

Sharafutdinova L.R. *Tradicii sufizma v bashkirskoj literature* [Sufi Traditions in Bashkir Literature]. Cand. of Philol. Diss. Ufa, 2007.

Sharipova Z.Ya. *Bashkirsкая literaturnaya mysl'* [Bashkir Literary Thought]. Ufa, 2008.

Yakshibaeva L.A. *Pesnya moya ostanetsya pevcam, relikviej budet moj Koran* [My Song Will Remain to Singers, My Koran Will Be a Relic]. Bashkortostan. 2015.

List of sources

Bashkirskoe narodnoe tvorcestvo. Obryadovyy fol'klor [Bashkir Folk Art. Ritual Folklore]. Ufa, 1995.

Gogiberidze G.M. *Islamskij tolkovyj slovar'*. [Islamic Explanatory Dictionary] Rostov na Donu, 2009.

Yakshibaeva L.A. *Skazanie o celitele Muzhavire. Muzhavr Hazret* [The Legend of the Healer Muzhavr. Muzhavr Hazret]. Ufa, 2011.

Yakshibaeva L.A. *Gabdulla Saidi* [Gabdulla Saidi]. Ufa, 2011.

ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ЖАНРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА В СОВРЕМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКИЙ, СТРУКТУРНЫЙ И НОРМАТИВНЫЙ АСПЕКТЫ

Ю.В. Трубникова

Ключевые слова: деловая коммуникация, официально-деловой стиль, документ, деловое письмо, эффективность коммуникации, ошибки.

Keywords: business communication, official business style, document, business letter, communication effectiveness, errors.

DOI 10.14258/filichel(2019)2-09

По мнению многих современных исследователей, русский литературный язык переживает сейчас очередной период серьезных изменений, которые обусловлены экстралингвистическими факторами (см., например, [Костомаров, 2005]). Как отмечает М.А. Кормилицына, «в стране произошли и продолжают происходить большие перемены в общественно-политической, экономической, нравственно-психологической, культурной жизни общества. Меняется коммуникативная парадигма современного общества: носители языка все больше осознают свое важное место в общественно-политической жизни, формируют собственные оценки происходящих событий, ведут

себя в процессе коммуникации в соответствии с собственными целями, мотивами и интересами» [Кормилицына, 2009, с. 186]. Анализ процессов, происходящих в современном языке, ведется прежде всего на материале публицистических и рекламных тестов, что вполне справедливо: эти дискурсы активнее используют языковые новшества, не всегда, правда, экспрессивно нагруженные. Однако языковая ситуация сейчас такова, что изменения затрагивают и самую консервативную часть языка – официально-деловой стиль. Поэтому осмысление языковых проблем современного делового общения, рассмотрение особенностей функционирования делового текста позволит представить динамику развития официально-делового стиля, а следовательно, и литературного языка в целом.

Целью данной работы и является анализ современных деловых текстов в аспекте выявления их соответствия коммуникативной ситуации, трансформации жанровых особенностей и языковой формы. Подобный анализ уже проводился нами для жанра договора (см., например, [Трубникова, 2013]), сейчас же материалом исследования стало деловое письмо. Эти жанры, договора и делового письма, приходится признать наиболее подверженными всякого рода трансформациям именно потому, что авторами их зачастую становятся люди, не обладающие необходимыми профессиональными навыками.

Деловые отношения – самый массовый вид социального общения, сферы коммерческих и административно-правовых, экономико-правовых и дипломатических отношений. Их особенностями являются чёткая регламентированность и направленность на достижение конкретной цели. При этом, как правило, с реализацией таких отношений связаны крупные риски: имущественные, финансовые и другие. От умения строить коммуникацию, располагать к себе собеседника, фиксировать достигнутые позиции зависит конечный результат.

Как показывают лингвистические исследования, деловой тип письменного языка сложился «еще в древнерусский период на народной основе». «Уже в грамотах (договорных, купчих, жалованных) отчетливо прослеживаются стилевые черты деловой речи: стандартизованность формул, которыми начинаются и заканчиваются тексты, точность изложения, создаваемая специфической лексикой» [Дускаева, 2011, с. 104]. С тех пор сформировались и окончательно закрепились в текстах такие стилеобразующие признаки официально-деловой речи, как директивность, краткость, точность, объективность (безличность) изложения и стандартизованность формы и частично содержания.

Деловой стиль используется для коммуникативного обслуживания правовой сферы как системы общеобязательных социальных норм, охраняемых силой государственного принуждения. Назначение делового стиля – обеспечивать правовую регламентацию общественных отношений; эта задача достигается через регулирование отношений в обществе, действий и поведения людей, функционирования объединений и государственных органов [Дускаева, 2011, с. 66]. Указанный стиль обслуживает коммуникативные ситуации, в которых складываются иерархические отношения между автором и адресатом делового текста. Коммуникативная иерархия накладывается на степень определенности адресата (неопределенный, массовый или конкретное лицо), его социальный статус (симметричность / несимметричность иерархических отношений вне и внутри текста), степень обязательности для адресата исполнения действий, к которым побуждает документ. Всё это и определяет языковые и стилистические особенности делового текста.

Письменное деловое общение – особый тип взаимодействия людей ради социально значимых целей. Поэтому общение складывается не на основе личностных пристрастий и предпочтений, а на основе социальных интересов. Это объясняет отличительную особенность письменного делового общения – его формализованный характер. В основе письменных отношений физических и юридических лиц, не связанных в реальной действительности иерархическими отношениями, лежит обмен информацией, представленной в документированной форме – в виде деловых писем.

Для жанра делового письма текст имеет большое значение прежде всего в коммуникативном аспекте, так как оно должно быть в первую очередь информативным. Составление текста, не соответствующего требованиям языка, стиля и коммуникативной ситуации, может помешать делу, отразиться на престиже организации и «привести к крайне нежелательной реакции со стороны адресата» [Янковая, 2011, с. 70]. Поэтому язык деловой переписки должен использовать речевые средства, которые бы помогли конкретнее, лаконичнее и понятнее выразить мысль, исключить двусмысленность и вариативность документного текста. Смысловая точность деловой речи – одно из главных условий, обеспечивающих практическую, а нередко и правовую ценность делового письма. Неправильно выбранное слово может существенно исказить смысл такого письма, дать возможность двоякого толкования той или иной фразы или может придать тексту нежелательную модальность.

Анализируя такой компонент акта деловой коммуникации, как обстоятельства, можно обнаружить одну из важных особенностей делового письма: выступая в качестве инструмента делового общения, письмо обеспечивает сам ход коммуникативного взаимодействия; посредством писем ведутся переговоры, выясняются отношения между юридическими и физическими лицами, излагаются претензии и т.п. Таким образом, коммуникативные цели делового письма заключаются в установлении и поддержании контакта: передавая необходимую информацию, письмо инициирует начало общения и обеспечивает диалогичность коммуникации.

Одним из общих оснований оценки документа является такой критерий, как его эффективность, под которой понимается «практический результат в сфере обращения документа: в управлении, экономике, правовых отношениях или администрировании» [Кушнерук, 1999, с. 64]. Эффективность делового текста оценивается с учетом экстралингвистических и лингвистических принципов. К экстралингвистическим С.П. Кушнерук относит сферу функционирования документов (основной критерий); уровень полномочий и ответственности; место составления и сферу обращения, технические характеристики документа, темпоральные характеристики (время действия, содержательные особенности, форма документа) [Кушнерук, 1999, с. 65–69]. Собственно лингвистические принципы включают описание композиционных особенностей текста, его лексико-фразеологические и морфолого-синтаксические характеристики. По мнению исследователя, лингвистическая оценка документов (качественная и количественная их интерпретация) должна опираться на лингвистический анализ таких составляющих текста, как точность, полнота, логичность, связность и диалогичность: «Юридически правомочный, определенный в жанровом отношении, соответствующий ситуации и путям ее разрешения грамотный документ – оптимальное условие коммуникативной составляющей любой практической деятельности» [Кушнерук, 1999, с. 69–70].

При анализе текстов деловых писем были выявлены наиболее частотные отклонения от рассмотренных структуры и содержания. Наиболее объёмную группу таких отклонений можно назвать **ошибками структурирования**.

Очевидно, что текст письма должен иметь чёткую, ясную структуру, чтобы удовлетворять одному из основных требований ситуации – скорости обработки информации. Кроме того, ясная структура даёт гарантию прочтения письма адресатом и правильного понимания его сути. Поскольку письмо должно представлять из себя

связный текст, относящийся к конкретному вопросу, текст письма (не включая заголовок) должен иметь следующую структуру: введение (обращение и преамбула), основная часть (основной информационный повод и выводы) и заключение (его роль может играть языковая формула вежливости).

При анализе реальных документов было выявлено, что наиболее частые отклонения от «идеальной» структуры состоят либо в нецелесообразном увеличении объёма одного из структурных компонентов, либо в исключении отдельных компонентов. Это выражается чаще всего в неоправданном увеличении объёма преамбулы за счёт введения избыточной информации, «информационного шума». Стремление придать письму большую «солидность» заставляет его составителя включать в текст сведения, не имеющие прямого отношения к делу, а только отвлекающие и даже раздражающие тех, кому такое письмо адресовано. Пропуск же характерен для такого структурного компонента, как вывод в основной части. Зачастую письмо не содержит никаких предложений или заключений.

В качестве примера, иллюстрирующего описанные недочёты, рассмотрим следующее деловое письмо:

Уважаемый Иван Иванович!

Доводим до Вашего сведения, что ООО «У» является органом по сертификации продукции и услуг в Системе добровольной сертификации на автомобильном транспорте, уполномочено на право проведения экспертной деятельности в соответствии с приказом <...>.

Одновременно сообщаем, что структурные подразделения ООО «У»: ООО «Х» (аттестат аккредитации №...) и Испытательная лаборатория ООО «Z» (аттестат аккредитации №...) аккредитованы на проведение работ по оценке соответствия требованиям безопасности в полном объёме.

Так же сообщаем о том, что в г. Барнаул у нашего предприятия имеется представитель ООО «У-Алтай», который уполномочен осуществлять данные виды работ.

С уважением,

директор

Подпись

Текст письма начинается с личного обращения, что требуется в данной коммуникативной ситуации. Автор письма знает имя и отчество адресата и использует это при установлении контакта. Однако все три следующих абзаца рассматриваемого письма являются по сути преамбулой и обосновывают причину написания письма. При этом используются и речевые конструкции, характерные именно для

преамбулы: «Доводим до Вашего сведения, что...», «...сообщаем, что...». В целом же письмо не содержит конкретных выводов и предложений. Делать предположения о возможностях использования полученной информации предложено самому адресату. С большой долей вероятности можно говорить о том, что автор намеревался предложить читателю сотрудничество или услуги. Обоснования того, что выгодно пользоваться услугами именно этой организации, рассредоточены по тексту и заключаются, по всей видимости, в том, что предприятие и его структурные подразделения имеют государственную аккредитацию на проведение соответствующих работ. Сообщая о наличии своего представителя в Барнауле, автор, очевидно, намекает на то, что читателю стоит воспользоваться предлагаемыми услугами через этого представителя, однако напрямую такого предложения не делает, что заставляет считать сомнительной саму необходимость написания данного письма.

Вторую группу ошибок составляют стилистические ошибки, например, использование профессионализмов и специальной лексики, что не всегда понятно адресату (*в связи с невозможностью проведения обваловки периметра бакового хозяйства*). К таким ошибкам примыкает избыточность текста на синтаксическом уровне (*В области кадрового обеспечения сельскохозяйственного производства будет создана необходимая база для преодоления негативных тенденций в кадровом обеспечении сельскохозяйственного производства, привлечения и закрепления в сельском хозяйстве профессионально подготовленной молодежи, а также для формирования в отрасли стабильного, высококвалифицированного кадрового потенциала, способного к освоению высокоэффективных технологий – данный контекст «насквозь» тавтологичен, в нем наблюдается не только повтор лексических компонентов, но и общее дублирование смысла фрагментов предложения*). Иногда подобные нарушения встречаются одновременно. Так, в контексте *Характеристика повреждений и что сделано аварийно-диспетчерской службой: при вскрытии системы водопровода ковшом экскаватора затронут газопровод, проложенный подземно параллельно водопроводу, с последующим скомкованием стенок газопровода, герметичность газопровода не нарушена, аварийно-диспетчерской службой газового участка по отключению групповой установки СУГ от потребителя перекрыты отключающие устройства на вводах в подъезды жилых домов* не вполне мотивированно используется специальная лексика (выделено жирным шрифтом), кроме того, содержится избыточная для адресата

информация (не будем забывать, что это деловое письмо, а не докладная записка или другой «отчетный» жанр).

Такие разнородные, на первый взгляд, ошибки объединяет то, что они появляются в тексте как результат процесса официализации / деперсонализации и противоположного ему процесса деофициализации / персонализации. Официализацию О.П. Сологуб определяет как «процесс вхождения естественного языка в деловой язык, формирование на основе естественного языка сущностных свойств делового языка (такими свойствами являются выработанные стереотипы деловой речи, выступающие в качестве ее канонов)» [Сологуб, 2008, с. 32]. Под деофициализацией исследователь предлагает понимать утрату или ослабление официального начала «при дальнейшем употреблении деловых текстов-образцов, их функционировании под воздействием традиций неофициального языка (он связан с обратными процессами – процессами вхождения делового языка в язык обыденный, художественный, научный и т.д.)» [Сологуб, 2008, с. 32]. Приведенные выше примеры характеризуют процессы официализации речи (так, как ее понимают авторы текстов). Деофициализация речи в деловых письмах приводит к появлению разговорных элементов, эмоциональности и т.п., как, например, в следующем контексте: *Документы, переданные инициативной группе, не дают полного представления о хозяйственной деятельности компании по нашему дому. Часть из них вызывают сомнения, др. без подписей и не являются документами. Например, площадь кровли 1290м², это площадь жилого помещения плюс четырех магазинов. Мы, собственники квартир, платим полностью за содержание крыши и инженерных сетей. Где оплата магазинов? Просим ознакомить нас с **Вашими договорами с магазинами**.* Ошибочными в данном случае будут использование слова *плюс*, ситуативное изменение значения слова *где*, введение вопросительной конструкции, повышающее эмоциональность изложения, дающее тот же эффект шрифтовое выделение фрагмента, общее ослабление логичности, характерное обычно для разговорной речи, и неоправданное использование сокращения. С деофициализацией связано и появление в деловых текстах сложных предложений с придаточными определительными (например, в рассмотренном выше письме: <...> в г. Барнаул у нашего предприятия имеется представитель ООО «У-Алтай», **который уполномочен осуществлять данные виды работ**), разговорными по стилевой окраске.

В целом по поводу ошибок второй группы следует заметить, что абсолютизация норм делового письма или, наоборот, отказ от них и нежелание авторов текста учитывать такие важные факторы, обеспечивающие эффективное функционирование деловых текстов, как фактор адресата, целеустановку, область применения, уровень официальности и, соответственно, степень жесткости применяемых к составлению деловых текстов требований и т.п., приводит к затрудненному восприятию текстов адресатом и, следовательно, к общему снижению их эффективности.

Все ошибки первой и второй групп, как представляется, связаны с неумением авторов строить текст, с непониманием ими сущности деловой коммуникации и с их неспособностью самостоятельно порождать ситуативно и стилистически корректный текст.

Третья группа ошибок, причем достаточно многочисленных, – собственно нарушение языковых норм. Нельзя не принять во внимание мнение некоторых современных исследователей о том, что «не всегда при оценке деловых текстов можно руководствоваться только правилами и нормами литературного языка, поскольку лингвостилистические параметры деловой речи во многом отличаются от соответствующих параметров “естественного” языка. Этому во многом способствует “официализация”» [Чернышова, 2016, с. 185]. Тем не менее, полагаем, что нарушение норм литературного языка в деловом тексте недопустимо и должно рассматриваться как проявление непрофессионализма.

В современных деловых текстах ошибки, к сожалению, частотны, не являются исключением и деловые письма. Часто встречаются в них грамматические ошибки, связанные с нарушением норм управления (*согласно закона «О теплоснабжении»; согласно графика работы; производить оплату за тепловую энергию; в случае отказа от оплаты за жилое помещение; поставщик холодной воды на котельную; информация по исполнению п.16 протокола... и т.п.*). Нередко наблюдается нарушение лексической сочетаемости, ведущее к искажению значения слова (*гарантированный поставщик*) или, в случае речевой недостаточности, даже смысла предложения (*вопрос перерасчета за услугу «Отопление»*). Типичными нарушениями являются и пунктуационные ошибки (непостановка необходимого знака препинания или «лишние» запятые). Причиной подобных ошибок является индивидуальное невладение нормами языка.

Проанализируем ещё одно деловое письмо:

ОАО «Алтайские коммунальные системы» является теплосетевой организацией, осуществляющей доставку тепловой энергии, вырабатываемой ОАО «Кузбассэнерго».

На основании федерального закона «О теплоснабжении» ОАО «Алтайские коммунальные системы» обеспечивает поддержание технических устройств тепловых сетей в состоянии, соответствующем установленным техническими регламентами **требованиями**, преобразование тепловой энергии в центральных тепловых пунктах и передачу тепловой энергии с использованием теплоносителя от точки приёма тепловой энергии, теплоносителя до точки передачи тепловой энергии, теплоносителя. Стоимость услуг по передаче Вам тепловой энергии включена в тариф ОАО «Кузбассэнерго» по которому Вы производите **оплату за тепловую энергию**.

Согласно **закона** «О теплоснабжении», Постановления Правительства РФ «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам», ОАО «Алтайские коммунальные системы» вправе знать объемы тепловой энергии, доставленной нашей организацией до потребителей.

На основании изложенного, прошу в срок до 28 февраля 2017 года представить копии счетов-фактур и актов выполненных работ (оказанных услуг) за 2016 год ежемесячно, выставленных Вашей организации ОАО «Кузбассэнерго». Копии документов прошу заверить печатью организации и подписью руководителя организации.

В связи с необходимостью получения запрашиваемых документов в кратчайшие сроки, просьба сообщить в ОАО «Алтайские коммунальные системы» о готовности копий документов по тел. 36-79-32, 65-82-05.

Благодарю за сотрудничество.

С уважением,

Главный управляющий директор

Подпись

В данном тексте можно обнаружить ошибки всех трех выделяемых нами типов.

Ошибки структурирования. Первое, о чём необходимо сказать при оценивании структуры, – это отсутствие личного обращения, хотя автору известно имя читателя (указано в реквизите «адресат», который здесь не приведён). Без сомнения, нужно использовать возможность лично обратиться к собеседнику, тем более что в тексте использована форма Вы-обращения.

Дальнейший текст в целом выдержан структурно верно, хотя заключительные выводы в основной части (*необходимо представить копии, сообщить об их готовности*) разделены на два абзаца и представлены как две отдельные просьбы, несмотря на то что эти два действия прямо связаны друг с другом.

В заключении использованы две формулы вежливости: «*Благодарю Вас за сотрудничество*» и «*С уважением...*». На первый взгляд, формулы информативно различны: первая – выражение благодарности (хотя в данном случае эта благодарность является проспективной), вторая заменяет прощание. Однако в официально-деловом стиле обе эти формулы являются именно сигналом окончания коммуникации, так что одновременное их использование можно считать избыточным.

К *ошибкам официализации* в данном тексте можно отнести, во-первых, довольно подробное описание во введении того, в чём заключается доставка тепловой энергии до потребителей. Для адресата технологические детали передачи тепла не важны и являются избыточной информацией, которая, тем не менее, требует времени и усилий на обработку. Так как обязанности ОАО «Алтайские коммунальные системы» можно сформулировать короткой фразой «доставка тепловой энергии», подробности следовало бы опустить. Кроме того, этот фрагмент еще и тавтологичен (*от точки приёма тепловой энергии, теплоносителя до точки передачи тепловой энергии, теплоносителя*), что объясняется, по-видимому, ложным в данном случае стремлением к точности отражения ситуации. Во-вторых, в тексте превышен допустимый уровень директивности: формулировка *в кратчайшие сроки* допустима только в тех жанрах документов, в которых коммуникативная иерархия совпадает с социальной. Как результат *деофициализации* в тексте возникает разговорное выражение *просьба сообщить*, нарушающее стилистическое единство текста.

Нарушение языковых норм. В письме содержатся примеры одной из самых распространённых грамматических ошибок – неправильного употребления падежной формы существительного. Во втором абзаце читаем: *в состоянии, соответствующем установленным техническими регламентами требованиям*. Вместо формы дательного падежа используется форма творительного падежа существительного *требования*. Скорее всего, это результат невнимательности и форма появляется под влиянием соседнего *регламентами*. А вот остальные ошибки – результат невладения литературной нормой. В том же втором абзаце находим

предложное управление *оплату за тепловую энергию* вместо беспредложного *оплату энергии*. А в третьем абзаце вместо правильного варианта *согласно закону <...>, Постановлению* (дательный падеж) использован родительный (*согласно закона <...>, Постановления...*). Обе ошибки относятся к разряду типичных для деловой речи.

Есть в тексте и ошибки пунктуационные. Так, не поставлена запятая в последнем предложении второго абзаца (*в тариф ОАО «Кузбассэнерго» по которому...*). Сомнительна для читающего и постановка знаков в первом предложении этого же абзаца, так как не помогает устанавливать связи и отношения (в частности, насколько адекватны для контекста отношения соединения: *от точки приёма тепловой энергии, теплоносителя до точки передачи тепловой энергии, теплоносителя*).

Таким образом, анализ деловых писем не только позволяет еще раз на новом материале подтвердить вывод о снижении «численности реальных носителей литературной нормы по сравнению с возрастанием количества пользователей данного языкового феномена» [Нещименко, 2001, с. 114], но и обоснованно говорить о существенных трансформациях современного делового письма по сравнению с нормой: а) коммуникативной (нарушение максим информативности, релевантности, ясности); б) жанровой (изменения композиционной структуры; отклонения от заданных жанром отношений автора и адресата); в) стилистической (проникновение в деловой текст профессиональных и просторечных элементов) и г) языковой (многочисленные нарушения грамматических норм, норм словоупотребления и т.п.). Относительно новые экономические и социальные условия привели к участию в коммерческой и организаторской деятельности самых разных слоев населения. Это обстоятельство заставляет вспомнить, что деловая речь, сопровождающая названные виды деятельности, характеризуется повышенной облигаторностью, что делает необходимым для коммуникантов владение языковыми нормами и нормами делового общения. А значит, лицам, вступающим в социально-правовые отношения, следует повышать свою лингвистическую и коммуникативную компетентность.

Литература

Дускаева Л.Р. Стилистика официально-деловой речи. М., 2011.

Кормилицына М.А. О двух разнонаправленных процессах в дискурсе современной прессы // Активные процессы в различных типах дискурсов: политический, медийный, рекламный дискурсы и Интернет-коммуникация. М.–Ярославль, 2009.

Костомаров В.Г. Наш язык в действии. М., 2005.

Кушнерук С.П. Документная лингвистика. М., 2010.

Нещименко Г.П. Динамика речевого стандарта современной публичной вербальной коммуникации: проблемы, тенденции развития // Вопросы языкознания. 2001. № 1.

Сологуб О.П. Русский деловой текст в функционально-генетическом аспекте. Новосибирск, 2008.

Трубникова Ю.В. Региональный узус современной деловой коммуникации: жанр договора // Региональные варианты национального языка. Улан-Удэ, 2013.

Чернышова Т.В. Прикладные аспекты изучения официально-деловой коммуникации: принципы оценки деловых текстов // Филология и человек. 2016. №2

Янковая В.Ф. Документная лингвистика. М., 2011.

References

Duskaeva L.R. *Stilistika oficial'no-delovoj rechi* [The Style of the Official Business Speech]. Moskva, 2011.

Kormilicyna M. A. *O dvuh raznonapravlennyh processah v diskurse sovremennoj pressy* [About Two Differently Directed Processes in the Discourse of the Modern Press]. *Aktivnye processy v razlichnyh tipah diskursov: politicheskij, medijnyj, reklamnyj diskursy i Internet-kommunikaciya* [Active Processes in Various Types of Discourses: Political, Media, Advertising Discourses and Internet Communication]. Moskva–Yaroslavl', 2009.

Kostomarov V.G. *Nash yazyk v dejstvii* [Our Language is in Action]. Moskva, 2005.

Kushneruk S.P. *Dokumentnaya lingvistika* [Documentary Linguistics]. Moskva, 2010.

Neshchimenko G.P. *Dinamika rechevogo standarta sovremennoj publichnoj verbal'noj kommunikacii: problemy, tendencii razvitiya* [Dynamics of the Speech Standard of Modern Public Verbal Communication: Problems, Development Trends]. *Voprosy yazykoznaviya* [Questions of Linguistics]. 2001. No. 1.

Sologub O.P. *Russkij delovoj tekst v funkcional'no-geneticheskom aspekte* [Russian Business Text in the Functional and Genetic Aspect]. Novosibirsk, 2008.

Trubnikova Yu.V. *Regional'nyj uzus sovremennoj delovoj kommunikacii: zhanr dogovora* [Regional Usus of Modern Business Communication: the Treaty Genre]. *Regional'nye varianty nacional'nogo yazyka* [Regional Variants of the National Language]. Ulan-Ude, 2013.

Chernyshova T.V. *Prikladnye aspekty izucheniya oficial'no-delovoj kommunikacii: principy ocenki delovyh tekstov* [Applied Aspects of the Study of Official Business Communication: Principles for Evaluating Business Texts]. *Filologiya i chelovek* [Philology and Man]. 2016. No. 2

Yankovaya V.F. *Dokumentnaya lingvistika* [Documentary Linguistics]. Moskva, 2011.