

Н.А. Кубракова

**САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ НАД СОСТАВЛЕНИЕМ
ДЕЛОВОГО ПИСЬМА НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ (ИЗ ОПЫТА
ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА ПЕРЕВОДА “CLARIS VERBIS”)**

Аннотация. Разнообразные конкурсы и олимпиады, проводимые для студентов, которые изучают английский язык, не только активизируют самостоятельную работу студентов и мотивируют их к совершенствованию иноязычной коммуникативной компетенции, но и позволяют преподавателям контролировать эффективность учебного процесса и обнаруживать пробелы в знаниях. В настоящей статье представлен анализ деловых писем, составленных студентами направлений подготовки бакалавриата и магистратуры в рамках соответствующей номинации конкурса перевода. Автор рассматривает основные недостатки конкурсных работ на уровне структуры и оформления письма, на грамматическом, лексическом и стилистическом уровнях, а также уровне адекватности передачи фактического содержания. Автор предлагает возможное объяснение причин возникновения ошибок и некоторые способы по их устранению.

Ключевые слова: самостоятельная работа студентов, конкурс перевода, деловое письмо, английский язык.

N.A. Kubrakova

**WRITING A BUSINESS LETTER IN ENGLISH AS A STUDENT’S
INDEPENDENT ACTIVITY (THE CASE STUDY OF TRANSLATION
CONTEST “CLARIS VERBIS”)**

Abstract. Various contests and olympiads held for university students who strive to learn English can contribute to stimulating students’ independent work and motivating them to master their English, as well as allow teachers to monitor class performance and identify any gaps in students knowledge and competence. The article provides the analysis of the business letters written by bachelor’s degree and master’s degree students within the respective nomination in the translation contest. The author looks at a number of drawbacks that fall into the following categories: structure and presentation, grammar, lexis, style and consistency with the factual content. The author gives possible explanation of the reasons for the mistakes and discusses some ways to tackle them.

Keywords: students’ independent work, translation contest, business letter, the English language.

Настоящая статья продолжает серию материалов, посвященных анализу студенческих работ, выполненных в рамках участия в мероприятиях, которые проводят кафедры факультета гуманитарных дисциплин, русского и иностранных языков Педагогического института СГУ имени Н.Г. Чернышевского [1-5]. Данные мероприятия опираются преимущественно на самостоятельную работу студентов и являются дополнительным способом оценки навыков и умений, формируемых на практических занятиях и в ходе выполнения других видов и форм самостоятельной работы. В статье приводятся результаты изучения 75 деловых писем, составленных студентами неязыковых направлений подготовки бакалавриата и магистратуры в 2022 году в номинации «Деловое письмо» в ежегодном конкурсе перевода “*Claris Verbis*”, который организует кафедра английского языка и межкультурной коммуникации факультета

гуманитарных дисциплин, русского и иностранных языков. Все примеры в статье представлены в том виде, в котором они даны в письмах. В иллюстративном материале после стрелки приводится предпочтительный вариант перевода.

Студентам было предложено написать письмо-жалобу на английском языке в связи с недопоставкой товара, используя информацию, заданную организаторами конкурса. При разработке задания организаторы опирались на примеры писем, приведенных в учебнике по деловому общению под общей редакцией Л.С. Пичковой [6]. Вся информация, необходимая для составления письма была приведена на русском языке. В задании были указаны следующие параметры:

- имя адресанта (заказчика и получателя груза), наименование компании и ее адрес;
- имя адресата (поставщика), наименование его компании и ее адрес;
- номер заказа;
- цель написания письма: жалоба на недопоставку товара;
- описание заказанного товара, его вес при погрузке, его вес при выгрузке и количество недопоставленного товара;
- требования к поставщику;
- последствия для поставщика в случае неблагоприятного разрешения ситуации.

На выполнение задания отводилось 1,5 часа. Задание выполнялось за компьютером. Преподаватель, присутствовавший в аудитории, следил за соблюдением временного регламента. По истечении указанного времени участники отсылали файл с напечатанным письмом на электронный адрес организационного комитета конкурса.

С точки зрения воспроизведения структуры письма и презентации его основных компонентов (адреса отправителя, адреса получателя, обращения к адресату, заключительной формулы вежливости, подписи адресата), участники, в целом, стремились следовать типовым требованиям к оформлению письма, которые традиционно обсуждаются на практических занятиях по английскому языку [6-7]. В отдельных письмах наблюдались нарушения в расположении адресов отправителя и получателя. В единичных случаях текст письма не был разделен на абзацы. 80% писем были оформлены блочным стилем, который в настоящее время является самым распространенным; 5% участников выбрали полувтянутый стиль. В 15% работ студенты использовали и блочный, и полувтянутый формат, что не приемлемо: при наличии вариантов оформления (языкового и неязыкового) возможен выбор, однако всегда рекомендуется придерживаться принципа единообразия.

К грамматическим ошибкам в оформлении рассматриваемых писем можно отнести:

- пропуск части составного именного сказуемого и вспомогательного глагола в видо-временных формах глагола:

the main parcel ready for shipment → *the main parcel **is** ready for shipment,*

I dissatisfied with the services provided → *I **am** dissatisfied with the services provided,*

as we planning to expand into Hungary market → *as we **are** planning to expand into Hungary market;*

- неправильный выбор времени в сложноподчиненном предложении с придаточным условием:

Unless we receive the ordered goods within the next five days, we cancel the order and place it elsewhere. → *Unless we receive the ordered goods within the next five days, we **will cancel** the order and place it elsewhere.*

If we will suffer losses due to your failure to meet our contract obligations, I am afraid, I will be forced to take legal action. → *If we **suffer** losses due to your failure to meet our contract obligations, I am afraid, I will be forced to take legal action.;*

- неправильное использование неличных форм глагола:

We are interested in to receive → *We are interested in **receiving**,*

the customer will suffer losses result to incomplete shipment → *the customer will suffer losses **resulting from** incomplete shipment;*

- добавление артикля в тех случаях, в которых его не должно быть:

the / an order No RD 754-76 → *order No RD 754-76* (существительное с нумерацией в постпозиции),

go to the court → *go to court* (устойчивое выражение),

- *This order is the initial* → *This order is initial (или the initial one)* (прилагательное без определяемого существительного);

- пропуск артикля:

we will be forced to take following actions → *we will be forced to take the following actions* (указание на определенные меры, которые будут упомянуты ниже),

I am disappointed about fact that → *I am disappointed about the fact that* (далее следует определительное придаточное предложение, выделяющее данное существительное из ряда подобных);

- ошибочный выбор предлога / пропуск предлога:

We hope of → *We hope **for**,*

dissatisfaction at the service → *dissatisfaction **with** the service,*

on / by / for order No RD 754-76 → ***against** order No RD 754-76*

it turns out we were short about 320 pounds of yarn → *it turns out we were short **of** 320 pounds of yarn,*

except the unreceived wool yarn → *except **for** the unreceived wool yarn*

We find it acceptable to inform you these measures → *We find it acceptable to inform you **of** / **about** these measures*;

- неправильное использование *in case* и *in case of* [о различиях в значении и употреблении см. 8, с. 248]:

In case of the terms of our contract are violated and we suffer losses, we will take legal action. →

***In case** the terms of our contract are violated and we suffer losses, we will take legal action.*

In the case of an unfavorable resolution of the situation, I will be forced to cancel the order and place it with another supplier. → ***In case of** an unfavorable resolution of the situation, I will be forced to cancel the order and place it with another supplier.*

Необходимо помнить, что ошибки в выборе предлога или союза могут привести к искажению смысла, что абсолютно недопустимо. Например, использование *besides* («помимо того», «кроме того») вместо *except for* («кроме») [8, с. 400, 456-457; 9, с. 73, 300] делает разными значения следующих предложений:

*Our shipment is ready for dispatch **besides** the under-delivered yarn* (то есть к отправке готова партия товара плюс недопоставленная пряжа);

*Our shipment is ready for dispatch **except for** the under-delivered yarn* (то есть к отправке готова партия товара, кроме недопоставленной пряжи / исключая недопоставленную пряжу).

Приведем еще один показательный пример невнимательного отношения к использованию союза *unless* (= *if not*) [8, с. 247]:

*Unless you **do not deliver** the balance within the next week, we will have to cancel the order and place it with another supplier.* (Если Вы доставите остаток товара в течение недели, мы будем вынуждены отменить заказ и разместить его у другого поставщика) – искажение смысла;

*Unless you **deliver** the balance within the next week, we will have to cancel the order and place it with another supplier.* (Если Вы не доставите остаток товара в течение недели, мы будем вынуждены отменить заказ и разместить его у другого поставщика).

Большая часть лексических ошибок в анализируемом материале вызвана незнанием терминологии. Например, в качестве соответствия для слова «партия» (товара) участники предлагали *batch*, *set*, *parcel* вместо стандартного *consignment* (допустимы также синонимы *lot*, *cargo* см. в [6, с. 947]). «Остаток товара», «недопоставленный товар» студенты переводили как *unreceived goods*, *remnants of wool yarn*, *remaining mohair*, в то время как существуют такие варианты, как *balance of mohair* или *under-delivered mohair*. Для наименования сторон сделки, кроме слов *buyer*, *seller*, *customer*, *supplier*, в зависимости от контекста можно использовать также *consignee* и *consignor*.

Еще одним источником ошибок было нарушение сочетаемости: например, для выражения «понести убытки» допустимы варианты *incur / suffer / sustain losses*, но не *meet losses*; «заказ собран» уместно перевести как *the order is made up* или *is ready for dispatch* («готов к отправке», то есть, уже обработан и собран), а не *the order is assembled*; для словосочетания «недостаток товара» (в значении «недостающее количество товара») следует выбрать *shortage of goods*, а не *lack of goods*. Для передачи одного из фактов в задании «для выхода на рынок» можно было воспользоваться следующими вариантами (конечно же, с учетом синтаксической структуры предложения): *to penetrate the market, to enter the market, to give sb an access to the market*.

На стилистическом уровне можно выделить ряд недочетов, которые отличаются значимостью для адекватного восприятия письма адресатом. Начнем с обращения к получателю письма. В задании указано имя адресата. Кроме того, судя по тому этапу сделки купли-продажи, на котором находятся покупатель (адресант) и поставщик (адресат), это явно не их первый контакт и не первое деловое письмо. Соответственно, в качестве обращения должно быть использовано *Dear Mr. Spraggen*, а не *Dear Sir* или *Dear Supplier / Dear Provider*. Еще один недостаток – несоответствие заключительной формулы вежливости обращению. Согласно правилам, обращению, в котором указана фамилия адресата, соответствует формула *Yours sincerely / Sincerely yours* в конце письма перед подписью адресанта [6-7]. Однако большой процент участников писали формулу *Yours faithfully*.

Деловое письмо принадлежит сфере официального письменного общения, поэтому рекомендуется избегать в тексте сокращенных форм вспомогательных глаголов, которые свойственны неофициальной и, как правило, устной коммуникации. Эти рекомендации в некоторых письмах были нарушены: например, *It's our first order and it's essential for us to enter the Hungarian market; I'm writing to inform you that ...; if I don't receive....*

Основной целью делового письма является передача фактической информации, в связи с чем текст писем должен быть максимально понятным адресату, не должен содержать деталей и повторений, отвлекающих получателя от основной информации. Между тем, некоторые их изученных писем содержали предложения, характеризующиеся многословием, например, *I am writing to you on behalf of the Sherstyanoie Tsarstvo company with a complaint against the supplier about the order No RD 754-76, as the goods were not delivered in full*. Упоминание в предложении названия компании избыточно, так как оно уже указано в адресе отправителя. Указание номера заказа также можно опустить, если он уже был написан в теме письма. Придаточное предложение '*as the goods were not delivered in full*' можно заменить на краткое наименование проблемы, связанной с доставкой товара. Можем предложить следующие варианты данного предложения:

I am writing to complain about short-delivery of goods against the above order / We regret to draw your attention to the fact that 4 bales against the above order had been under-delivered.

Считается, что деловые письма не должны включать идиомы и иноязычные вкрапления [10]. Однако в некоторых работах отмечено использование идиом и фразовых глаголов, которые обычно соотносятся с неофициальным общением: *we will have taken a knock... → we will have suffered losses...; If the provider does not live up to the terms of the contract... → If the provider does not comply with the terms of the contract....* В стремлении придать своему письму официальность участники впадают и в другую крайность: *In the event of adverse development of situation, we will take the following measures* (в данном случае “*adverse development of situation*” – это возможная неспособность получателя письма прислать отправителю письма остаток товара в течение указанного периода времени, соответственно, возможным вариантом могут быть следующие предложения: *Unless the balance is delivered within the next week, we will take the following measures / Unless we receive the balance within the next week, we will take the following measures*). В погоне за изысканной формой выражения теряется точность и прозрачность содержания.

Самым серьезным недочетом в проанализированных письмах, со стилистической точки зрения, является пренебрежение разнообразными устойчивыми выражениями, которые придают деловому письму соответствующую ему тональность, делают это общение максимально кооперативным даже в ситуации возникшей между сторонами сделки проблемы. Ожидаемые от адресата меры по решению проблемы участники конкурса описывали при помощи следующих предложений: *We demand the delivery of the remaining mohair by December 7, 2022... / you need to send us / I want to receive a prompt response to this letter... / Please, take it into account... / Please do your best to bring this matter to a fast positive end... / I insist that you take immediate actions to send it... / Therefore, our company demands: 1) Explain the reasons for the undersupplying of products. 2) Supply the products before December 7, 2022... / Notify us about....* Подобные формулировки являются категоричными и излишне императивными. Письмо-жалоба всегда связана с конфликтной ситуацией, но тон письма должен быть максимально сдержанным. Причина этой коммуникативной ошибки – национально-специфические различия в русской и англо-американской традициях делового дискурса.

По мнению Н.К. Рябцевой, для межкультурного делового общения одной из ведущих психологических установок является ориентация на адресата, которая предполагает «осознание ответственности перед адресатом», «“эмпатическое” отношение к нему», сокращение коммуникативной дистанции [11, с. 97]. На языковом уровне эта установка воплощается посредством устойчивых выражений, фразовых штампов, готовых композиционных структур и формул. Такие средства Н.К. Рябцева называет субъектными компонентами речи и подчер-

кивает, что они «модально, оценочно, стилистически и акцентно (интонационно) маркированы», «отражают стиль цивилизованного общения», «проявляют, выражают и воплощают» «отношение к партнеру (эмпатию, ср. *We are pleased to submit our lowest prices*)»; «отношение к общению (демократичность, ср. *We were surprised to find out that*)»; «позиционирование собственной ответственности, заинтересованности и т.п., ср. *Please, do not hesitate to contact us if necessary*» как отношения к себе; «отношение к предмету речи (рациональность, стремление к консенсусу, компромиссу и т.д., ср. *Let us know if any trouble occurs* и др.)»; «отношение к проблеме / трудностям (конструктивность, ср. использование “усилителей” смысла: *The situation is definitely serious*)» [11, с. 113-114].

Описанные средства соотносятся со стратегиями позитивной и негативной вежливости, с понятием «лицо», с «ликоугрожающими» и «ликосохраняющими» речевыми актами [12-13]. О. Е. Голубь считает необходимым обращать внимание студентов на то, что в английской коммуникативной культуре преобладает негативная вежливость, которую автор определяет как «совокупность речевых стратегий, ориентированных на негативное лицо собеседника, речевые акты, цель которых – продемонстрировать почтительное отношение, подчеркнуть важность свободы действий собеседника, уважение к его времени и желаниям, отсутствие давления» [12, с.162]. Исследователь рассматривает грамматические и лексико-грамматические средства реализации стратегии негативной вежливости и «ликосохраняющих» актов: наречия меры и степени, разделительные вопросы, страдательный залог, модальные глаголы и лексические единицы, указывающие на меньшую степень уверенности [12, с. 163-164].

Учитывая замечания, изложенные выше, можно предложить менее категоричные варианты некоторых предложений из писем участников конкурса:

I want to receive a prompt response to this letter... → We would like to hear form you as soon as possible...,

We demand the delivery of the remaining mohair... / the goods must be delivered.../ I also need to receive the undelivered mohair from you... → We shall be glad to know when we may expect delivery... / Please let us know when we could expect delivery...,

It is not the first time of inappropriate supply from you. → This is not the first time the goods have been under-delivered.

Самая серьезная ошибка в некоторых из представленных на конкурс писем – искажение фактической информации, что совершенно неприемлемо, потому что именно она является основной в деловой корреспонденции, особенно в ее коммерческой разновидности. От корректности перевода фактической информации зависит успешность коммерческой тран-

сакции, а ошибки как результат неверного перевода могут привести к финансовым потерям сторон и нанести серьезный урон репутации компании / организации / фирмы.

В первом абзаце, который обычно сообщает о поводе для написания письма, некоторые участники указывали в качестве такого повода *non-delivery* «непоставка товара», *late delivery* «поздняя доставка, просроченная доставка, несвоевременная доставка товара», хотя в задании четко была обозначена проблемы – «недопоставка товара», соответствием для наименования которой будет *short delivery / incomplete delivery*. Далее в письме эта ошибка воспроизводилась: например, *Since it is not the first time that the goods are not delivered.../ Since the non-delivery has occurred multiple times...*, противоречит заданию, потому что партия доставлена, но не полностью (можно предложить уточненный вариант – *Since this is not the first time that the goods have been under-delivered...*).

В одном из писем автор использовал словосочетание *defective goods* («бракованные / некачественные товары»), что тоже противоречит «сюжету» задания: у получателя груза нет претензий к качеству пряжи, есть претензии к ее количеству. Приведем еще один пример добавления информации, которая не была задана организаторами: *We estimate that four bales of yarn weighing 320 pounds have been stolen* (факт кражи указанного количества мог произойти при перевозке, но в задании таких сведений не было).

Можно предположить, что искажения смысла на уровне фактов могло произойти из-за того, что участник путает значения слов «адресант» и «адресат»: *Unless you receive the material within the next week, we will cancel the order and place it elsewhere* (согласно заданию, получателем груза является адресант (отправитель письма), а отправителем груза, стороной недопоставившей товары, является адресат (получатель письма)) → *Unless we receive the material within the next week, we will cancel the order and place it elsewhere*.

В некоторых случаях искажение смысла может быть результатом грамматической ошибки, как, например, в следующем примере: *Since this is not the first time that the goods have not been under-delivered....* Лишняя отрицательная частица *not* в форме сказуемого *have not been under-delivered* меняет значение предложения на противоположное.

Изучение конкурсных работ в номинации «Деловое письмо», позволяет сделать вывод о том, что, несмотря на стандартизированность, шаблонность и клишированность деловой корреспонденции, составление делового письма вызывает у студентов определенные затруднения на уровне структуры и оформления письма, на грамматическом, лексическом и стилистическом уровнях, а также уровне адекватности передачи фактического содержания. Студенты должны осознавать, что при написании делового письма не может быть мелочей. С грамматическими и лексическими ошибками необходимо бороться не только потому, что они выдают недостаточно высокий уровень владения английским языком и влияют на фор-

мирование у адресата определенного представления об отправителе письма, но и могут привести к искажению смысла и, как следствие, проблемам профессионального характера.

Правильное оформление письма и соблюдение соответствующего стиля и тональности также важны не сами по себе: они являются маркерами проявления уважения к адресату, его / ее ценностям и сложившимся в его / ее национальной культуре правил и норм поведения в сфере делового общения, то есть реализуют одну из главных психологических установок межкультурного делового общения – ориентацию на адресата, о которой мы говорили выше со ссылкой на Н.К. Рябцеву.

Проверка и анализ конкурсных работ, выполненных в соответствии с предложенным типом задания, показали необходимость более глубокого изучения грамматических тем, традиционно вызывающих сложности у студентов: использования временных глагольных форм в сложноподчиненных предложениях с придаточным условия; употребления артикля; неличных форм глагола; сочетаемости разных частей речи с предлогами. Несмотря на доступ к онлайн переводчикам и нейросетевым технологиям, участники конкурса испытывали трудности с выбором нужного лексического соответствия, что указывает на необходимость знакомства с терминологией, связанной с вопросами купли-продажи, условий платежа и доставки товаров, соблюдения условий договора и т.п. Принципиально важным становится также изучение различных устойчивых выражений и коммуникативных формул, реализующих стратегии вежливости, особенно негативной вежливости. Использование таких выражений в деловых письмах и множестве других ситуаций позволит студентам вести эффективное коммуникативное взаимодействие в профессиональном и межличностном взаимодействии.

Список литературы

1. *Алексеева Д. А.* Конкурс перевода как инструмент обучения студентов неязыковых специальностей письменному переводу текста с английского языка на русский (деловая переписка) // *Образование в современном мире.* Саратов, 2018. С. 3-9.
2. *Базылева Р. М., Гаврилова С. Ю.* Анализ студенческих эссе, представленных на конкурс по академическому письму в 2020 году // *Организация самостоятельной работы студентов по иностранным языкам: сборник научных статей.* Саратов, 2021. Вып. 4. С. 10-19.
3. *Базылева Р.М., Гаврилова С.Ю.* Тренажер по написанию эссе как вид самостоятельной работы в обучении английскому языку // *Организация самостоятельной работы студентов по иностранным языкам: сборник научных статей.* Саратов, 2022. Вып. 5. С. 12-19.
4. *Базылева Р.М., Гаврилова С.Ю.* Конференция как проект в иноязычном профессиональном образовании // *Метод проектов и моделирование курса иностранного языка в вузе: теория и практика / Н. А. Кубракова, Е. Н. Захарова, Е. В. Ларионова [и др.]* Саратов: Издательство Саратовского университета, 2022. С. 125-143.
5. *Кубракова Н.А.* Задания на проверку сформированности навыков работы с деловыми письмами на английском языке (из опыта проведения конкурса перевода «Claris Verbis») // *Организация самостоятельной работы студентов по иностранным языкам: сборник научных статей.* Саратов, 2023. Вып. 6. С. 109-116.

6. Деловой английский: учеб. / Н.А. Андреева [и др.]; отв. ред. Л.С. Пичкова. М.: Проспект, 2009. 1008 с.
7. *Нехаева Г.Б., Пичкова В.П.* Английский язык для делового общения: учебник. М.: Проспект, 2022. 464 с.
8. *Swan M.* Practical English Usage. Oxford: Oxford University Press, 2021. 768 p.
9. Cambridge Learner's Dictionary English-Russian (Кембриджский учебный англо-русский словарь). Cambridge: Cambridge University Press, 2011. 1066 p.
10. Методические основы подготовки переводчиков: нижегородский опыт: Монография / Под общ. ред. В.В. Сдобникова. Н. Новгород: Нижегородский государственный лингвистический университет им. Н.А. Добролюбова, 2007. 165 с.
11. *Рябцева Н.К.* Металингвистика межкультурного делового общения: от стиля к жанру // Жанры речи: Сборник научных статей. Саратов: Издательский центр «Наука», 2007. Вып. 5. Жанр и культура. С. 94-116.
12. *Голубь О.Е.* Роль теории вежливости в формировании прагматической компетенции. Грамматические средства выражения негативной вежливости и ликосохраняющих речевых актов // Вестник университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2018. №11. С. 160-165.
13. *Лебедева И.С., Кужевская Е.Б.* Стратегия вежливости в бизнес-коммуникации // Вестник МГЛУ. Гуманитарные науки. 2019. Вып. 12(828). С. 62-73.