

А. А. Юнаковская

РАЗГОВОРНАЯ РЕЧЬ
НОСИТЕЛЕЙ МАССОВОЙ
ГОРОДСКОЙ КУЛЬТУРЫ
(НА МАТЕРИАЛЕ г. ОМСКА)

Хрестоматия



ЯЗЫКИ СЛАВЯНСКИХ КУЛЬТУР
МОСКВА 2007

ББК 81.2Рус
Ю 49

Издание осуществлено при финансовой поддержке
Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ)
проект № 05-06-87084



Юнаковская А. А.

Ю 49 Разговорная речь носителей массовой городской культуры (на материале г. Омска): Хрестоматия. — М.: Языки славянских культур, 2007. — 168 с. — (Studia philologica).

ISSN 1726-135X
ISBN 5-9551-0191-8

Данная хрестоматия является частью работы по изучению и лексикографическому описанию города, расположенного в Среднем Прииртышье. Это «автопортрет» г. Омска.

В хрестоматии сделана попытка отразить речевую практику представителей различных сфер мегаполисной культуры. Для ее формирования использовались речевые произведения, зафиксированные в результате «непосредственного» наблюдения, а также тексты, имеющие письменную форму.

Хрестоматия адресована лингвистам, этнографам, краеведам и всем тем, кто интересуется городской культурой и городской речью.

ББК 81.2Рус

*В оформлении переплета использованы фотографии,
любезно предоставленные издательству А. А. Юнаковской*

ISBN 5-9551-0191-8

© А. А. Юнаковская, 2007
© Языки славянских культур, 2007

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	9
Тексты	17
I. Официальная сфера	17
1. Благодарности и жалобы	17
2. Докладные	24
3. Объяснительные	25
4. Объявления	32
5. Фрагменты так называемого «административного языка»	33
а) Из выступлений руководителей разного уровня	33
б) Диалог	34
в) Предвыборные тексты	35
II. Полуофициальная сфера	42
1. Торговля	42
а) Рынок	42
б) Оптовый рынок	44
в) Магазин	45
г) Выкрики-засывы (рекламные высказывания)	46
д) Очередь	48
е) Часовая мастерская	49
ж) Почта	49
2. Транспорт	50
а) Обращения кондуктора к пассажирам	50
б) Диалоги	51
в) Надписи в маршрутных такси	52
3. Медицина	53
а) Поликлиника	53
б) Заключение здравпункта	54
в) Выписки из медицинской карты одного ребенка	55
г) Наглядная агитация	56

III. Неофициальная сфера	57
1. Рассказы	57
а) Рассказы о себе	57
б) Рассказы о жизни	67
в) Воспоминания об Омске	73
г) Рассказы о путешествиях	85
д) Рассказы-верования	90
2. Диалоги	92
3. Детская речь	100
а) Высказывания	100
б) Диалоги	102
в) Школьный жаргон	103
4. Записки	105
а) Родословные	105
б) Записки о жизни Белоусова Петра Михайловича	107
в) Заметки о жизни В. И. Тонких, записанные правнучкой	116
г) Рассказы-воспоминания В. И. Тонких, записанные правнучкой	118
5. Письма	121
IV. Городской фольклор	126
1. Традиционный фольклор	126
а) Городской романс	126
б) Частушки	131
в) Приметы	135
г) Заговоры	135
д) Гадания	137
2. Вакхизмы	138
а) Застольные фразы	138
б) Афоризмы	138
3. Анекдоты	139
4. Армейский фольклор	145
а) Афоризмы	145
б) Песня	146
в) Анекдот	146
г) Афоризмы преподавателей военных кафедр	147
5. Студенческий фольклор	147
а) Анекдоты	147
б) Начальные фразы ответов на экзамене (с комментарием) ...	148
в) Диалоги на экзамене	149

г) Анафоризмы преподавателей	149
д) Теория ошибок	151
е) Теория прогулов	153
ж) Конспект одного крутого студента на одной забойной лекции	154
з) Песня	156
и) Заговоры для удачной сдачи экзамена	157
к) Советы бывалых людей: как сдать зачет	157
л) Студенческая мудрость	158
6. Детский фольклор	158
а) Школьная реформа	158
б) Загадки	160
в) Считалки	162
г) «Садюшки»	164
д) Былички	167

ВВЕДЕНИЕ

Многолетние наблюдения над живой речью г. Омска позволили собрать образцы разговорной речи различных жанров носителей массовой городской культуры, а также зафиксировать ее отражение в текстах полуофициальной и официальной сфер, что дало возможность распределить материал по нескольким разделам (I. Официальная сфера, II. Полуофициальная сфера, III. Неофициальная сфера, IV. Городской фольклор).

Данная хрестоматия представляет собой набор текстов носителей языка г. Омска 90-х гг. XX в. — нач. XXI в. Отражены различные речевые ситуации, что позволяет создать в той или иной мере картину функционирования языка в границах современного города.

Городское пространство формируется почти 290 лет. Возникнув как город-крепость, город «нового времени» («государев город»), Омск первоначально выполнял «охранительную» функцию, затем это военно-административный город: малый уездный и западносибирский управленческий. Длительное время Омск был «городом военных» с преобладанием мужского населения, лиц, занимающихся только службой, что привело к созданию особой «военной культуры».

После открытия транссибирской магистрали в конце XIX в. Омск — это торгово-предпринимательский город с привлечением иностранного капитала.

В период «перехода» к социализму Омск был «белой столицей» (столицей Колчака), что создало условия для притока населения, скопления военных разных национальностей и т. п. В это время Омск — «открытый» город. В период отступления «белых» изменяется структура населения города.

С начала 20-х годов XX в. начинается формирование социалистического города. Городское пространство представлено тремя территориальными образованиями: г. Омск, г. Ленинск (1921—1930 гг., современный Ленинский район), г. Ново-Омск (до 1933 г., современный Кировский район). В городе реконструируются старые предприятия и создаются новые. Открываются вузы, при ряде вузов и техникумов появляются вечерние и заочные отделения. Активно вовлекаются в

промышленность и на транспорт женщины, которые овладевают «мужскими» профессиями. К середине 1920-х годов мужское и женское население представлено практически равномерно. При этом уровень образования у женщин ниже, чем у мужчин. В период экономических реформ (коллективизация и индустриализация) наблюдается отток сельского населения в город и создание им «полугородского» типа культуры, которая сталкивается в границах города с традиционной городской культурой. С середины 1930-х годов население города увеличивается за счет различных групп репрессированных.

Во время Отечественной войны (1941—1945 гг.) в Омск эвакуируются различные предприятия и учреждения. Возникает новый район — Октябрьский. К концу 1942 г. население города увеличилось до 400 тысяч. В это время почти в два раза возросло количество рабочих и служащих. В город также ссылаются репрессированные (в том числе 200 тысяч российских немцев).

В 1950-х годах наблюдается строительство заводов-гигантов по принципу комсомольской стройки, что привело к увеличению населения за счет приезжих из разных мест (в 1949 г. началось строительство нефтеперерабатывающего завода, в 1962 г. дал первую продукцию завод синтетического каучука).

В дальнейшем городское население пополнялось за счет миграции из сельской местности (это были лица, как родившиеся в Омской области, так и переселившиеся в результате освоения целинных земель). Омск также является на протяжении длительного времени городом студентов.

В настоящее время в г. Омске проживает более 1 145 200 человек. По составу населения это «старый» город (лиц старше 50 лет — более 260 тысяч), при этом «индекс постарения» (количество лиц старше 60 лет к лицам 20 лет) составляет более 40 %. Количество женщин превышает количество мужчин. При этом женщин 60 лет и старше проживает в городе в два раза больше, чем мужчин.

В данной хрестоматии сделана попытка отразить речевую практику представителей различных сфер **мегаполисной культуры**.

I. Элитарная, или книжная городская культура («культура не для всех»), для элитарных носителей кодифицированного литературного языка и богемной молодежи.

II. Массовая городская культура. 1. Нейтральная, общепонятная для носителей среднелитературной культуры. 2. Интерсоциальная, переходная для носителей просторечия, молодежного жаргона, полудialecta, повышающих свой уровень образованности. 3. Массовая про-

сторечная культура: а) среднепросторечная для «частичных просторечников», б) низовая просторечная для «полных просторечников», в) адаптирующая, переходная для носителей «полудиалекта» и диалектов. 4. Массовая молодежная культура (носители литературно-речевой культуры используют «студенческий» и «школьный» жаргоны, носители фамильярно-разговорной системы — «уличный» жаргон).

III. «Полудиалектная» культура («сельское просторечие» в условиях города) для первичных носителей «городского полудиалекта».

IV. Городская протестная культура (так называемый *underground*).

V. Замкнутая и открытая культура воровского арга.

VI. Субкультура «новых русских».

VII. Детская субкультура и т. п.

(Данную классификацию можно расширить.)

Также выделяется в границах города и общий тип речи, имеющий ряд показателей, свойственный различным разновидностям городской культуры: так называемый **общий жаргон города** (городской интердиалект).

При сборе материала обращалось внимание прежде всего на речь носителей языка города: 1) владеющих нормами литературного языка в той или иной степени; 2) не овладевших нормами литературного языка в достаточной мере. Не остались без внимания «законсервированные» разговорные единицы и конструкции в речи и письменных текстах носителей среднелитературной речевой культуры (термин О. Б. Сиротининой [1995: 9]).

При сборе материала упор делался на речь: 1) коренных жителей города, полных носителей «городской» культуры; 2) лиц, проживающих длительное время в городе, носителей традиционного сознания, со «смешанным» (полугородским-полудиалектным, переходным) типом фоновых знаний. Возникновение новых ситуаций и понятий в жизни города осмысливается ими, отражаясь в речевых произведениях, как в типизированных, так и создаваемых в процессе речи. Не случайно для формирования данной хрестоматии привлекались высказывания представителей «современной городской культуры» разных поколений, что позволяет говорить об их параллельном существовании, а также о столкновении ряда типов сознания жителей в границах города.

В разделе IV отражено устное творчество различных групп городских жителей. Наблюдается как сохранение традиционных жанров, так и их модификация, а также создание новых в условиях постиндустриального общества.

В данной хрестоматии представлена подборка текстов и отрывков из текстов, интерпретирующих жанры официально-делового стиля лицами, имеющими различные уровни образования и культурные пристрастия. Отражены тексты, обладающие показателями разговорности (конструирование смысла текста ситуацией, нелинейная передача смысла, нереализованные синтаксические связи, неофициальные конструкции и единицы с нарушением правил синтаксической, семантической, лексической сочетаемости, конденсация содержания, «размытость» смысловой структуры слова, включение чужих высказываний в текст и т. п.).

При сборе разговорного материала и его фиксации учитывалось, что речевое произведение (РП) (субъективное речевое произведение) как продукт целенаправленной речевой деятельности, как элемент «общего» текста (макротекста) речемыслительной деятельности жителей города отличается от их фиксаций, так называемых текстов-фиксаций (ТФ). Причем в РП выраженная вербально информация подтверждается рядом невербальных средств (взглядом, мимикой, жестом и т. п.), определяется ситуацией. При проявлении устной речи интонация первична, непосредственна, в конкретном высказывании единственно возможна для говорящего при передаче ряда значений. А в ТФ отражается информационный уровень, основой которого являются фоновые знания говорящего. Выявление «косвенных» смыслов (подтекстов) при повторном восприятии возможно при наличии общей апперцепционной базы. (Апперцепционная база — это те знания, тот опыт говорящих, которые так или иначе могут входить при разговорном общении в коммуникацию, прямо взаимодействуя с ее вербальной семантико-семантической структурой [Якубинский 1923].) Другие специфические условия устного общения порождают особенности синтаксической организации устной речи. При этом чаще всего наблюдается связь между репликами и частями текста на семантической основе, которая не формализуется грамматическими или другими средствами, что ведет к недостаточной представленности служебных слов для связи между отдельными частями текста. Характерной чертой является «разорванность» порядка слов, образующих словосочетание, «пропуск» слов и конструкций, подразумеваемых на основании контекста. Активно используется прономинация определенных участков текста, когда осмысление местоимений с необходимостью предполагает обращение к другим участкам текста [Ширяев 2001]. Повтор отдельных слов или участков текста также является средством организации текста. Использование различных косвенных конструкций можно считать неотъемлемой чертой разговорных текстов.

Анализ собранного материала позволяет говорить о нескольких типах информирования при непосредственном общении. Прежде всего, следует отметить «первичную информацию» (без предыдущего контакта). Если та или иная информация уже была введена в предыдущих речевых актах, то можно выделить следующие части: предтекст (предыдущее общение), собственно текст с развертыванием информации в настоящем. При данной коммуникации передается ее «часть», тот или иной «информационный отрезок», поэтому можно говорить об «открытом информационном пространстве», незаконченности РП на данном этапе. Также возможно использование представленной информации в дальнейшем [Юнаковская 2002].

В процессе коммуникации наблюдается «кодирование» информации различными способами. Это употребление единиц с «диффузным» значением, что может привести к приблизительному использованию единиц, созданию эллипсов в плане выражения (конденсация смыслов), эксплицитному представлению элементов содержания, ассоциативному нанизыванию частей РП без вербально выраженных показателей логических отношений, контаминации конструкций и единиц и т. п. Возникают так называемые редуцированные тексты. При создании РП определенную роль играет установка на тип общения, определяемая личностными качествами коммуникантов.

При распределении материала в хрестоматии учитывается жанровая принадлежность записанных текстов. Так, в разделе I представлены письменные жанры: *благодарности, жалобы, докладные, объяснительные, объявления*. Также зафиксированы выступления местных руководителей разного уровня (фрагменты так называемого административного языка). Получили отражение предвыборные тексты, отражающие региональное сознание.

В разделе II получило отражение коммуникативное пространство современного рынка: представлены *короткие диалоги* (симметричные и асимметричные, отмеченные на рынке, оптовом рынке, в очереди), *выкрики-закливы*, являющиеся полуофициальными вариантами устной рекламы с установкой на шутливое общение). Также зафиксированы различные ситуации общения на транспорте (*обращения кондукторов, транспортные диалоги, надписи* в маршрутных такси). Несмотря на определенную закрытость, медицинская тема получила отражение в хрестоматии: это *микродиалоги* и *диалоги, заключения здравпункта* и т. п.

В разделе III выделяются такие подразделы, как спонтанная диалогическая речь — в узком смысле — (*диалоги* на даче, дома, в магази-

не, разговоры по телефону, мобильному телефону — «мобильнику» — и т. п.), диалогически ориентированная речь (*рассказы «о себе»*: так называемые рассказы-воспоминания о детстве и родителях, о себе и мужьях/женах, маленьких детях), *рассказы «о своем»*: сетования по поводу современного существования (отражен выход в микромир рассказчика), *рассказы «о жизни»*: так называемые рассказы-повествования с элементами собственного понимания исторических событий, *рассказы «о чужом»*: так называемые рассказы «не о себе» (отражен выход в макромир/макроисторию), пересказ: так называемый *рассказ-«пластинка»* (многократно репродуцируемые тексты), конфликтогенный текст: так называемый *«выговор»*, *«запрет»* (разной степени императивности), *«комментирование чужих дел»*, *«несогласие»*, городские стереотипы, городские микродиалоги и т. п. Данный раздел дополнен воспоминаниями жителей города: так называемыми *народными мемуарами, рассказами* о г. Омске. *Дружеские письма* жителей города получили отражение в данной хрестоматии. Представлен небольшой подбор высказываний детей, а также школьников (подробнее см. [Китайгородская, Розанова 1999]).

В разделе IV представлены жанры устного творчества (*частушки, городской романс, застольные фразы, анекдоты, приметы, заговоры, гадания*), а также образцы армейского, студенческого (*анекдоты, песня, заговор*), детского фольклора (*школьная реформа, загадки, считалки, «садюшки», былички*).

В современном культурном пространстве города сосуществуют две системы: 1) собственно фольклор (традиционный); 2) постфольклор [Эмер 2004: 315]. Можно говорить, что при формировании современного городского фольклора происходит смена «фольклорной парадигмы»:

1) основным является функциональный показатель (а не содержательный: развивается военный, медицинский, студенческий и т. п. фольклор, интернет-фольклор);

2) появляются новые жанры (*несказочная городская проза, магические письма, «садюшки», «городские микроистории», бардовские, тюремные и лагерные* и т. п. *песни, песни-переделки, кино- и музтитаты, анекдоты* о «новых русских» и т. п.);

3) видоизменяется система образов, формируется свой художественный код. При этом происходит пересечение различных фольклорных подсистем в границах городской культуры.

При подборе данного раздела не ставилась цель представить максимальное количество жанров, а отбирались тексты из различных городских фольклорных подсистем, отражающих сознание их носителей.

При подаче разговорной речи в хрестоматии существует проблема письменного оформления собранных в различных ситуациях текстов. Представления в фонетической транскрипции неудобны, а в общепринятой орфографии неприемлемы, так как при такой подаче утрачивается ряд разноуровневых показателей городской разговорной речи. Речь говорящих может передаваться в виде фонетической орфографии: примеры записываются с помощью общепринятого алфавита, дополненного несколькими знаками для специфических звуков (*У нас цёрков, // Вот цэ мині надо зрядку вскопáть пид буря́к и páру зрядок пид моркóвь, а рúки не рóблять... //* и т. п.). В текстах вероятно отражение отдельных особенностей произношения и формообразования типа *ишó, ковó, кодá, мовó, начáли, потóма, ско́ка, тоды́, че/чо, што, щас* и т. п. Фонетические написания используются в случае неясной этимологии или фиксации внешних и внутренних заимствований (*Дожи́лись! Вь́растили дítочек, ни одна́, ни друга́я не желáет пидма́жнуть, // Прихо́дишь, ля́рву с собо́й, штоб без ли́шних понто́в. Не взду́май просифо́нить стрéлку //* и т. п.). Однако и при ясной этимологии написание слов в ряде случаев может быть проблематичным (*Застáть в депрессня́кэ (?) теорети́чески мо́жно, но пока́ никому́ не удава́лось // Кто ково́ ухомозда́ет (?), э́то ещэ́ посмо́трим! (Ухомозда́ть — ‘оказаться сильнее’, ‘победить’ и т. п.)*

В отражаемых в хрестоматии ТФ сохраняется противопоставление строчных и прописных букв, общепринятая пунктуация, отдельное написание слов. При отражении речевого материала обязательным является ударение в словах (*Я-то в войну́ заму́ж выходила́. Семь ме́сяцев с им прожи́ла. Ево́ на войну́ взя́ли. Да и уби́ли. Похоро́нка приши́ла // Ничево́ о́собова не́ было. Роди́лася, вь́росла да рабо́тать пошла́. А ве́дь и шешна́дцати не́ было. Ничево́ о́собово. Тру́дно бы́ло. Голодова́ли, бо́сы бе́гали //* и т. п.).

Тексты и отрывки текстов в разделе I преподносятся в той орфографии, в какой были зафиксированы собирателем (*Наде́мся, что ва́ше тепло́ и духо́вное отноше́ние к нам и впе́ред бу́дет согрева́ть се́рца люде́й // Я не вы́шла 17.01.96 г. на рабо́ту пото́му что забо́лели почки́ и я не смо́гла вы́йти на рабо́ту // Про́шу меня́ извени́ть, я опозда́ла на рабо́ту, я проспала́. Такова́ больше́ не повто́рится //* и т. п.).

Каждая иллюстрация имеет помету, характеризующую носителя по возрасту (указывается точный возраст или возрастная группа: 35—40 лет, 40—45 лет, 45—50 лет, 50—55 лет, 55—60 лет, 60—65 лет, 65—70 лет, 70—75 лет, 75—80 лет, 80—85 лет и т. п.), по полу (м. — мужской, ж. — женский), в ряде случаев указывается профессия (*Вы когда́*

вóшкаетесь, давлéние у вас как? (ж., 42 г., врач) // *Ничо, он вам заплóтит* (м., 30 л., адвокат) и т. п.). Подобная паспортизация материала может быть использована для разноплановых исследований в дальнейшем.

Данная хрестоматия сформировалась на основе работы автора, а также благодаря помощи студентов филологического факультета Омского государственного университета и Омского педагогического университета. Материал накапливался в результате многолетней планомерной работы по сбору образцов речи жителей г. Омска. Состав текстов пополнялся также за счет выполняемых курсовых и дипломных работ в спецсеминаре «Городская разговорная речь (на материале г. Омска)», отчетных заданий спецкурсов «Русская региональная речь», «Русская народно-разговорная речь г. Омска: лексико-фразеологический состав, лексикографическое описание», «Формирование языкового быта г. Омска».

ЛИТЕРАТУРА

Китайгородская, Розанова 1999 — *Китайгородская М. В., Розанова Н. Н.* Речь москвичей: коммуникативно-культурологический аспект. М., 1999.

Сиротинина 1995 — *Сиротинина О. Б.* Речь современного города // Речь города: Тезисы докладов Всероссийской межвузовской научной конференции. Омск, 1995. Ч. 1. С. 8—11.

Ширяев 2001 — *Ширяев Е. Н.* Семантико-синтаксическая структура разговорного диалога // Русский язык в научном освещении. № 1. 2001. С. 132—147.

Эмер 2004 — *Эмер Ю. А.* К проблеме взаимодействия традиционного и современного в фольклоре // Европейские исследования в Сибири. В. 4. Томск, 2004. С. 315—323.

Юнаковская 1999 — *Юнаковская А. А.* Социальная дифференциация языка города (проблемы и перспективы) // Филологический ежегодник. Омск, 1999. Вып. 2. С. 80—85.

Юнаковская 2002 — *Юнаковская А. А.* Некоторые особенности речевых произведений носителей массовой городской культуры // Человек. Коммуникация. Текст. Барнаул, 2002. С. 145—152.

Якубинский 1923 — *Якубинский Л. П.* О диалогической речи // Русская речь. 1923. № 1.

Т Е К С Т Ы

І. ОФИЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

1. Благодарности и жалобы

* * *

Мне кажется, в нынешнее сложное время существование такой библиотеки — это как дождь в засуху, как луч света в темном царстве. Самое общее (это мое мнение), что библиотека держится на голом энтузиазме этих замечательных женщин, которые необходимы нам для того, чтобы не погрязнуть в глупости, их помощь всегда своевременна, вежливый уход за каждым посетителем, оказание сильной помощи каждому — характерные черты этих женщин...

27.05.97 г. (м.)

* * *

От имени коллектива учителей трудового обучения выражаем благодарность коллективу санатория-профилактория «Оптимист» за хорошее лечение и теплые отношения. Желаем Вам всем здоровья и успехов во всех ваших делах и начинаниях.

* * *

Неделя, которую мы провели в санаторно-курортном комплексе «Оптимист», принесла нам много радости и оптимизма. Вместе с учебой мы совмещали лечение. Здесь нас встречали теплые отношения и профессионализм медицинского персонала. Забота и приятное отношение вахтеров и горничных. Спасибо за вкусный обед и доброжелательность работникам столовой.

* * *

То, что у учителей появился свой профилакторий, очень замечательное дело. Здесь так уютно и все по-домашнему. В каждой комнате есть и радио, и телевизор с холодильником.

* * *

В санаторно-курортном комплексе «Оптимист» мы провели 12 дней. Хочу сказать, что эти дни очень быстро пролетели из-за теплых отношений персонала. Но были и неприятные моменты: программа «Мать и дитя» не продумана. Ежедневные макароны и каши запомнятся учительским детям надолго. Не было ни сладкого, ни фруктов, ни сдобы. Ну, а в целом все было хорошо.

(Журнал отзывов и предложений санатория «Оптимист»)

* * *

Всем большое спасибо. Если бы в каждом «м» к покупателю относились бы как здесь, я бы целыми днями ошивался бы по ним.

* * *

Хочу объявить благодарность за классную работу всех рабочих! Мне здесь все по кайфу. Р. С. Всем остальным тоже.

* * *

Объявляю огромную благодарность продавщицам С. П., Л. Н. и всем продавцам за вежливое и добродушное отношение ко всем покупателям. Аминь.

(К. Х., школьница)

* * *

Ваши продавцы очень любезны с покупателями, особенно Анечка. С ней я готов общаться целые сутки. Тем более приобретать ваши товары, а тем более чаще заходить в магазин.

* * *

Я хочу пожаловаться на грузчика С., т. к. он мешает работать и обижает своими колкостями продавщицу Женю. Моя бы воля, так я бы вообще уволила.

* * *

Жалобы по поводу того, что продавец отказался обслужить меня категорически.

* * *

Грузчик усиленно интересовался моим семейным положением и делал комплименты по поводу моего лака.

* * *

Обслуживание не вызывает нареканий. Но хотелось бы видеть достойный ремонт.

* * *

Повесьте в коридоре лампочку, там же темно, а я порвала колготки. И еще, почините весы, а лучше вообще купить новые.

(Книга жалоб магазина «Никита»)

* * *

Прийдя в магазин «Венера» мне очень понравилось обслуживание клиентов, я остался доволен и ушел с большой улыбкой на лице, которая у меня до сих пор не проходила, как захожу в этот магазин.

* * *

Очень удивлена некорректным обслуживанием, придется обратиться в вышестоящие органы. Требовалось сменить розетки, которые брали у вас ранее. В результате путаницы в расчетах ваших продавцов. А нервная система оставляет желать лучшего. Нам их не поменяли.

Ванна, которую брали ранее за 2000 рублей оказалась бракованной. Буду менять из-за принципа. Розетки подарю вам на память.

* * *

Прошу принять меры воспитания в обращении с покупателями со стороны продавца А. И.

Прошу объяснить ей правила предоставления книги жалоб и приглашения администрации по требованию покупателя.

(Книга жалоб и предложений магазина «Венера»)

* * *

Надеюсь, что ваше тепло и духовное отношение к нам и впредь будет согревать сердца людей.

* * *

Группа ветеранов отдыхает в центре социальной помощи. Многие из нас потеряли связи с трудовыми коллективами, в которых когда-то работали. Поэтому оказались в дискомфортных условиях...

Мы приобщились к самодеятельности, приобрели жизнерадостность, продемонстрировали свое искусство перед «пенатами», подготовили добрый концерт при закрытии сезона.

* * *

Пожелание. Обратите особое внимание на ветеранов мужского пола, тогда и пребывание в центре будет более разнообразными и привлекательными.

* * *

Хочется особенно поблагодарить З. В. за добросовестное отношение к моим нуждам.

* * *

Выражаем благодарность за организацию наших детей.

* * *

Испытываешь счастливые минуты за радостные лица наших детей. Дети выглядят веселыми и жизнерадостными.

* * *

Каждый из нас требует своего подхода и отношения к нам. И каждый находит к каждому сердцу нужное вливание.

* * *

Благодарим весь коллектив центра социальной помощи «Любушка» в том, что чуткость, внимание, доброта сопутствовала на протяжении всего сезона.

(Книга «Пожелания добрых друзей»
центра социального обслуживания «Любава»)

Из книги жалоб и предложений (парикмахерской № 61 г. Омска)

* * *

Прошу объявить объединение «Локон» благодарность Бондаренко Ирине, т. к. посещая парикмахерскую № 61 и пользуясь ее услугами всегда оставался довольным и понятым. Спасибо, за то, что есть такие мастера своего дела, как Ирина.

(Подпись ... 10 мая 1991 г.)

* * *

Прошу разобраться с мастерами парикмахерской № 61. Они не только отказались делать химку Кучеренко С. и ученица Галя, но отвечают с таким видом, что в следующий раз не захочется прийти в эту парикмахерскую. Прошу разобраться и наказать их.

(Подпись ... 15 мая 1991 г.)

* * *

Я клиентка вашей парикмахерской выражаю большую благодарность мастеру своего дела Кучеренко Светлане за культурное и вежливое обслуживание. Очень внимательна.

(Подпись ... 15 мая 1991 г.)