



УДК 811.11:811.16:81 373

## ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ ПРИ СОСТАВЛЕНИИ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА (НА МАТЕРИАЛЕ РУССКОГО И ФРАНЦУЗСКОГО ЯЗЫКОВ)

**Е. Л. Куксова**

*Белгородский  
государственный  
национальный  
исследовательский  
университет*

*e-mail:**lena.gonchukova@yandex.ru*

Настоящая статья посвящена изучению наиболее часто встречающихся ошибок при составлении делового письма на русском и французском языках. Обращение к исследованию текста делового письма обусловлено необходимостью выявить наиболее удачные способы его организации как внешней, так и внутренней. Однако, несмотря на высоко развитую систему политических и экономических отношений в России и Франции, коммуниканты испытывают трудности в написании делового письма, допуская серьезные ошибки, вследствие чего искажается передаваемая информация. Авторы описывают распространённые ошибки в деловых письмах, а также приводят примерную их классификацию.

Ключевые слова: официально-деловой стиль речи, деловое письмо, деловое сообщество, делопроизводство, французский язык.

Деловое письмо – верный спутник современных деловых отношений между организациями, людьми внутри одной организации, людьми и организациями и т.п. Хотя деловое письмо и не самый быстрый способ передачи информации по сравнению с устными переговорами, оно обладает рядом достоинств, которые делают письменную форму делового общения более предпочтительной. Так, например, деловое письмо дает возможность адресату тщательно подобрать необходимые слова для более точного изложения вопроса, а адресанту – необходимое время на обдумывание ответа.

Удобство в ведении переговоров не единственный плюс делового письма. Деловая корреспонденция, как пишет П. В. Веселов, обладает юридической силой и регистрируется и хранится в обеих организациях. Ее относят к исходящей и входящей документации организации, что делает деловые письма важным документом, которые служат инструментом, регулирующим экономико-правовые и социальные отношения между корреспондентами (контрагентами, партнерами, участниками социальных отношений) [1].

Именно поэтому необходимо соблюдать грамотность при составлении делового письма. Деловое письмо – это лицо компании, и наличие ошибок в нем недопустимо. Ошибка в деловой корреспонденции не только портит имидж компании и ставит под угрозу возможность сотрудничества, но также может явиться причиной серьезного недопонимания между коммуникантами.

Часто встречающиеся ошибки в деловом письме можно разделить на четыре основные группы: структурные, синтаксические, морфологические и лексические.

Основной **структурной** ошибкой является неверное построение делового письма или несоответствующее расположение его частей.

Ж. Багана и А. Н. Лангнер отмечают, что деловое письмо должно быть разделено на 5 основных частей, каждой из которых будет соответствовать определенная зона на листе бумаги [2, с.73].

В первой зоне указываются данные отправителя, такие как: имя физического лица или полное имя организации, часто сопровождающееся логотипом компании или печатью, адрес, телефон, а также банковский счет, номер торгового регистра и т. д. (не обязательно). Первой зоной в России и Франции принято считать верхний левый угол бумаги.

Во второй же зоне коммерческого письма в России и во Франции просматриваются значительные различия. Так, расположение второй зоны в России несколько иное, чем во Франции. В России часто эта зона находится сразу напротив первой в правом верхнем углу, где указывается полное название организации и имя и должность адресанта. При этом полный адрес получателя не всегда указан. Во Франции же вторая зона располагается на отступ ниже первой – справа, где указываются все данные адресанта с полным его адресом.

Во Франции оформление первых двух зон, так называемой шапки, стабильно и не отличается особой вариативностью, в то время как среди коммерческих писем в России реже встречаются одинаковые по оформлению шапки.

Третья зона, во-первых, включает в себя место и дату отправления, при этом следует указывать не дату написания письма, а дату его отправления. Во-вторых, в третьей зоне отмечают регистрационный номер коммерческого письма.

Во Франции сразу после данных отправителя и получателя слева пишутся регистрационные номер письма и его тема. Затем принято указывать сначала место, а после запятой дату, где число и



год пишутся арабскими цифрами, а месяц буквами, полностью. Место и дата во Франции отмечаются справа, чуть ниже данных получателя, регистрационного номера и темы. В России же в третьей зоне находятся регистрационный номер письма, дата его отправления и его тема. Эти данные располагаются ниже данных о получателе и отправителе, либо слева, либо справа. Указание места отправления вместе с датой в России необязательно.

**В случае если письмо проходит в обеих организациях, необходимо оставить место** для регистрационного номера получателя, который затем следует уточнить. Данная традиция характерна для России и для Франции. В случае, когда письмо сопровождается дополнительной документацией во Франции в третьей зоне, ниже темы указываются прикрепленные документы или вложения (Pièces Jointes / P. J.).

Указав все необходимые данные, следует переходить к основной части письма, которая и будет представлять собой четвертую зону. И в России и во Франции основная часть коммерческого письма начинается с обращения. В России обращение принято писать по центру с восклицательным знаком. Во Франции же обращение пишется слева.

Сразу после обращения, с красной строки, следует непосредственно текст коммерческого письма, который следует завершить одной из формул вежливости, что и будет соответствовать пятой зоне. Рассмотрим примеры верно составленных с точки зрения структуры деловых писем:

*Prudence LASSUREE*  
44, chemin du Bois  
95300 PONTOISE  
Tel. 01467899376

*MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCE*  
6, rue fournier  
92110 Clichy

*Réf.: contrat assurance habitation 23456*  
*Objet: Résiliation*

*Paris, le 21 mars 2012*

*Monsieur le Directeur,*  
*Nous avons conclu, le date, une promesse synallagmatique de vente portant sur le bien suivant:*  
*adresse, étage, état général.*

*Ce compromis de vente stipulait une condition suspensive, laquelle consistait en l'obtention d'un prêt destiné à financer cette opération. Je suis au regret de vous informer qu'il ne m'a été accordé aucun crédit par les établissements bancaires et les organismes prêteurs auxquels je me suis adressé(e).*

*Je suis donc contraint(e) d'abandonner le projet d'acquisition de votre bien et vous libère de toute obligation de vente à mon égard.*

*Je vous prie donc de bien vouloir me restituer, dans les plus brefs délais, l'acompte versé le date, le versement de cette somme n'ayant désormais plus de cause.*

*Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.*

*Le gérant*  
*Jules Romain*  
*(signature)*

*ООО «МосАвто»*  
*7, ул. Заводская*  
*945000 г. Москва*  
*Тел. 2-37-18*  
*Расчетный счет № 425902*  
*в Воскресенском отделении Промстройбанка*  
*от 20.10.93 г. №250*  
*на № \_\_\_\_\_*

*Директору завода «Запчасти»*  
*45, ул. Кирова*  
*443022 г. Самара*

*от 20.10.12 г. №250*  
*на № \_\_\_\_\_*  
*тема: Предложение услуг*

*03.03.2012 № 50-279/561*  
*тема: Предложение сотрудничества*  
*Наш номер \_\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_*  
*Ваш номер \_\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_*



*Глубокоуважаемый Иван Иванович!*

Активным направлением нашей деятельности является выполнение полного комплекса строительных работ «под ключ». Спектр работ охватывает объекты различного промышленного, жилищного и коммерческого назначения. Основное направление, которое выделила для себя компания и в котором она преуспела – это отделка, благоустройство кафе магазинов, офисов и т. п.

Для своих клиентов мы предлагаем следующие услуги:

С Уважением, 1. \_\_\_\_\_;  
(подпись) И.И. Иванов

Таким образом, для преодоления ошибок в структуре письма достаточно соблюдать порядок его оформления и делить его на абзацы (визуализировать структурные части письма).

**Синтаксические** ошибки в деловом письме наиболее частотны. К ним относятся:

1. Нарушение специфики употребления причастных оборотов. Общее правило гласит, что причастный оборот, который выступает развернутым определением существительного, должен стоять сразу после и до определяемого существительного, например: «*Je souhaite clôturer mon compte de dépôt № XXXXXX ouvert le 12 janvier 2011*»; «*Просим вас также выслать копию и номер трудового свидетельства, полученного вами 11 мая 2011 года*»;

2. Нарушение структуры сложно сочиненного предложения с союзами «который, которая, которые» в русском языке и с «qui, que» во французском. Как и в случае с причастными оборотами, придаточные предложения следует располагать строго вблизи главного слова, лица или объекта, выполняющего действие или находящегося под воздействием, например: «*J'ai utilisé la somme de XXX euros sur la réserve qui avait été mise à ma disposition, somme que j'ai déjà partiellement remboursée par versement de mensualités*»; «*Качество продукции в основном отвечает качеству образцов аналогичной продукции, которую вы заказывали ранее*»;

3. Неверное использование предлогов, чаще встречающаяся во французском языке, нежели в русском. Это связано с аналитическим строем языка и отсутствием в нем падежных форм существительных. Вместо привычных для русского языка падежных форм имен существительных во французском языке используются предлоги *à, de, en, sur* и т.д. Случаи употребления этих предлогов следует запомнить.

В русском языке данная ошибка почти не встречается;

4. Неверное употребление падежных форм имен существительных (характерно для русского языка). Например, после слова «согласно» ошибочно употребляют родительный падеж, вместо верного дательного: *согласно вашей просьбы, согласно приказа, согласно решения* – ошибочно, правильно – *согласно Вашей просьбе, согласно приказу, согласно решению*.

При составлении делового письма во французском и русском языках характерно наличие **морфологических** ошибок, таких как:

1. Неверное согласование определений.

Верно писать «старший инженер П.А. Иванова», «новый лаборант С.Ю. Петрова», а не «старшая инженер П.А. Иванова», «новая лаборант С.Ю. Петрова».

Если в роли определения выступает причастие, то оно согласуется не с названием должности, а с самим лицом, выполняющим действие, например: верно писать «выступившая на собрании заместитель директора С.С. Сидорова», а не «выступивший на собрании заместитель директора С.С. Сидорова».

Во французском языке как иностранном данная ошибка встречается чаще. Это связано с тем, что в русском и французском языках род имен существительных совпадает крайне редко, например: *товар (м.р.) – marchandise (f.), работа (ж.р.) – travail (m.), сотрудничество (ср.р.) – coopération (f.)*.

2. Неверное употребление количественных числительных (характерно для русского языка). Так, например, правило гласит, что все части сложных и составных числительных склоняются: «до семисот рублей», «с семьюстами семьюдесятью рублями», но часто в письменных сообщениях встречаются ошибочные формы «до семиста рублей» и «с семистами семьюдесятью рублями».

Знание грамматики и правил языка поможет избежать морфологических ошибок.

К **лексическим** ошибкам при составлении делового письма на русском и французском языках относят:

1. Неверное использование слов и терминов.

2. Неуместное или неоправданное употребление иностранных слов (характерно для русского языка), например, «срок выполнения может быть пролонгирован», вместо уместного «продлен».

3. Тавтология и повтор слов в одном или рядом стоящих предложениях, например: «польза от использования навесных агрегатов». Во французском языке тавтология встречается значительно реже, поскольку использование однокоренных слов в одном предложении оправдано словообразовательными законами языка.

Чтобы избежать повторов, необходимо пользоваться словами с синонимичным значением.



4. Плеоназмы, обороты речи, в которых повторяются слова, частично или полностью совпадающие по значениям или слова, в которых значение одного слова уже входит в состав другого, например: *промышленная индустрия; une coopération collective*.

5. Наличие паронимов, слов похожих на слух, но разных по значению, например: *адресат – адресант; une amande – une amende*.

Составление делового письма – это серьезный процесс, требующий от адресата внимания, терпения и тщательности. Грамотно составленное деловое письмо производит наилучшее впечатление на адресанта, представляя адресата как серьезного и ответственного человека. Являясь лицом компании, деловое письмо, составленное по всем правилам, не только детально передает информацию, но внушает получателю доверие. Ошибки же в деловом письме говорят о небрежности или неграмотности адресата, что в конечном итоге производит худшее впечатление на адресанта и вызывает его недоверие. К основным ошибкам, на которые следует обратить внимание при составлении делового письма, относятся структурные, синтаксические, морфологические и лексические.

#### Список литературы

1. Веселов П. В. Современное деловое письмо в промышленности. М.: Изд-во стандартов, 1990. – 160 с.
2. Багана Ж., Лангнер А. Н. Le Français des Affaires. Деловой французский язык. – М.: Флинта: Наука, 2011. – 264 с.

### TYPICAL MISTAKES IN MAKING BUSINESS LETTERS (IN RUSSIAN AND FRENCH LANGUAGES)

**E. L. Kuxova**

*Belgorod National  
Research University*

*e-mail:*

*lena.gonchukova@yandex.ru*

The present article is dedicated to research of the most frequent mistakes in business letters. The research of the text of business letters is caused by the necessity to reveal the best ways of their extensional and inner organization. In spite of the highly developed system of political and economic relations in Russia and France, addressees usually have many difficulties in writing a business letter, they make mistakes and as a result the information can be misrepresented. The authors of the article describe frequent business letters mistakes and give their classification.

Keywords: official style, business letter, business community, business correspondence, French language.