывания текста, следить за

тем, чтобы вывод не противоречил предпосылке, чтобы следствие вытекало

из причин;

– говорящий должен помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены, т.е. необходимо следить за тем, чтобы слушатель не устал;

– говорящий должен постоянно вести отбор языковых средств в соответствии с избранной стилистической тональностью текста, ориентируясь не только на адресата, но и на ситуацию общения в целом;

– говорящий должен помнить, что в устном контактном непосредственном общении слушатель не только слышит, но и видит его, а значит, принимает от него множество сигналов невербальной коммуникации: необходимо сохранять дистанцию между собой и партнером, быть в меру сдержанным в жестах, мимике.

#### Правила для слушающего:

– не следует прерывать собеседника;

– слушая, необходимо доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему;

– не вставлять неуместных замечаний, не переводить слушание в собственное говорение;

– выслушивая, поставить в центр внимания говорящего и его интересы;

– вовремя оценить речь собеседника, т. е. необходимо сочетать в себе

роль слушающего с ролью говорящего, умело вступая в диалог;

– если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, т.е. реагировать на речь, направленную не к тебе.

Итак, правила для говорящего и слушающего связаны, так как они представляют собой две неразрывные стороны общения. Н. И. Формановская неоднократно подчеркивает это, придавая огромное значение владению правилами речевого поведения: "Не приходится говорить, насколько важно соблюдение правил для говорящего и слушающего в деловом общении.

Сегодня в деловой сфере участвует огромное количество современных иностранных бизнесменов, для которых владение культурой общения

профессионально важно, ибо с невежливым, некультурным в поведении и речи человеком серьёзные партнёры не будут иметь дела" (Формановская, 2005:34).

Таким образом, можно сделать вывод, что деловое гостеприимство играет важную роль в установлении и развитии деловых контактов, а также дружеских связей. В связи с этим особую значимость приобретает для будущего специалиста знание делового общения в сфере современных производственных отношений, умение правильно пользоваться речью. Владение этими знаниями способствует повышению уровня речевой культуры, что заметно повышает рейтинг делового человека. А для того чтобы применять эти принципы в сфере делового гостеприимства, необходимо выяснить, какие типовые ситуации существуют.

## **I.2. Типовые ситуации речевого этикета в сфере делового гостеприимства**

Как известно, Россия - одна из стран, где традиции и ритуалы соблюдаются очень строго. Русское слово «этикет» происходит от французского «*etiquette*». Оно означает совокупность всех внешних правил поведения, которые затрагивают коммуникабельность.

Самый известный в России специалист по речевому этикету Н. И. Формановская отмечает, что этикет относится к области философии и этики, он означает совокупность всех внешних правил поведения по отношению к другим людям: «Речевой этикет связан с понятием *этикета*, который определяется следующим образом: этикет (фр. *etiquette* - ярлык, этикетка) - совокупность правил поведения, касающихся отношений к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры, одежда). Этикет свойствен всем народам и отражает национальную специфику общения каждой нации» (Формановская, 2009:18).

Под речевым этикетом Н.И. Формановская понимает «регулирующие

правила речевого поведения, систему национально специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности» (Формановская 1987:9).

Встречаются и другие определения этого термина, которые выводят лингвисты, также изучающие речевой этикет. Например, А. Г. Балакай утверждает: «Речевой этикет понимается как система языковых знаков и правил их употребления, принятых в данном обществе в данное время с целью установления речевого контакта между собеседниками для поддержания общения в эмоционально положительной тональности в соответствии с речевой ситуацией» (Балакай 2001:3).

Э. Г. Азимов и А. Н. Щукин определяют речевой этикет следующим образом: «Речевой этикет - это национально-специфические правила речевого поведения, реализующиеся в системе устойчивых формул и выражений, принятых в предписываемых обществом ситуациях «вежливого»

контакта с собеседником (установление контакта, его поддержание, прерывание)» (Азимов, 1999:300).

В. А. Маслова, исследующая речевой этикет в области лингвокультурологии, описывает это понятие так: «Речевой этикет - это социально – заданные и культурно-специфические правила речевого поведения людей в ситуациях общения в соответствии с их социальными и психологическими ролями, ролевыми и личностными отношениями в официальной и неофициальной обстановках общения» (Маслова, 2004:47).

Таким образом, обобщив приведенные определения, мы понимаем под речевым этикетом специфические правила речевого поведения, принятые в ситуациях речевого общения для установления дружественной атмосферы с собеседником.

Понятие речевого этикета вошло в русистику терминологически и начало развиваться в 60-х годах прошлого века. В 1967 году вышел первый номер журнала «Русский язык за рубежом». Его открывала статья В. Г.

Костомарова «Русский речевой этикет». К сожалению, в статье не было представлено определение понятия речевого этикета. В 1968-ом году было опубликовано ротاپринтное издание учебного пособия А. А. Акиншиной и Н. И. Формановской «Русский речевой этикет». Таким образом, речевой этикет стал одной из актуальных тем исследований лингвистов. Проблема речевого этикета освещается в работах многих ученых, таких как Н. И. Формановская, В. И. Карасик, Л. А. Введенская, В. Е. Гольдин, Р. А. Газизов, Р. Ратмайр, А. А. Леонтьев и другие.

В нашем повседневном общении речевой этикет присутствует постоянно. В большой степени знание и использование этикета неосознанно, даже доведено до автоматизма. Понятие речевого этикета рассматривается исследователями в двух смыслах: широком и узком. В широком смысле слова речевой этикет понимается как форма нормативного речевого поведения в обществе между представителями единой нации или социально заданные и национально-специфические правила речевого поведения, организующие и

регулирующие этикетную рамку текста. В узком смысле слова под речевым этикетом подразумевается микросистема национальных специфических устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания желаемой тональности общения. Речевой этикет включает в себя слова или выражения, употребляемые с целью приветствия, знакомства, прощания, извинения, благодарности, поздравления, пожелания, приглашения, предложения или просьбы и т.д., в частности, формы обращения, принятые в различных ситуациях речевого общения, и интонационные особенности, характеризующие вежливую речь. Поэтому изучение речевого этикета занимает очень важное положение на стыке лингвистики, страноведения, психологии, этнографии, культурологии и многих других гуманитарных дисциплин.

В последнее время в деловых кругах все больший интерес проявляется к проблемам делового этикета. Особенно важно учитывать эти факторы в

отношениях с иностранцами. Мировоззрение иностранца может быть не только специфическим, но и абсолютно не совпадать с мировоззрением человека другой культуры. Слово мировоззрение отражает в данном случае культурные стереотипы деловых партнеров и их стран. Игнорировать этот факт, общаясь с иностранцем, нельзя.

Общеизвестен тот факт, что в наши дни в процесс интернационализации получения того или иного конечного продукта вовлечены и все больше вовлекаются люди самых разных профессий, принадлежащие к разным культурам. В такой ситуации стало постулатом, что бизнесмен не получит желаемой прибыли, если он не сможет общаться с людьми не только своей профессии. Сегодня нет необходимости выезжать из страны, поскольку каждый из нас может контактировать с большим количеством людей разных национальностей и профессий. При общении с человеком другой культуры очень важно правильно выбрать язык, на котором необходимо вести беседу. Деловой этикет, безусловно, направлен на соблюдение норм поведения и

общения.

В межкультурной коммуникации Китая и России деловой человек кроме профессиональной компетенции (знаний и умений при решении профессиональных задач в определенной сфере) должен овладеть *коммуникативной компетенцией*, т.е. всеми языковыми компонентами и основами культуры, знанием психологических и содержательных, необходимых для понимания партнера по переговорам и (или) порождения собственной программы поведения, в том числе самостоятельных речевых произведений. Реализация коммуникативной компетенции связана с параметрами коммуникативных ситуаций, которые структурируют любую сферу общения: бытовую, учебную, производственную и т.д.

Понятие ситуация истолковывается как положение, обстановка, совокупность обстоятельств. Всякое общение, производство и восприятие текстов происходит в социальной ситуации. Социальные обстоятельства

предопределяют существование типичных сфер общения, таких как общественно-политическая, культурно-историческая, научная, образовательная, производственная, административно-юридическая, обиходно-бытовая, деловая и другие сферы. Ниже будут рассматриваться конкретные ситуации, связанные с процессом делового гостеприимства.

Ситуация в сфере делового гостеприимства - одна из наиболее часто встречающихся и необходимых при деловых контактах. Она включает встречу и прием деловых партнеров, обеспечение их необходимой информацией, проявление заботы о гостях и т.п. Мы будем исследовать следующие типовые ситуации речевого этикета в сфере делового гостеприимства:

1. Приветствие при встрече (в аэропорту, на вокзале, в офисе)

Общение, как правило, начинается с встречи, а встреча - с приветствия.

Приветствие несет в себе важную эмоционально-коммуникационную нагрузку во всех культурах. Именно приветствующий посредством формы и

характера приветствия своего партнера определяет ход дальнейшей коммуникации.

Приветствие – это первая демонстрация вежливости. Богатый русский язык позволяет разнообразить выражения приветствий при сохранении доброжелательности: «Добрый день», «Добрый вечер», «Здравствуйте» и др.

Н. И. Формановская в своей книге «Речевой этикет в русском общении.

Теория и практика» приводит до 40 способов приветствия в современном русском языке. В упомянутом ею Словаре русского речевого этикета А. Г.

Балакая 383 приветствий. Есть еще и жаргонные словечки: «Здорово»,

«Приветик», «Салют» и др. Они могут быть уместны в дружеской

обстановке, но злоупотреблять ими нельзя. В деловой сфере, среди

малознакомых людей, они абсолютно неуместны. Употребление жаргонных

слов свидетельствует о недостатках воспитания.

Раньше приветствовали только того, кто уже представлен. Сейчас в деловой сфере приветствие служит для установления контактов и знакомств.

## 2. Представление партнеров

Для того чтобы познакомиться с кем-либо или познакомить кого-то, следует представиться или представить. Предусмотренные этикетом правила указывают, когда и как необходимо представить или быть представленным. В деловом общении, которое требует установления контактов – очных, заочных, – потребность в грамотном представлении является одной из самых актуальных. Деловое общение по своей сущности не должно быть анонимным. Ситуация представления возникает в офисе, на конференциях, совещаниях, выставках и на официальных приемах.

В деловом общении при представлении необходимо обозначить статус партнеров. Для характеристики делового статуса человека называют либо его профессию (например, архитектор, ученый, артист и т. п.), либо занимаемую должность и место работы.

## 3. Знакомство

Для начала партнеры по общению должны назвать друг другу свои

имена. Процесс знакомства бывает двух видов:

1) через посредника, что в гражданском, светском этикете всегда считалось наиболее благоприятной формой. Посредник – третье лицо, официальное или хорошо известное обеим сторонам, – берет на себя функции представления незнакомых людей друг другу;

2) знакомство без посредника, когда партнеры называют свои данные сами.

Во втором случае необходимо осознать уместность и целесообразность своего решения представиться самому, важно проявить такт, понимание обстановки и скромность, для того чтобы не быть навязчивым и выглядеть достойно. Казалось бы, знакомство – нетрудная процедура. Но вокруг нее возникает много проблем, связанных с речевым этикетом.

#### 4. Поздравление деловых партнеров

Одним из средств поддержания деловых отношений считается обязательное поздравление сослуживцев, коллег, спонсоров, клиентов, партнеров. Стоит использовать любой соответствующий предлог для того,

чтобы напомнить партнеру о себе и продемонстрировать, что и вы, со своей стороны, заботитесь о нем. В ситуациях повседневного делового общения при помощи поздравлений поддерживаются и возобновляются контакты после проведения деловых встреч. В деловом общении употребляется как нейтральная форма речевых единиц, так и стилистически повышенная (особенно в письменной речи). Для говорящего очень важно употребить вариант поздравления, наиболее приятный, предпочтительный для собеседника.

#### 5. Деловой обед

Деловой обед позволяет наладить хорошие отношения с партнерами, лучше познакомиться с клиентами. Поэтому деловой обед — мероприятие очень важное и ответственное, он может во многом повлиять на характер сотрудничества с партнером, следовательно, к нему нужно тщательно подготовиться.

Главной целью делового обеда является деловой разговор, который

начинают с общих фраз, постепенно переходя к теме. Тема беседы имеет большое значение. Не рекомендуется затрагивать медицинские, религиозные и политические темы. Приветствуется обсуждение детей, истории, погоды и достопримечательностей. К решению деловых вопросов переходят после подачи основного блюда. К раскладыванию бумаг переходят тогда, когда весь стол уже освобожден от еды. Довольно сложно одновременно говорить, есть и внимательно слушать. Чтобы упростить процедуру проведения делового обеда, нужно тщательно соблюдать правила речевого этикета за столом.

Деловой обед может заменяться деловым ужином, тем более что во многом эти «церемонии» совпадают – всё зависит от времени его проведения: у разных народов обед или ужин могут проходить в разное время. В последнее время стала популярной и такая форма делового гостеприимства, как деловой завтрак.

#### 6. Прощание деловых партнеров

Прощание является важным и четко оформленным актом коммуникации

в обеих культурах. Через форму и характер прощания стороны определяют перспективу дальнейшего взаимодействия в контакте.

Прощание противопоставлено приветствию. Прощание - это заключительная фаза коммуникативной ситуации, следовательно, слова или выражения речевого этикета здесь - тоже финальные реплики. Прощание также представляет собой один из очень важных элементов речевого этикета.

При прощании собеседники совершают аналогичные коммуникативные действия и употребляют реплику-прощание.

Уместно выбранная форма прощания дает возможность включиться в деловой контакт при новой встрече в желательной тональности коммуникации.

Безусловно, деловое гостеприимство не ограничивается отобранными нами ситуациями. Возможны, скажем, такие ситуации, как совместный с деловыми партнерами осмотр достопримечательностей города, совместное посещение спектакля (оперы, балета), банкет в честь партнеров или какой-то

важной даты в деловых отношениях партнеров. Но мы остановились на рассмотрении именно указанных ситуаций как наиболее типичных, для которых уже разработаны правила поведения и этикетные речевые формулы.

Итак, речевой этикет обнаруживается по-разному, это зависит от времени, места, темы, мотива и цели общения и ситуации общения. В деловом общении он играет достаточно важную роль, поскольку неправильные речевые обороты, стилистические ошибки и неэтикетные нормы, не принятые в деловом обществе, способны обескуражить, привести в замешательство, а иногда и обидеть разговаривающего с другим партнером.

Можно утверждать, что, овладев основными нормами делового этикета и коммуникативной компетенцией, которая основана на коммуникативной ситуации, партнеры по бизнесу смогут избежать конфликтных ситуаций, добиться взаимопонимания, ничем не оскорбить собеседника в своем поведении и этим заслужить всеобщее уважение и хорошую репутацию.

### **1.3. Единицы коммуникативной ситуации в сфере делового гостеприимства**

Понятие "коммуникативная ситуация" является основным понятием прагмалингвистики — науки, изучающей, как человек использует язык для воздействия на адресата (воспринимающего речь) и как он ведет себя в процессе речевого общения. Особый интерес у нас вызывают прежде всего те единицы, которые представляются достаточно типичными в разговорных ситуациях в сфере делового общения между представителями китайской и русской культур: встреча, представление, знакомство, поздравление, деловой обед, прощание. Эти единицы были выбраны для исследования, так как они являются, на наш взгляд, основными, самыми употребляемыми и необходимыми в межкультурной коммуникации.

Коммуникативная ситуация имеет определенную структуру.

Впервые модель коммуникации была предложена Р. О. Jakobsonом в 1965 году. Jakobson разработал лингвистическую модель речевой коммуникации, в которой обосновал основные функции языка, соответствующие базисным

элементам акта коммуникации: «адресант — сообщение — адресат — контекст — контакт — код». (Якобсон, 1985:306).

И. П. Сусов детализирует структуру коммуникативной ситуации применительно к высказыванию — речевому действию: «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, 1986:9).

Ю. А. Левицкий отмечает следующие параметры текстообразования: общая характеристика ситуации: нормальная/экстремальная, кооперативная/конфликтная; партнеры: говорящий — два и более, индивидуальный/коллективный, слушающий — активный/пассивный; социальные роли: равные/неравные партнеры; обстановка общения: дружеская/официальная; цель коммуникации: сообщение/предписание; предмет коммуникации: требует/не требует дальнейшей детализации;

дефицит времени: есть/нет (Левицкий, 1992: 39-50).

Следовательно, ряд существенных классификаторов как компонентов ситуации общения может выглядеть так: кто - кому - о чем - почему - зачем - как — каким способом - в каком состоянии - где - когда — в каком социуме - в каком этносе. Этот ряд расшифровывается как адресант – адресат — тема — причина – цель — формы общения — место – время — характер отношений — национальная этика.

Важнейшими компонентами ситуации общения оказываются партнеры по общению – адресант и адресат (*кто - кому*). Это языковые личности, несущие в себе, с одной стороны, типизированные черты своего народа, своей культуры, с другой стороны - личный опыт знаний, умений, оценок. Адресант (по определению, имеющий стимул к общению) прогнозирует в адресате определенный образ, ориентируясь на который он использует общий фонд знаний, выбирает тематический пласт, стилистический регистр и т.д.

Социальные взаимоотношения адресанта и адресата упорядочиваются

по двум координатам: вертикали – «вышестоящий - равный - нижестоящий» по статусу и роли и горизонтали – «свой - чужой». Адресант и адресат являются носителями определенных социальных статусов и ролей и взаимодействуют с ними, что находит обязательное отражение в порождаемых и принимаемых текстах.

Тематическая составляющая коммуникативной ситуации (о чем) продиктована текущим моментом бытовых, профессиональных и социальных задач (визит к подруге, подготовка к экзамену, обсуждение делового документа).

У адресанта в качестве стимула должен быть мотив (*почему*) как побудительная причина и цель (*зачем*) как стремление к достижению результата сообщения. Здесь находится область коммуникативных замыслов, намерений, речевых интенций говорящего: *сообщить, спросить, попросить, пообещать, похвалить и т.д.*

Компонент ситуации *как* определяет выбор вербального и невербального

кода, иначе говоря, общающиеся используют как слова, так и жестово-мимические знаки, в устном контактном общении настолько значимые, что порой меняют или уточняют смысл сказанного. Например, приветствие *Как я рада вас видеть!* при определенной интонации может прозвучать не так искренне и полностью изменить стереотип приветствия.

Компонент ситуации *каким способом* задает стилистическую тональность, от официально-деловой до обиходно-непринужденной, фамильярной, что обуславливается как социальными сферами общения, так и статусно-ролевыми позициями коммуникантов, а также ощущением среды как своей или чужой. Например: *Разрешите представить вам моего коллегу Ивана Трофимовича Шерстобитова* или *Привет! Это дружок мой, Шурка.*

Общение адресанта и адресата происходит в каком-либо месте (*где*) и в какое-либо время (*когда*). Партнеры общаются в каком-то предметном и протекающем участке места и времени: это может происходить в аэропорту, в гостинице, в гостях, в семье, утром или вечером, летом или зимой и т.д., что

предопределяет событийный план представляемой в высказываниях ситуации. Так, в сознании говорящих может быть запечатлен сценарий «встреча в аэропорту», «заказ в ресторане», «деловой обед», «посещение офиса» и множество других деловых проявлений, в которых на предметном фоне строятся тексты в соответствии с принятым в обществе речевым поведением.

Среди условий и обстоятельств общения важную роль играет среда, определенный *социум*. Специфика общения зависит от того, владеют ли говорящие нормами литературного языка (социум носителей литературного языка), либо это носители диалектов и просторечия, или люди, склонные к жаргону и аргю. В межличностном, групповом, публичном, массовом общении среда диктует свой выбор языковых/речевых средств, речевого и невербального поведения.

Важным является и влияние *этнoса*, особенно в межкультурной коммуникации. Национальная специфика речевого поведения, языка и

культуры заставляет иногда при использовании неродного языка обращаться к калькам перевода, что нередко приводит к коммуникативным неудачам. Все перечисленные выше компоненты коммуникативной ситуации очень важны и существенным образом влияют на производимые адресантом единицы общения, которыми он и обменивается с адресатом.

## **ВЫВОДЫ**

Исследования речевого этикета в сфере делового гостеприимства осуществляются в основном в рамках нелингвистических наук, таких как культурология, управленческая наука (менеджмент) и т.п. Именно поэтому рассмотрение данных явлений исследования в области лингвокультурологии представляется нам чрезвычайно важным.

Базовые понятия, такие как общение, гостеприимство, речевое поведение, речевой этикет, коммуникативная ситуация, а также общие

вопросы, такие как виды общения, общие принципы ведения делового общения, правила речевого поведения, весьма важны для нашего исследования: без них мы не можем анализировать конкретные ситуации делового общения.

Речевое поведение человека – это сложное явление, которое связано с особенностями воспитания этого человека, местом его рождения и обучения, а также со средой, в которой происходит общение этого человека с другими, с учетом всех свойственных ему как личности и представителю социальной группы и какой-либо национальности особенностей. Речевой этикет— это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях.

В межкультурной коммуникации деловой человек кроме профессиональной компетенции должен овладеть *коммуникативной компетенцией*, реализация которой связана с коммуникативной ситуацией. С этой целью мы выявили типовые ситуации речевого этикета в сфере делового

гостеприимства, которые наиболее часто встречаются при деловых контактах.

Итак, деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. В сфере делового гостеприимства общение начинается с создания контакта. Создание контакта связано с соблюдением принцип делового общения и норм речевого поведения.

Для успешного создания делового контакта и приема деловых партнеров, обеспечения их необходимой информацией, проявления заботы о гостях необходимо обращать внимание на речевую ситуацию в этой сфере. Речевой этикет помогает выразить уважение к деловому партнеру, проявить доброжелательность к нему. Речевой этикет - это существенная часть культуры бизнес-общения.

Всё сказанное ясно очерчивает круг проблем, которые станут предметом нашего исследования во второй главе данной работы.

## **ГЛАВА II. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В СФЕРЕ ДЕЛОВОГО**

### **ГОСТЕПРИИМСТВА**

#### **II.1. Анализ учебников и учебных пособий по деловому этикету**

Прежде всего мы решили проанализировать имеющиеся пособия по деловому этикету, с тем чтобы выявить, какие деловые ситуации, относящиеся к сфере делового гостеприимства, там представлены и какие этикетные речевые формулы рекомендованы. С этой целью нами было просмотрено 20 учебников по деловому общению,

изданных с 1993 года по 2014 год. Мы не рассматривали пособия, посвященные только деловой переписке, так как деловые письма – это особый материал, лежащий за пределами наших интересов и требующий отдельного изучения.

Нами было установлено, что с 1993 года по 2000 год было издано 3 учебника (1993, 1994, 1998); с 2000 года по 2012 год – 11 учебников (2000, 2001, 2002, 2003, 2006, 2007, 2008, 2010); с 2012 года по 2014 год – 6 учебников, каждый год по два. Такая картина свидетельствует о явно возрастающем интересе к русскому языку в сфере делового общения, что, в свою очередь, обусловлено соответствующими экстралингвистическими факторами.

Из учебников, изданных после двухтысячного года, отобранные нами ситуации делового гостеприимства представлены в следующих пособиях:

<b>Названия учебников или</b>	<b>Названия разделов и</b>
-------------------------------	----------------------------

учебных пособий, место и год издания.	представленные ситуации делового гостеприимства
<p><i>Контакты для контрактов:</i> <i>Русский язык в деловом общении.</i> – М., 2000.</p>	<p>В аэропорту (приветствие, представление, знакомство) (с. 47)</p>
<p><i>Деловая поездка в Россию.</i> – СПб., 2002.</p>	<p>Знакомство. Представление (с. 11)</p> <p>На банкете (деловой ужин) (с. 54)</p> <p>Прощание (с. 115)</p>
<p><i>Деловые встречи.</i> – СПб., 2003.</p>	<p>Первая встреча (приветствие, знакомство, представление) (с. 5)</p> <p>Деловой ужин (с. 80)</p>
<p><i>Начальный курс русского языка для делового общения.</i> – М., 2007.</p>	<p>Как познакомиться (знакомство, представление) (часть I, с. 22)</p> <p>Как поздравить с праздником</p>

	(поздравление) (часть II , с. 210)
<i>Почему это произошло?</i> – Рига, 2008.	За Ваше здоровье (тост) (с. 33) На банкете (деловой ужин) (с. 61)
<i>Основы деловой коммуникации.</i> – СПб., 2011.	Приветствие (с. 103, 105) Знакомство (с. 103, 105) Обмен визитными карточками (с. 103) Прощание (с. 106).
<i>Деловой русский язык: учебное пособие.</i> – Кострома, 2012.	Приветствие (с. 83)
<i>Деловые контакты: бизнес-курс по русскому языку</i> – М., 2013.	В аэропорту (приветствие) (с. 61) В ресторане (деловой ужин) (с. 154)
<i>Русский язык для делового общения</i> – СПб., 2014.	Деловая встреча (знакомство) (с. 72)

Как видно из таблицы, в разных учебных пособиях даны те ситуации делового общения, которые представляются их авторам-составителям наиболее важными, но нетрудно заметить, что практически все они подразумевают использование речевых этикетных формул приветствия, представления, знакомства и прощания; в четырех из них рассматривается такая форма делового гостеприимства, как деловой ужин (банкет) и предполагается обучение произнесению соответствующих тостов и здравий; только в одном даются рекомендации по использованию формул поздравления деловых партнеров. Объединив все эти ситуации, мы надеемся получить достаточно полную картину проявления делового гостеприимства в деловом общении. За пределами нашего рассмотрения осталась такая ситуация, как приглашение деловых партнеров в гости (домой), представленная в видеокурсе по межкультурному общению для бизнесменов, имеющих деловых партнеров в России (Бердичевский 2008), так как эта

ситуация является, по нашему мнению, исключительной, а не типичной для делового общения, особенно в Китае, вследствие чего мы не располагаем материалом для языкового сопоставления. Имеет место и такая ситуация делового гостеприимства, как совместный с деловыми партнерами осмотр достопримечательностей города, а также совместное посещение театра (оперы, балета), однако в настоящей работе мы ограничились самыми типичными ситуациями. Ситуация светской беседы, выделенная в учебном пособии «Основы деловой коммуникации» (Щукина, Атаева, Беспалова и др. 2011), может входить, на наш взгляд, как составляющая в три выше названные ситуации (визит в гости, осмотр достопримечательностей, посещение театра).

О последнем пособии («Основы деловой коммуникации») следует сказать особо, так как оно отличается от рассмотренных выше тем, что представляет собой не только практическое пособие, но и теоретическое исследование по деловому общению. В аспекте нашей работы нас интересует

глава 3 «Устная деловая коммуникация». Говоря о необходимости соблюдения речевых этикетных норм и употреблении традиционных этикетных формул приветствия, прощания, благодарности, авторы пособия выделили следующие наиболее значимые, с их точки зрения, ситуации делового общения: ситуация приветствия; ситуация знакомства; ситуация обмена визитными карточками (включаемая нами в ситуацию представления); ситуация приема партнеров и их расположения за столом переговоров; ситуация светской беседы. В двух последних акцент делается на невербальных компонентах этикетного поведения в деловом общении, которые также чрезвычайно важны в сфере делового гостеприимства, однако эти ситуации не содержат рекомендаций по использованию тех или иных этикетных речевых формул, за исключением комплимента – речевой формулы, безусловно, имеющей большое значение и в деловой этикете.

Комплимент уместен в таких ситуациях делового гостеприимства, как совместный осмотр достопримечательностей (например: «Как хорошо Вы

знаете свой город!», «Ваш город – один из самых красивых, какие я видел»), совместное посещение оперного или балетного спектакля, концерта классической музыки (например: «Вы, я вижу, большой знаток и ценитель классической музыки!», «Нет ничего прекраснее русского балета!»), посещение дома делового партнера («Ваша жена – прекрасная хозяйка!», «У Вас удивительно воспитанные и милые дети!») и т.п. Кстати говоря, в отличие от России, делать комплимент жене хозяина дома в Китае не принято и даже считается оскорбительным для хозяина.

Пособие содержит много интересных заданий, способствующих формированию глубокого и полного представления об особенностях официально-деловой коммуникации у иностранных учащихся.

Мы отметили, что интерес к деловому общению в области преподавания возник в 90-е годы и неизменно возрастал вплоть до настоящего времени, именно в это время отношения из сугубо деловых переходят в более человеческие, теплые.

После распада СССР в 90-е годы Россия вступила в новую стадию реформ, которые охватывали экономику, политическую систему, общественную жизнь, идеологию, культуру. К началу рыночных реформ в 1992 году Россия по классификации ООН входила в группу зажиточных стран мира. За последний десяток лет Россия в значительной степени свою экономику. По показателю экспортной квоты она практически вышла на уровень промышленно-развитых стран. В открытой экономике возникло больше требований к бизнесмену, одно из них – соблюдение речевого этикета в типовых ситуациях. Эти требования нашли отражение и в сфере образования – в возросшей потребности в учебниках по деловому общению.

Цель подобных учебных пособий – развитие навыков и умений эффективного речевого поведения в деловой сфере общения, включая профессиональную деятельность, ведь, как справедливо отмечено в рецензии на «Основы деловой коммуникации», роль деловой коммуникации в современном обществе чрезвычайно велика, а «востребованность

специалиста на рынке труда, его конкурентоспособность в значительной степени зависит от умения эффективно общаться в деловой сфере. Успех любой профессиональной деятельности связан со знанием законов деловой коммуникации и умением применять их на практике» (Коньков 2011: 23).

## **II.2.Сопоставительный анализ основных речевых формул в сфере делового гостеприимства**

Речевой этикет подразумевает употребление четких речевых формул, клишированных реплик, определённых жестов и т.п. Формулы речевого этикета, реализуясь в определенной ситуации, типизированно показывают эту ситуацию, её компоненты. Речевыми формулами мы называем «ситуативно обусловленные, коммуникативно-направленные, тематически сопряженные, взаимосвязанные и взаимозависимые в рамках диалогических единств устойчивые формулы общения» (Соколова, 1991: 80). Для устных форм делового общения типовыми и частотными являются следующие этикетные

формулы: приветствие, представление, знакомство, тост, поздравление, прощание. Эти формулы представлены в учебниках и учебных пособиях, а также учебных передачах, опирающихся на соответственные учебные пособия.

В [результате](#) сопоставительного анализа русских и китайских формул речевого этикета в сфере делового гостеприимства оказалось возможным выделить 3 блока речевых этикетных формул, принадлежащих к различным тематическим группам: 1) формулы, совпадающие в обеих речевых культурах; 2) частично совпадающие формулы; 3) формулы, значительно различающиеся в русской культуре и китайской культуре.

### **II.2.1. Формулы приветствия в сфере делового гостеприимства**

При встрече и в русском, и в китайском языках допускается разнообразное выражение приветствий при сохранении доброжелательности.

Для делового общения и в русском, и в китайском языках характерны стилистически нейтральные приветствия и возможно употребление

стилистически повышенных формул: Приветствую Вас! При обращении к аудитории, даже небольшой: Дамы и господа! (Друзья! Коллеги!) Разрешите (позвольте) приветствовать вас!

Формулы приветствия в русском языке	Формулы приветствия в китайском языке
<i>Здравствуйте!</i>	您好!
<i>Добрый день (утро, вечер)!</i>	上午好! 下午好! 晚上好
<i>Приветствую Вас!</i>	您好!
<i>С добрым утром!</i>	早安!
<i>Рад вас приветствовать!</i>	向您表示问候!
<i>Дамы и господа! (Друзья! Коллеги!) Разрешите(позвольте) приветствовать вас!</i>	女士们先生们(朋友们、同事们), 大家好!
Формулы приветствия совпадают в обеих культурах.	

Обращения выбираются в зависимости от ситуации общения и от целей говорящего, который, возможно, захочет создать в аудитории торжественную

обстановку или же – атмосферу дружелюбия и доверия. Первым должен произносить приветствие человек, вошедший в помещение (по отношению к присутствующим); младший по возрасту (по отношению к старшему); мужчина (по отношению к женщине); подчиненный (по отношению к начальнику). Рукопожатие, как дополнительная невербальная форма приветствия, используется в зависимости от степени знакомства собеседников и от ситуации общения. В любом случае, оно должно быть не вялым, а теплым, энергичным (Ращевская, 2012:83).

В русском языке приветствие больше напоминает пожелание, а в китайском языке делается более сильный акцент на проявление внимания друг к другу, чаще используются вопросительные средства в духе «притворной» заботы и «заинтересованного» задавания вопросов. Например, после работы, когда коллеги встречаются вечером в лифте, русские обычно используют приветствие «Добрый вечер!», а на китайском языке люди говорят: «Здравствуй!» или «С работы? Куда ты едешь?». Когда китайский

партнер спрашивает вас: «Вы поели?», иногда это просто приветствие, которое вовсе не означает, что он хочет пригласить Вас на обед.

### **II.2.2. Формулы представления партнеров в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языке**

Чтобы быть представленным деловым партнёром, лучше иметь посредника, начинающего представление с фразы «Разрешите (позвольте) представить вам моего коллегу (партнера)»; однако в деловой обстановке это можно сделать самостоятельно. В соответствии с правилами мужчина представляется женщине; младший - старшему; холостой - женатому; низший по иерархии - высшему.

В официальной обстановке принято такое начало представления:

- Разрешите (позвольте) представиться!
- Разрешите (позвольте) с Вами познакомиться!

Далее говорящий называет свои фамилию, имя, отчество (рекомендуется

именно в такой последовательности и в именительном падеже):

– Петров Александр Матвеевич.

Возможно использование глагола «звут» – тогда предложение лучше разделить:

– Меня зовут Марина Аркадьевна (возможен родительный падеж – Мариной Аркадьевной), моя фамилия – Семенова (именительный падеж).

Далее называется профессия, должность, место работы:

– Семенова Марина Аркадьевна, администратор гостиницы «Ленинград».

Если в деловом общении необходимо указать на свою профессию, это делается перед обозначением должности:

– Атарщиков Дмитрий Петрович, экономист, генеральный директор фирмы «Глобус».

Если представление предваряет деловые контакты, в которых говорящий уполномочен представлять определенное лицо или организацию, следует добавление:

– Я представляю фирму «Глобус»...

Как правило, ритуал представления предполагает обмен визитными карточками:

– Позвольте вручить Вам мою визитную карточку.

– Мои «координаты» указаны в визитной карточке.

После представления обычно принято обмениваться несколькими любезными фразами, инициатива при этом принадлежит женщине или лицу более высокой должности.

Формулы представления в русском языке	Формулы представления в китайском языке
<i>Разрешите с вами познакомиться.</i>	请允许和您认识一下。
<i>Я хотел бы с вами познакомиться.</i>	我想和您认识一下。
<i>Позвольте с</i>	我想和您认识一下。

<i>вами познакомиться.</i>	
<i>Давайте знакомиться.</i>	让我们来认识一下。
<i>Давайте познакомимся.</i>	让我们互相认识一下。
<i>Будем знакомы.</i>	让我们来认识一下。
<i>Разрешите / позвольте представиться!</i>	请允许我介绍一下！
<i>Разрешите / позвольте представить вам моего коллегу/партнера</i>	请允许我向您介绍我的同事/合作伙伴。
<i>Добро пожаловать в Петербург! Я представитель фирмы «Окна Европы». Меня зовут Александр Федоров.</i>	欢迎来到彼得堡！我是 Окна Европы 公司的代表，我叫亚历山大·费道罗夫
<i>Здравствуйте, меня зовут</i>	您好，我是王军，请多关照。

<p><i>Ван Кунь, прошу оказать мне побольше внимания.</i></p>	
<p><i>Здравствуйте, меня зовут Вэн Сяо, я менеджер по продажам компании «Хуавэй», встречаемся впервые, прошу любить и жаловать.</i></p>	<p>您好，我是华为的销售经理卫晓，初次见面，请多关照。</p>
<p>Формулы совпадают частично.</p>	

Как видно из таблицы, в сфере делового гостеприимства в коммуникативных ситуациях представления и знакомства отдельные этикетные речевые формулы совпадают. Однако следует иметь в виду, что при внешней тождественности функциональная нагрузка у них разная.

Можно заметить также, что и в русском, и в китайском языках в ситуации представления употребляются этикетные речевые формулы,

отсутствующие в сопоставляемом языке.

Следует отметить, что в китайском языке имеется одна формула представления при наличии нескольких русских, в которых обнаруживается формальное несовпадение времен и наклонений глагола, что связано со спецификой языка. Они располагаются по степени употребительности.

Например, - 我想和您(你)认识一下。 (*Восян хэнинь(ни) жэньни ися.*)

— *Я хочу с вами (тобой) познакомиться.*

— *Мне хочется с вами (тобой) познакомиться.*

— *Я хотел(-а) бы с вами (с тобой) познакомиться.*

— *Мне хотелось бы с вами (с тобой) познакомиться.*

Формулы *Я хочу (хотел бы, мне хочется, хотелось бы)*... часто употребляются в русском речевом этикете для усиления побудительности и вежливости. Но такие выражения не характерны для китайского речевого этикета.

Отметим, что китайское выражение 请多关照 (*Циндо гуаньчжао*) в ситуации представления деловым партнёрам носит нейтральный характер и

не совпадает с выражением, употребляемым в русском языке: *Прошу любить и жаловать*, которое звучит гораздо более эмоционально: иногда слегка высокопарно, иногда – иронически.

### **II.2.3. Формулы знакомства в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках**

В ситуациях знакомства в деловом общении будущих партнеров часто представляет друг другу посредник:

– Познакомьтесь, пожалуйста...

– Разрешите вас познакомить... – называется имя, фамилия, отчество

каждого из знакомящихся (в именительном падеже).

Определяя порядок представления при знакомстве и выбирая тех, кого он представляет, посредник говорит также, были ли они ранее знакомы, или только один из них знает другого, слышал о нем раньше. Вариант знакомства через посредника: те, кого знакомят, поочередно называют друг другу свою

фамилию, имя, отчество.

В случае представления одного человека группе лиц говорят:

– Разрешите вам представить нового сотрудника.

– Позвольте познакомиться с вас...

Как правило, посредник определяет роль каждого из знакомящихся

в предстоящем общении (разовом или более длительном, постоянном):

– Познакомьтесь, пожалуйста..., представитель фирмы «Сокол», член

правления акционерного общества.

В ответной реплике важно подчеркнуть удовлетворенность по поводу состоявшегося знакомства:

– Очень приятно!

– Очень рад!

–Очень рад с Вами познакомиться (возможно добавление имени-отчества нового знакомого).

– Мне очень приятно, что мы познакомились... и т.п.

Реплика расширяется в зависимости от того, насколько говорящий заинтересован в знакомстве и предстоящем общении.

<p>Формулы знакомства в русском языке</p>	<p>Формулы знакомства в китайском языке</p>
<p><i>Познакомьтесь</i>  <i>(пожалуйста)!</i></p>	<p>大家认识一下！</p>
<p><i>Познакомьтесь</i>  <i>(пожалуйста) с ...</i></p>	<p>与.....认识一下</p>
<p><i>Я хочу познакомить вас ...</i></p>	<p>我想介绍您与.....认识一下</p>
<p><i>Я хотел бы познакомить вас</i>  <i>с...</i></p>	<p>我想介绍您与.....认识一下</p>
<p><i>Мне хочется познакомить</i>  <i>вас с...</i></p>	<p>我想介绍您与.....认识一下</p>
<p><i>Мне бы хотелось</i>  <i>познакомить вас...</i></p>	<p>我想向您介绍一下.....</p>
<p><i>Я хочу представить вас</i></p>	<p>请允许我介绍您与.....认识</p>

<i>Ирине Петровне Гудковой</i>	
<i>Я хочу представить вам Ирину Петровну Гудкову</i>	请允许我把您介绍给.....
<i>Разрешите познакомить вас с...</i>	请允许我介绍您与.....认识
<i>Позвольте познакомить вас с...</i>	请允许我介绍您与.....认识
<i>Разрешите/позвольте представить вам..</i>	请允许我介绍把您介绍给.....认 识
Формулы совпадают в обеих речевых культурах.	

Китайцы при знакомстве спрашивают: «Как ваша фамилия?» либо «Как ваша драгоценная фамилия?». Второй вариант считается очень вежливым и грамотным способом, при помощи которого выражается подчеркнутое

уважение к собеседнику, желание узнать о нем как можно больше (показать, что всякая информация о партнере чрезвычайно важна для спрашивающего).

Но в русском речевом этикете при знакомстве вопрос о фамилии считается невежливым, фамилию должен сообщить собеседник, а если он этого не делает - спрашивать ее не принято. Не принято также при знакомстве долго трясти руку, как это делают китайцы.

Нередко китайский посредник, представляя своего знакомого, использует фразеологический оборот: *Прошу любить и жаловать* 请多关照 (циндо гуаньчжао) как просьбу, приглашение к доброжелательному отношению, например:

– Вот наш новый коллега. Прошу любить и жаловать.

#### **II.2.4. Формулы тоста в ситуации делового обеда в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках**

Деловой приём достаточно часто проходит в неформальной обстановке (кафе, ресторане). Это может быть деловой завтрак, обед, ужин. Каждый из

них, имея свою специфику, требует умения сочетать решение деловых вопросов с трапезой. К особенностям двух последних относится необходимость произнесения заздравных речей и тостов (на завтраке, как правило, алкоголь отсутствует. Исключением может стать поздний завтрак – «бранч» - трапеза между «брекфастом» и «ланчем», - во время которого предлагается бокал шампанского). Для этого требуется усвоить речевые формулы делового тоста.

Для делового тоста характерны краткость, простота, доброжелательность. Во вступительной части тоста выступающий высказывает свое отношение к событию, личности – присутствующей или известной аудитории. Главная идея излагается в основной части, а заключение обычно логически и эмоционально вытекает из всего содержания тоста и содержит призыв поддержать идею, действие, организацию или здравицу в честь главного гостя, деловых партнеров, хозяина приема и т.п.

На завтраках, обедах и ужинах тосты произносятся после десерта и когда у всех гостей в бокале налито шампанское. На других видах приемов тосты произносятся в конце или в начале приема, но не ранее чем через 10-15 минут после начала приема. Сигнал для произнесения тоста подает обычно хозяин приёма. Старший гость произносит тост после хозяина.

Во время произнесения тостов и речей обычно не принято разговаривать, греметь приборами, наливать напитки и есть, в противном случае это воспринимается как неуважение к хозяину приема.

Формулы тоста в русском языке	Формулы тоста в китайском языке
<i>Я предлагаю тост за наше успешное сотрудничество и взаимопонимание.</i>	我提议，为了我们的成功合作和互相理解，干杯！
<i>Я поднимаю бокал за процветание вашего</i>	为贵公司的兴旺发达，干杯！

<i>предприятия.</i>	
<i>Я предлагаю тост за нашего лучшего специалиста — господина Ананова, который много сделал для успеха дела.</i>	我提议，为我们最好的专家，为了促成此事的成功而做了很多努力的韦贝尔先生，干杯！
<i>За успех нашего общего дела!</i>	为我们共同的事业，干杯！
<i>За исполнение желаний, за новые планы и мечты.</i>	为心想事成，为新计划新梦想而干杯！
<i>За возвращение! За то, чтобы вы вспоминали нас и наш город и ещё раз приехали к нам.</i>	为您接风！为您日后能回想起我们和我们的城市，为您的再次到来，干杯！
<i>Друзья! За приятное сотрудничество!</i>	各位，为了以后的合作愉快，干杯！
<i>За ваш приезд!</i>	为各位贵宾的到来，干杯！
Формулы совпадают в обеих речевых культурах.	

Хотя формулы тоста совпадают в обеих речевых культурах, следует заметить, что в выборе формул тоста имеется национальная специфика.

1. Русские тосты значительно более многочисленны, разнообразны и многословны. Выделяется множество тематических групп тостов (вступительные, пригласительные, благодарственные, ответные и т.п.). В китайской культуре существуют определенные шаблоны тостов, которые обычно отличаются краткостью.

2. Порядок произнесения русских тостов часто регламентирован. По обычаю первый тост русские предлагает за событие, послужившее поводом к застолью, второй - за дружбу, третий – за сотрудничество. Китайскому застолью такая регламентация не свойственна.

3. Русские тосты часто рифмуются (например: Как хорошо в кругу с друзьями! / Нам легче жить, когда вы с нами. / За самых преданных друзей / Спешим налить бокал скорей! Выпьем за Ивана, Ивана дорогого / Свет ещё

не видел умницу такого! и т.п.). В Китае тосты-стихотворения – большая редкость.

4. По сравнению с китайскими тостами русские тосты часто отличаются выраженной гендерной направленностью. Среди русских тостов выделяются тосты за мужчин и женщин, тост за женщин считается обязательным элементом застолья. В Китае тост за женщин не произносится.

## **II.2.5. Формулы поздравления в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках**

Коммуникативные ситуации поздравления партнеров относятся к таким, которые являются реакцией на нечто уже произошедшее в реальной жизни (наступил праздник или юбилей, достигнуты успехи и т.д.), то есть данные действия как бы спровоцированы прошлыми событиями. И в то же время они направлены на будущие жизненные успехи и удачи. В поздравлении находит яркое проявление вежливости. Поздравить партнера - значит проявить к нему

внимание, создать у него хорошее настроение. Наиболее типичная форма поздравления в русском языке образована от глагола «поздравлять» с распространителями: Поздравляю (вас тебя) с...+ сущ. в творительном падеже: поздравляю с Новым годом, с днем рождения, с юбилеем, с открытием салона, с запуском новой линии производства и т.п..

Ф ор му лы поздравления в русском языке	Ф ор му лы поздравления в китайском языке
<i>Разрешите (позвольте) поздравить вас с...</i>	<i>请允许我祝您.....</i>
<i>Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, искренние) поздравления...</i>	<i>请接受我最诚挚的祝贺。</i>
<i>От имени (по поручению)... поздравляем...</i>	<i>我们以.....的名义祝贺.....</i>

<p><i>От (всей) души (всего сердца) поздравляю...</i></p>	<p>全心的祝贺.....</p>
<p><i>Сердечно (горячо) поздравляю</i> ...</p>	<p>衷心地祝贺.....</p>
<p><i>мы хотим пожелать процветания вашей компании!</i></p>	<p>祝贵公司再创佳绩!</p>
<p><i>подняться на один этаж выше (употребляется в значении: подняться ещё выше, добиться ещё больших успехов)</i></p>	<p>祝贵公司事业蒸蒸日上,更上一层楼!</p>
<p>Формулы совпадают частично.</p>	

Русские, как и китайцы, поздравляют друг друга с общепринятыми национальными праздниками, с праздниками личного характера - днем рождения, повышением в должности и т.п.

В русском и в китайском языках многие поздравления эмоциональны и содержат такие выражения, как *от всей души, от всего сердца, сердечно, горячо*. Многие поздравления включают глаголы хотеть – 想 (сян), разрешить и позволить – 允许 (юньсюй).

В соответствии с той или иной ситуацией поздравления и у русских, и у китайцев возможны ответные реплики, такие как «Спасибо за поздравление!». «Благодарим за поздравление!» В китайском языке возможны и другие реплики на поздравление, нехарактерные для русского речевого этикета. Например, на слова «Ваши достижения создали хороший пример для подобных предприятий в этой области, поздравляю Вас!» или «Упаковка Вашей продукции очень красивая. Поздравляем! Успехов и процветания Вашей компании!») ответом может быть следующее: «哪里哪里! На ли, на ли!» , «Что вы говорите!» (в буквальном переводе – «Где, где!»).

Благодарность в китайском языке отличается от русской традиции большей скромностью и возможным отрицанием своих заслуг или успехов в

ответ на похвалу. До сих пор бывает, что в ответ на похвалу или благодарность китайцы скромничают или дают отрицательную оценку своим поступкам. Некоторые аналоги такого поведения можно встретить и в русской традиции, когда на благодарность и похвалу русские отвечают: «Не за что» или «Не стоит благодарности».

#### **II.2.6. Формулы прощания в сфере делового гостеприимства в русском и китайском языках**

Этикет требует, чтобы собеседник был подготовлен к прощанию, поэтому к нему требуется переход: упоминание о позднем часе, благодарность за уделенное внимание, извинение за отнятое время. В русском языке формулы прощания достаточно многочисленны. Наиболее распространенной, используемой в официальной обстановке в деловой ситуации является формула *До свидания*. Остальные формулы прощания могут выражать: пожелание (*Всего вам доброго! До свидания*); надежду на

новую встречу (*До завтра, До вечера; Надеюсь, мы расстанемся ненадолго*);

если расставание будет долгим, можно высказать сомнение в возможности новой встречи: *Прощайте! Вряд ли удастся встретиться скоро! Не поминайте лихом!* При отъезде уместны формулы типа *Счастливого пути! В добрый час!* Прощанию могут сопутствовать разного рода просьбы и приглашения: *Заходите почаще! Приезжайте! Не забывайте нас!*

Ф о р м у л ы п р о щ а н и я в русском языке	Ф о р м у л ы п р о щ а н и я в китайском языке
До свиданья (-ия)!	<i>再见!</i>
Всего хорошего! Всего доброго!	祝一切顺利!
Счастливо!	祝好!
Разрешите попрощаться!	请允许我辞行!
Позвольте попрощаться!	

Разрешите откланяться!  Позвольте откланяться!	请允许我告辞吧!
До вечера (завтра, субботы).	晚上见 ( 明天/周六见 )
<i>Прощайте! Вряд ли удастся встретиться скоро! Не поминайте лихом!</i>	向您道别！可能不会在短期内见面，别忘了我！
<i>Счастливого пути!</i>	一路平安！
<i>Заходите почаще! Приезжайте! Не забывайте нас!</i>	常来！别忘了我们！
<i>Попутного ветра!</i>	一路顺风！
<i>Удачной дороги!</i>	旅途平安！
Береги(-те) себя!	多多保重
Формулы совпадают частично.	

Из приведенных китайских эквивалентов значительно реже других используется -别忘了我们! (Беванлэ вомэнь! «Не забывайте нас»). Остальные употребляются достаточно часто, например: -常来 (Чанлай! «Заходите почаще! », « Приезжайте! » ).

При отъезде, уходе после сравнительно долгого пребывания в гостях русские употребляют иногда эмоциональную фразу-поговорку - *Не поминай(-те) лихом!* Китайская параллель более нейтральна – 不周之处 , 请包涵 (Бучжоу чжичу, цин баохань! «Не поминайте лихом») и носит неопределенно-личный характер.

В связи со спецификой языка китайское выражение 您慢走! (Нин ман чжоу!), соответствующее русскому *Счастливого пути!*, в буквальном переводе означает «Идите медленнее!». В этом выражении отразились особенности китайского менталитета: призыв к осторожности и

осмотрительности при отправке в путь. В русском языке подобная позиция заключена в поговорке «Тише едешь – дальше будешь».

Реплика на 您慢走! (Нин ман чжоу!) – 请留步 ( Чин лиу бу ) значит *Пожалуйста, не провожайте.* В ней находит отражение присущая китайскому этикету забота о собеседнике, нежелание затруднять его лишними действиями. Подобная реплика характерна и для русской культуры. Можно вспомнить строки из стихотворения Иосифа Бродского, хотя здесь они окрашены грустной иронией:

Мне говорят, что надо уезжать.

Да-да, благодарю, я собираюсь.

Да-да, я понимаю, провожать

Не следует – ведь я не потеряюсь...

Таким образом, проведенный анализ этикетных речевых формул, используемых в типичных ситуациях делового гостеприимства в русском и китайском языках, показал, что в основном эти формулы совпадают, хотя имеются формулы, отсутствующие в сопоставляемом языке, что обусловлено

национальной спецификой. Именно на эти формулы следует обратить внимание иностранных учащихся при обучении их речевому этикету в области делового гостеприимства.

### **II.3. Национальная специфика речевого этикета в сфере делового гостеприимства**

Кроме некоторых общих правил речевого этикета, включающих в себя международные общепринятые правила, каждая страна и народ имеет свое собственное конкретное содержание речевого этикета.

Речевой этикет у каждого народа отличается из-за исторических истоков, территорий, традиций и культуры, поэтому фигуры (формулы) речевого этикета также имеют национальную специфику. Каждый народ создал свою систему фигур речевого этикета, которая отражает культуру данного народа. Основные фигуры русского речевого этикета описаны в учебниках и учебных пособий по деловому этикету.

Следует подчеркнуть, что непонимание разницы между китайской и

русской культурой и механическое перенесение (калькирование) речевых формул китайского языка в русский в сфере делового гостеприимства ведет к коммуникативной неудаче, поскольку они выражают двоякий либо же противоположный смысл.

Культура России и Китая абсолютно не похожи друг на друга, у них разный путь развития и различное происхождение.

Китай в древности представлял собой земледельческое общество; у народа-земледельца, возвращенного самодостаточным сельским обществом, сформировались такие культурные особенности, как привязанность к родным местам, отсутствие стремления к новаторству, простота, миролюбие. Китайский народ в совершенстве овладел комплексным мышлением, которое соответствует концепции древней китайской философии о «единстве человека и природы», согласно которой люди стремятся к гармоничному сосуществованию с другими людьми, с обществом и с природой. В Китае почитаются т.н. «пять постоянств праведного человека»: гуманность,

справедливость, благопристойность, мудрость, доброе намерение.

По сравнению с Китаем с его земледельческой культурой, Россия - это традиционно европейская страна. Предки русского народа с древности испытывали глубокое влияние культур Древней Греции и Рима. В конце десятого века Россия приняла православие – восточную ветвь христианства.

В восемнадцатом веке император Петр I начал реформировать на европейский лад многие сферы государственной жизни – политику, экономику, армию, науку, образ жизни народа и т.д., тем самым ускорив процесс вхождения России в европейскую цивилизацию. Однако вследствие особенного географического положения России – одновременного расположения на европейском и азиатском континентах – в древности русский народ регулярно подвергался вторжениям кочевников, опасность исходила и с Востока, и с Запада, поэтому в целях выживания и развития русские избрали в качестве активной защиты атаку и нападение, придавая значение индивидуальному развитию и личности, особо уделяя внимание

развитию собственной военной мощи, ставя во главу угла моральные ценности, уважая силу, смелость и храбрость, силу оружия.

Деловое гостеприимство в России и Китае – это не только обмен и сотрудничество между двумя странами в сфере торговли, но и, в большей степени, взаимное принятие различий между двумя традиционными культурами. В случае если обе стороны не в состоянии должным образом разрешить проблемы, связанные с культурными различиями, это может привести к недопониманию и столкновению культур в рамках делового гостеприимства. Поэтому, чтобы выбрать речевые формулы в сфере делового гостеприимства, обязательно необходимо понимать, какие существуют культурные различия между Россией и Китаем. Эти различия выражаются в разном понимании принципов сотрудничества и вежливости.

#### 1. Различия в понимании принципов сотрудничества

В традиционной китайской системе ценностей коллективизм и коллективное сотрудничество всегда занимали ключевое место. В

соответствии с традиционной китайской системой ценностей в приоритете находится группа, а затем уже идет личность. Личность – это член группы. Подчеркивается взаимозависимость людей друг от друга, их взаимопомощь друг другу, особое внимание уделяется коллективному сотрудничеству и коллективному духу. Поэтому для реализации сотрудничества члену коллектива следует согласиться с тем, что ради целей группы необходимо принести в жертву свои собственные потребности и интересы.

В традиционной русской культуре ключевое место занимает индивидуализм, русская культура ставит на первое место ценность личности. Русские особо ценят самостоятельность. Существование личности есть важнейшая предпосылка существования коллектива: если нет личности, то и коллектив не сможет сформироваться, поэтому и подчеркивается ценность личности, ее возможности и права.

Именно потому, что у китайского и русского народов разные системы ценностей, в процессе делового общения китайцы особо подчеркивают, что

интересы личности должны подчиняться интересам коллектива. В процессе переговоров представители китайской стороны при выражении своей личной точки зрения обычно не используют такие формы речи, как «я считаю...» или «я думаю...».

К примеру, китайская делегация, состоящая из десяти человек, посещает Россию с деловым визитом. Во время делового ужина первым спросят руководителя китайской делегации: «Что Вы любите пить?» или «Что Вы хотите пить?». Допустим, он ответил, что он хочет выпить чай, в таком случае остальные девять членов делегации, скорее всего, также выберут чай. Русские могут подумать, что это странно, что в этой делегации царит армейская дисциплина, а не корпоративный дух, и если руководитель сказал так, значит, будет именно так, а не как-нибудь иначе. Если из десяти человек кто-то предпочитает пить прохладительные напитки, кто-то водку или пиво, то русские будут считать это нормальным, но если все пьют один и тот же напиток, то это очень странно с их точки зрения. Этот пример показывает,

насколько различно понимание коллективизма и коллективного сотрудничества у русских и китайцев.

## 2. Различия в понимании принципов вежливости

В России и Китае существуют различные стандарты, в соответствии с которыми понимают вежливость и скромность.

В Китае понятие «вежливость» включает в себя уступчивость, уважение, образованность, сердечность. Вежливым в Китае считается принижение своего статуса, превозношение статуса других людей, использование соответствующих форм обращения, изысканных форм речи, стремление обеих сторон к достижению полной гармонии, когда обе стороны делают свое общение максимально приятным. В русской же культуре особенное значение придается ценности личности, поощряется индивидуальность и самоуверенность.

В рамках речевого этикета обеих культур мы можем обнаружить большие различия в речевых актах. Сфер, в которых эти различия

проявляются, также много, например, различия при обращении, при получении и вручении подарков, при одобрении и выражении похвалы, в выражении вежливости и т.д.

#### 1) Различия при обращении

При использовании обращений китайцы по-прежнему следуют установкам своей традиционной культуры, они серьезно подходят к обращениям, настаивая на том, что обращаться к собеседнику необходимо с исключительным уважением. В китайском языке при обращении преобладает «Вы-форма» в сочетании с такими определениями, как «дорогой», «уважаемый», «почтенный», «драгоценный»: «Дорогой, уважаемый, драгоценный (Ваш)»; «Уважаемая (Ваша) фамилия», «Уважаемая (Ваша) компания», «Дорогая (Ваша) сторона», «Дорогая (Ваша) школа»; «большой, громкий, известный»: «(Ваше) громкое имя», «(Ваше) известное произведение»; «почтенный»: «Почтенный Чжан», «Почтенный Го», «Вы (почтенный)», «высокий (Ваш)»: «сколько Вам (высокое долголетие) лет?».

«Ваше (высокое) мнение»; «благоуханный, ароматный (Ваш)», «прекрасный»: «Прекрасное (Ваше) имя», «Цветущая юность (о девушке)» и т.д. Особо следует подчеркнуть, что в китайском языке при обращении к людям старшего поколения или людям старшего возраста для выражения уважения необходимо использовать такие формы, как «почтенный», «дядюшка», «почтенный мастер», «почтенный господин» и т.д., потому что в китайский иероглиф, имеющий значение «старый», обязательно имеет оттенок уважения («почтенный»). «Старый» в китайском языке означает «взрослый, опытный и мудрый». Поэтому китайцы используют это слово, чтобы выразить свое уважение, а иероглиф «старый» имеет самое положительное значение.

В отличие от китайцев, русским не нравится при обращении к другим людям использовать слово «старый». В России назвать своего собеседника «старухой» или «стариком» считается крайне невежливым, это означает отсутствие всяческого уважения к нему. Однако между близкими друзьями

имеется такое шуточное обращение, как «старик», которое как раз и используется, чтобы подшутить над собеседником.

В рамках делового гостеприимства представители китайской стороны привыкли к следующей форме обращения: фамилия + должность. Такая форма обращения отражает социальное положение человека, например «директор Ван», «председатель правления Лю» и т.д., потому что в Китае социальному положению человека придается большое значение, и чем выше должность принимающего сотрудника, тем более ценится сотрудничество. Обычно в рамках делового гостеприимства китайцы ставят в более приоритетное положение опытных и вышестоящих, поэтому при представлении заместителей, например, «заместитель директора Ли», «заместитель директора завода Чжан», как правило, опускают слово «заместитель» и непосредственно указывают руководящую должность, говоря «директор Ли» или «директор завода Чжан».

Однако русские при деловом общении и в других обстоятельствах не

уделяют много внимания должности человека, вне зависимости от ранга и звания русское обращение всегда имеет форму: имя + отчество. Должность или звание представителя российской стороны при обращении не используются.

## 2) Выражение вежливости

В Китае во время делового приема, даже если стол очень богат, китайцы все равно будут произносить формулы вежливости вроде следующей: «Чтобы отметить приезд гостей, мы не подготовили хороших блюд, наш прием недостаточно хорош, надеемся на Ваше снисхождение», однако следует помнить, что хозяева подобным образом выражают свою вежливость и скромность.

Если представители российской стороны начнут хвалить принимающую сторону за теплый прием, то китайцы в большинстве случаев по-прежнему будут скромны и могут сказать в ответ «не стоит» или «вы преувеличиваете».

## 3) Получение и вручение подарков

В Китае и России особо ценятся правила этикета, а вручение подарков –

это важнейшая форма этикета в процессе знакомства и установлении связей.

В деловом общении взаимный обмен подарками – важная часть исполнения обеими сторонами правил приличия. Когда китайцы дарят подарки, они обычно говорят, что это «маленький подарок, не достойный уважения, просим снисходительно принять его». При получении подарка они могут сказать, что «мы принимаем его [с радостью], дорогой партнер потратил на него много денег».

При вручении подарков русские, как правило, прямо говорят, что «наша компания специально для Вас приготовила подарок, сейчас мы желаем его подарить Вам, надеемся, что он Вам понравится». При получении подарков обычно говорят: «Благодарим Вашу компанию за подарок». Все это есть способы коммуникации при получении и вручении подарков в России, т.к. русские полагают, что такие фигуры речи достаточно вежливы и выражают уважение, а также доброжелательность и гостеприимство по отношению к дарящей стороне.

#### 4) Одобрение и похвала

Китайцы обычно делают такой комплимент партнеру: «Ваше здоровье очень хорошее», «Вы по-настоящему здоровы».

Подобные комплименты не приняты в России, поэтому русские при первой встрече обычно не делают комплимента по поводу состояния здоровья партнера. Русские считают, что такие слова нельзя говорить по любому поводу, иначе может возникнуть обратный эффект. Однако можно похвалить внешность, одежду, манеры, фигуру человека.

При выражении похвалы между китайцами и русскими также существуют некоторые отличия. Например, в китайской культуре такие понятия, как «полнота» и «счастье» связаны между собой, поэтому люди часто могут пожелать поправиться (пожелание обрести счастье), и это считается комплиментом, но в России люди в этом случае могут подумать, что им необходимо похудеть.

#### 5) Другие слова вежливости

Есть некоторые формы вежливости, которые существуют только в

русской культуре, например, если кто-нибудь чихнет, то он может извиниться за это, а окружающие люди могут пожелать ему: «Будьте здоровы!», или во время приема пищи, если человек нечаянно икнул, он также может извиниться за это, проявив подобным образом вежливость по отношению к другим. Однако в Китае в аналогичных ситуациях редко произносятся какие-либо слова.

В процессе делового гостеприимства принципы сотрудничества и вежливости часто обуславливаются особенностями культуры; если культурные различия не были должным образом распознаны и поняты, то это может привести к неприятным ситуациям в процессе реального общения.

#### **II.4. Функционирование этикетных речевых формул в сфере делового гостеприимства в ситуациях реальной действительности**

Выше мы рассмотрели, какие речевые действия рекомендованы существующими пособиями по деловому языку в основных ситуациях

делового гостеприимства, и сравнили их с речевыми формулами, рекомендованными и употреблению в китайском языке, но, как мы знаем, в реальной обстановке строго соблюдать соответствующие правила языкового поведения невозможно.

Рассмотрим, как употребляются этикетные речевые формулы в реальных ситуациях делового общения. С этой целью нами привлекаются видеозаписи новостных программ, запечатлевшие некоторые ситуации делового гостеприимства. Возьмём одну из выделенных нами ситуаций – ситуацию представления. На youtube в видеозаписи дан фрагмент речи Дмитрия Александровича Медведева на заседании правительства 23 апреля 2015, в котором он представляет членам правительства нового министра сельского хозяйства. Мы можем рассматривать данную ситуацию как ситуацию делового гостеприимства, так как Дмитрий Медведев ставит целью своего выступления создание максимально благоприятной обстановки

максимального благоприятного представления коллегам нового министра, даёт оценку его предыдущей деятельности, желает ему успехов в работе.

Мы имеем возможность как услышать звучащий текст, записанный "вживую", так и прочитать официальный текст, прикрепленный к ролику.

Приводим оба текста

Звучащий текст (<https://youtu.be/xdr11IDFwml>):

Д. А. Медведев: Прежде чем перейти к повестке дня заседания, хочу вам представить человека, которого вы и так все хорошо знаете, нового Министра сельского хозяйства Александра Николаевича Ткачёва. Вот он собственной персоной. Вы, конечно, все неоднократно с ним общались в связи с его работой в Краснодарском крае. Уверен, что опыт Александра Николаевича будет востребован и в новой должности. Просил бы всех оказать ему максимальное содействие, потому что это всё равно переход в новое качество работы - и, естественно, курирующего вице-преьера (вчера, я знаю, вы представили нашего нового коллегу коллективу министерства), вот ну и в

целом, для того чтобы организовать работу по важнейшему направлению деятельности Правительства — по поддержке сельского хозяйства. Успехов желаем Александру Николаевичу.

Официальный текст, прикрепленный к ролику (<https://www.youtube.com/watch?v=xdr11IDFwml&feature=youtu.be>):

Заседание Правительства 23 апреля 2015

Д. Медведев: Добрый день, коллеги! Прежде чем перейти к повестке заседания, хочу вам представить человека, которого вы все и так хорошо знаете, нового Министра сельского хозяйства Александра Николаевича Ткачёва. Вы, конечно, все неоднократно с ним общались в связи с его работой в Краснодарском крае. Уверен, что опыт Александра Николаевича будет востребован и в новой должности. Просил бы всех оказать ему максимальное содействие, потому что это всё равно переход в новое качество работы - и, естественно, курирующего вице-преьера (вчера, я знаю, вы представили нашего нового коллегу коллективу министерства), и в целом, для того чтобы

организовать работу по важнейшему направлению деятельности  
Правительства - по поддержке сельского хозяйства. Успехов желаю  
Александр Николаевичу.

Сопоставив оба текста, мы видим, что официальный текст приближен к  
тексту учебника, сделанного по нормам письменной книжной речи. В нём  
сняты некоторые “шероховатости”, имеющиеся в спонтанном выступлении.

Так, в реальной речи отсутствует приветствие, которое является  
необходимым этапом, предшествующим представлению: “Добрый день,  
коллеги!”. Эта фраза введена в печатный текст, сопровождающий ролик, как  
необходимое звено, связывающие обе ситуации.

Из официального текста изъята фраза: “Вот он собственной персоной”,  
носящая разговорный характер и не вполне уместная в деловой ситуации, а  
также частицы “вот” и “ну”, “вот ну и в целом”, являющиеся признаками  
спонтанной устной речи.

В расшифровке видеозаписи зафиксировано предложение из звучащей речи: “Хочу вам представить человека, которого вы и так все хорошо знаете”, не предусмотренное учебником. Порядок слов в

расшифровке изменён («которого вы и так все хорошо знаете»), так как в реально звучащей речи использован порядок слов, характерный для речи спонтанной, устной.

Таким образом, можно сделать вывод, что этикетные формулы, данные в учебнике, - это только “скелет” типовая этикетная схема. В реальных же ситуациях появляются элементы, определенные жизненным контекстом, вследствие чего и возникают некоторые отклонения от учебных текстов.

## **II.5. Изображение этикетных речевых формул в сфере делового гостеприимства в художественных произведениях**

Деловое общение прочно вошло в нашу жизнь. Ситуации делового общения нашли отображение и в художественных произведениях, в частности, в художественных кинофильмах.

Так, в основу сюжета фильма "И другие официальные лица" (1976 г.) лёг случай из практики внешнеторговых организаций — заключение торгового соглашения с зарубежной фирмой.

Как явствует из комментария к сюжету этого фильма в видеофайле, в течение долгого времени этот художественный фильм использовался как своеобразное "учебное" пособие во многих представительствах российской Торгово-промышленной палаты.

Рассмотрим фрагмент, в котором также дана ситуация представления деловых партнеров. Мы можем рассматривать эту ситуацию как ситуацию делового гостеприимства, так как представление сопровождается чаепитием, целью которого является создание дружелюбной гостеприимной атмосферы со стороны российских бизнес-партнеров.

Ниже приводится запись текста эпизода ( <http://ignatyeva.ru/blog/184-idrugieofitzalnielitza.html>).

Разрешите представить главу делегации руководителя концерна мистера Кларка [поклон], а также коммерческих директоров мистера Салевана [поклон] и мистера Боулдена [поклон]. [Речь переводчика. То же самое по-английски]. The leader of the delegation? The president of... mister Иванов [рукопожатие]. Mister Tolkunov, vice-president. -Здрасьте! **How do you do!** [Рукопожатие]. - Прошу, господа. Very glad! Добрый день! Hello! ... Очень приятно. Прошу! Как устроились? Это очень важно. Крыша должна быть. Чай, чай... да... Чай - это хорошо. Это утоляет жажду. Русский чай в жару... Прекрасно... Ну, начнем!

Как справедливо отмечает М. Гаспаров, устная речь является многоканальной. Соответственно в изображении ситуации устного делового общения в кинофильме используются не только слова, но и интонации и жесты, которые не могут носить рекомендационного характера. Заметим, что в новостной программе с ситуацией представления речь Дмитрия Медведева не сопровождается никакими жестами, так как он находится на трибуне, и

личный контакт отсутствует. Если цель учебника - показать схемы, по которым организуются отдельные этикетные формулы, то цель художественного фильма - изобразить взаимоотношения между людьми в этикетной ситуации. В новостях звучит спонтанная речь, в фильме - подготовленное изображение спонтанной речи.

С этой целью в деловую речь в фильме включаются контактоустанавливающие фразы: "Как устроились?", "Крыша должна быть", "Чай - это хорошо" и т.п.; характерные для устной речи повторы: "Чай, чай...", междометие "да", разговорное "Здрасьте".

Более детальному анализу сцена из названного фильма подвергается в статье, посвященной поликодовому тексту (см. Гулякова, Коньков). Там же приводится запись эпизода из кинофильма «Физрук», в котором совмещаются ситуации приветствия, знакомства, представления и прощания. Анализ языковых средств, в том числе этикетных речевых формул, используемых персонажами фильма в этом эпизоде, позволил авторам статьи показать, что в

художественном фильме может происходить нарушение, деформация стандарта с целью создания комического эффекта.

Таким образом, мы видим, что ситуация делового общения, воспроизведенная в художественном фильме, весьма условно может служить учебным пособием по деловому этикету. В отличие от учебного фильма, при просмотре эпизода художественного фильма в качестве иллюстрации к той или иной этикетной ситуации следует учитывать, что в произведении искусства, каким является кинофильм, в еще в большей степени, чем в новостной программе, фиксирующей реальные ситуации, возможны отклонения от рекомендуемых в учебниках и учебных пособиях схем.

## **ВЫВОДЫ**

Таким образом, можно сделать вывод, что в этикетных формулах, рекомендуемых к употреблению в типовых ситуациях делового гостеприимства в русском и китайском языках, имеется как сходство, так и

различия, на которые следует обращать внимание при обучении китайских студентов русскому языку; Кроме того, в новостных программах, воспроизводящих реальные ситуации делового общения, наблюдаются отклонения от стандарта, связанные с употреблением этикетных формул в устной форме; В художественных произведениях (в частности, в художественных фильмах) возможно нарушение, трансформация стандарта с определёнными художественными целями (такой, как, например, создание комического эффекта).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Россия и Китай являются дружественными соседями. В настоящее время экономические отношения между двумя странами интенсивно развиваются. В связи с развитием двусторонних отношений в области бизнеса вырос интерес к изучению речевого этикета в сфере делового гостеприимства.

Исследования речевого этикета в сфере делового гостеприимства осуществляются в основном в рамках нелингвистических наук, таких как культурология, управленческая наука (менеджмент) и т.п. Именно поэтому чрезвычайно важным является рассмотрение данных явлений в плане лингвокультурологии.

В первой главе были определены основные понятия и термины из области делового общения и делового гостеприимства, такие как общение, гостеприимство, речевое поведение, речевой этикет, коммуникативная ситуация, а также рассмотрены теоретические вопросы, такие как виды

общения, общие принципы поведения в ситуации делового общения, вербальные и невербальные правила речевого поведения. Все эти проблемы весьма важны для нашего исследования, без них не представляется возможным анализ конкретных ситуаций делового общения.

Проанализировав во второй главе формулы делового этикета в сфере гостеприимства в русском языке на фоне китайского, мы пришли к следующим выводам:

1. В последнее время в связи с возросшей активностью русско-китайских отношений в области бизнеса вырос интерес к изучению формул речевого этикета в сфере деловой коммуникации.

2. Поскольку отношения в области делового этикета стали менее формальными, появилась необходимость в обеспечении соответствующими речевыми формулами сферы делового гостеприимства, что нашло отражение в учебных пособиях.

3. Анализ учебных пособий по деловому этикету за последние 15-20 лет показал, что темы, относящиеся к сфере делового гостеприимства, неизменно включаются в учебные пособия, причем добавляются новые, ранее не рассматриваемые ситуации, например, "деловой обед", "совместный осмотр достопримечательностей", "совместное посещение театра", "вручение памятных подарков".

4. К сфере гостеприимства в деловом этикете относятся следующие, наиболее типичные ситуации: приветствие при встрече (в аэропорту, на вокзале); знакомство с деловыми партнерами; представление деловым партнерам; поздравление деловых партнеров (вручение подарков и сувениров); деловой обед (завтрак, ужин); прощание (в аэропорту, на вокзале).

5. Наиболее употребляемые речевые формулы, используемые в ситуации приветствия, таковы: «Здравствуйте!», «Добрый день (утро, вечер)!». Они полностью совпадают с речевыми формулами, употребляемыми в подобной

ситуации в китайском языке. Следует отметить, что в русском языке приветствие более напоминает пожелание, а в китайском делается большой акцент на заботу друг о друге, чаще используются вопросительные средства.

6. Речевые формулы, используемые в ситуациях представления деловых партнеров и знакомства, зачастую тождественны внешне, но имеют разную функциональную нагрузку. Это такие формулы, как: «Давайте познакомимся», «Будем знакомы», «Разрешите (позвольте) представиться». В целом они совпадают с речевыми формулами, употребляемыми в подобной ситуации в китайском языке, но имеются некоторые различия. Так, например, формы типа *Я хочу (хотел бы, мне хочется, хотелось бы)*... часто употребляются в русском речевом этикете для усиления побудительности и вежливости, но не характерны для китайского речевого этикета. При совпадении семантики выражений имеются различия стилистического характера. Так, например, китайское выражение 请多关照 (Циндо гуаньчжао, переводимое буквально как «Прошу уделить ... больше

внимания» в ситуации представления деловым партнёрам носит нейтральный характер, не совпадая стилистически с выражением в русском языке «Прошу любить и жаловать», которое имеет гораздо более эмоциональный характер.

7. Наиболее употребляемые речевые формулы, используемые в ситуации знакомства, таковы: «Познакомьтесь (пожалуйста) с ...», «Разрешите познакомить вас с...». Они частично совпадают с речевыми формулами, употребляемыми в подобной ситуации в китайском языке, но имеются различия экстралингвистического характера. Так, китайцы при знакомстве спрашивают: «Как Ваша драгоценная фамилия?». Такая формула считается очень вежливой и грамотной, выражающей уважение к собеседнику и подчеркивающей повышенный интерес к его личности. Однако в русском речевом этикете при знакомстве вопрос о фамилии считается невежливым.

8. В последнее время в деловом обиходе все более популярной становится такая ситуация делового общения, как деловой обед (завтрак,

ужин). В таких ситуациях важно знание культуры произнесения тоста. Наиболее типичные этикетные речевые формулы тостов, употребляемые в ситуации делового обеда/завтрака/ужина, таковы: «Я предлагаю тост за...», «Я поднимаю бокал за...», «За ваш приезд!», «За наше знакомство (сотрудничество)!». В целом они совпадают с речевыми формулами, употребляемыми в подобной ситуации в китайском языке, при этом следует учитывать национальную специфику, проявляющуюся в выборе субъекта или предмета для тоста и избегании некоторых «запретных» тем.

9. Наиболее часто употребляемые речевые формулы, используемые в ситуации поздравления, таковы: «Разрешите (позвольте) поздравить вас с...», «От (всей) души (всего сердца) поздравляю...». Они частично совпадают с речевыми формулами, употребляемыми в подобной ситуации в китайском языке. Некоторые имеющиеся различия касаются, в частности, реплик, которыми адресат реагирует на поздравление, которые у китайцев иные, чем у русских.

10. Типичные речевые формулы, используемые в ситуации прощания, таковы: «До свидания! Разрешите попрощаться!». В целом они совпадают с речевыми формулами, употребляемыми в подобной ситуации в китайском языке, однако следует отметить, что из приведенных китайских эквивалентов значительно реже других используется - 别忘了我们! (Беванлэ вомэнь! «Не забывайте нас»). Китайское выражение 您慢走! (Нин ман чжоу!), соответствующее русскому «Счастливого пути!», в буквальном переводе означает «Идите медленнее!», на что китайским речевым этикетом предписывается реплика 请留步 ( Чин лиу бу ), что значит «Пожалуйста, не провожайте» и имеет чисто ритуальный характер. Здесь находит отражение разница в ментальности русского и китайского народов.

11. Запись и расшифровка новостных программ, в которых зафиксированы основные ситуации делового гостеприимства, показали, что речевые формулы, рекомендуемые учебными пособиями, подвергаются изменениям в ситуациях реального общения. В реальных ситуациях

появляются элементы, определяемые жизненным контекстом, вследствие чего возникают некоторые отклонения от учебных текстов.

12. Анализ эпизодов художественных фильмов, в которых воспроизводятся ситуации делового гостеприимства, показал, что в художественных произведениях, в частности, в художественных фильмах, еще в большей степени, чем в новостных программах, фиксирующих реальные ситуации, возможны отклонения от рекомендуемых в учебниках и учебных пособиях схем.

13. Сделанные нами наблюдения убеждают в необходимости тщательного изучения специфики употребления этикетных речевых формул, используемых в сфере делового гостеприимства, для успешного осуществления делового сотрудничества между представителями России и Китая.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. 《商务礼仪教程》，金正昆著，中国人民大学出版社，2009年出版。
2. 《礼貌、语用与文化》，顾曰国，外语教学与研究，1992年第四期。  
Гу Юего. Вежливость, прагматика и культура // Иностранные языки.  
—1992. — №4. — с. 10-17.
3. Leech G. Principles of Pragmatics. London - New-York: Longman, 1983.  
273 p.
4. Акишина Т. Е., Скорикина Т.П. Контакты для контрактов: русский язык в деловом общении. – М. : Русский язык. Курсы, 2000. – 280 с.
5. Акишина Т.Е., Скорикина Т.П. Деловые контакты: бизнес-курс по русскому языку. – М.: Русский язык. Курсы, 2013. – 376 с.
6. Балакай А. Г. Словарь русского речевого этикета. — М.: АСТ-ПРЕСС, 2001. — 672 с.
7. Бердичевский А., Архангельская Э. Почему это произошло? Видеокурс. — Рига: Retorika-A, 2008 . — 96с.

8. Бойцов И. А., Бойцова А. Е., Вербицкая В.В.. Деловые встречи. — СПб. Филологический факультет СПбГУ, 2003. — 100 с.
9. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий: варианты речевого поведения. — М.: Наука, 1993. — 171 с.
10. Гаспаров Б. М. Устная речь как семиотический объект // Семантика номинации и семиотика устной речи: Лингвистическая семантика и семиотика. — Тарту: Изд-во Тарт. гос. ун-та, — 1978. — С. 63 - 112.
11. Грайс П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. — 1985. — №16. — с.222-223.
12. Гулякова И.Г., Коньков В.И. Русский деловой этикет в межкультурной коммуникации: методология изучения. - Российская школа связей с общественностью. 2016. Т. 8. С. 169-179.
13. Каган М.С. Мир общения. — М.: Политиздат, 1988. — 319 с.
14. Козлова Т. В., Курлова И. В., Кульгавчук М. В.. Начальный курс русского языка для делового общения – М.: Русский язык. Курсы, 2007. – 192 с.

15. Коньков В.И. Рецензия на книгу: Щукина Д.А., Атаева Е.В., Беспалова О.Е. и др. Основы деловой коммуникации: учебное пособие по русскому языку и культуре речи. СПб, 2011. - СПб.: МИРС, 2012 № 3, с. 23 - 49.
16. Котане Л. В. Русский язык для делового общения : базовый курс изучения делового русского языка как иностранного - СПб. : Златоуст, 2014. —180 с.
17. Ларина Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации: сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций. — М.: Языки славянских культур, 2009. — 512 с.
18. Лебедев В. К., Петухова Е. Н.. Деловая поездка в Россию. — 2-е. Изд.: Златоуст, 2002. – 120 с.
19. Левицкий Ю. А. Параметры текстообразования // Теория текста: лингвистический и стилистический аспекты. — Екатеринбург, 1992. — с. 39-50.

20. Лихачев Д. С. Заветное. –М.: Издательский, образовательный и культурный центр «Детство. Отрочество. Юность», 2006. — 271 с.
21. Маслова В. А. Лингвокультурология – М.: Издательский центр «Академия», 2004. — 208 с.
22. Ращевская Е.П. Деловой русский язык: учебное пособие. – Кострома: Изд-во Костромского гос. технол. ун-та, 2012. —186 с.
23. Соколова Н.Л. Английский речевой этикет. Монография. — М., Изд-во УДН, 1991. — 90 с.
24. Сусов И. П. Прагматическая структура высказывания // Языковое общение: единицы и регулятивы. — Калинин: Изд-во КГУ, —1986. —с.7-11.
25. Формановская Н. И. Культура общения и речевой этикет. — М.: Издательство НКАР, 2005. — 250 с.
26. Формановская Н. И. Речевой этикет в русском общении. Теория и практика — М.: ВК, 2009. — 334 с.

27. Формановская Н. И. Ритуалы вежливости и толерантность // Философские и лингвокультурологические проблемы толерантности: коллективная монография. / Отв. ред. Н.А. Купина и М.Б. Хомяков. — М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2005. — 542 с.
28. Формановская Н. И. Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты. — М.: Русский язык, 1987. — 158 с.
29. Формановская Н.И., Лю Цзин. Речевой этикет. Русско-китайские соответствия — М.: Высшая школа, 2007. — 103 с.
30. Щукина Д.А., Атаева Е.В., Беспалова О.Е. и др. Основы деловой коммуникации: учебное пособие по русскому языку и культуре речи. — СПб. .: МИРС, 2011 — 267 с.
31. Юй Цзяминь. Лингвокультурологический аспект обучения китайских студентов этикетным нормам русского речевого поведения. // Русский язык за рубежом. —2011. № 5. — с. 48-54.

32. Якобсон Р. О. Языковая коммуникация. Язык в отношении к другим системам коммуникации // Избранные работы. — М.: Прогресс, 1985. — 358 с.
33. Яковлева Н. Ф. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269с.

### **Список словарей**

1. Даль В.И. Пословицы русского народа: в 2 т. Т. 2. — М.: 1984. — С. 232-240.
2. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка: в 4 т. Т. 1. — М.: 2006. — С. 386-387.
3. Колесов В. В., Колесова Д. В., Харитонов А. А. Словарь русской ментальности: в 2 т. Т.1. — СПб.: Златоуст, 2014. — С. 172.
4. Азимов Э. Г., Щукин. А. Н. Словарь методических терминов. — СПб.: Златоуст, 1999. — С. 300.