# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# ПГУ

# Контрольная работа

# По этикету

# На тему: *"Правила деловой переписки"*

Выполнила: студентка 2 курса

08ЗЭП61

Чувашова М.В.

# Пенза, 2010

# содержание

введение

1. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ: значение и принципы

1.1 Особенности и значение делового этикета

1.2 Принципы делового этикета

2. Общие правила ведения деловой переписки

Заключение

библиография

# введение

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения.

В бизнесе, нарушение тех или иных норм поведения, такие ошибки может привести к потере больших денег и карьеры. Великий мастер и учитель в сфере деловых отношений Дейл Карнеги утверждал, что успех человека в финансовых делах на пятнадцать процентов зависит от его профессиональных знаний и на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми.

В самом деле, любой бизнес - это скоординированные действия множества людей, и эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать отношения друг с другом.

Деловому человеку в процессе его деятельности приходится поддерживать связь с деловыми партнерами, клиентами и подчиненными. В век научно-технического прогресса для этого существует множество возможностей: телефон, электронная почта, факс, телеграф и другие. Но, несмотря на широкое распространение средств голосовой связи, деловая переписка не утратила своей актуальности.

С помощью писем ведутся предварительные переговоры перед заключением сделки.

Выясняются отношения между предприятиями и организациями, в письмах излагаются претензии, выражаются просьбы, оформляются приглашения принять участие в тех или иных мероприятиях.

Преимущества писем не сводятся только к тому, что в них можно более четко зафиксировать необходимую информацию. Важен и психологический фактор: хорошо оформленное письмо на фирменном бланке производит более яркое впечатление, чем устное сообщение, и подчеркивает уважение автора к адресату.

В последние десятилетия основным языком международного делового общения стал английский. Письмо на английском будет понято деловому человеку в любой точке земного шара. Поэтому все примеры переписки, образцы, техника составления писем даны для английского языка. Необходимо, однако, помнить о существенных различиях в оформлении и языке писем, направляемых в Европу и США.

# 1. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ: значение и принципы

## 

## 1.1 Особенности и значение делового этикета

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения. Если, нарушая те или иные нормы поведения, в быту и в обществе вы рискуете главным образом своей репутацией воспитанного человека, то в бизнесе такие ошибки могут стоить больших денег и карьеры. Великий мастер и учитель в сфере деловых отношений Дейл Карнеги утверждал, что успех человека в финансовых делах на пятнадцать процентов зависит от его профессиональных знаний и на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми. В самом деле, любой бизнес - это скоординированные действия множества людей, и эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать отношения друг с другом.

Общеизвестно, что движущей силой экономики являются потребности общества и производства и конкуренция. Эти факторы обуславливают непрерывную перестройку национальных экономик и мировой экономики в целом, сопровождающуюся исчезновением отдельных фирм и даже отраслей и возникновением других. При этом судьба отдельного работника в таких сложных условиях зависит не только от фатальности рока и воли начальства, но и от соответствия его качеств и потенций стоящим перед фирмой задачам. Мало быть способным к выполнению своей миссии - надо уметь сыграть эту роль перед другими, чтобы и они в вас поверили. Короче говоря, вы должны быть в состоянии вести себя так, чтобы у нужных людей сложилось о вас благоприятное мнение.

Таким образом, умение вести себя должным образом, т.е. соблюдение этикета, стало ныне одним из важнейших условий и способов вырваться вперед и сохранить лидерство в бизнесе. Иными словами, твердо усвойте, что соблюдение делового этикета - один из элементов вашей профессиональной стратегии.

Мало просто быть вежливым и воспитанным человеком. Нужны конкретные знания тонкостей этой области человеческих взаимоотношений. А их великое множество: как и когда сказать нужное слово или промолчать, сделать соответствующий событию подарок, как составить полезный для дела круг общения, умение организовать деловую трапезу и вести себя на ней и т.д., и т.п. - и все с тем прицелом, чтобы эти контакты и поступки благоприятно отражались на делах фирмы и ваших собственных.

Правила этикета могут разниться в отдельных фирмах и отраслях производства. Вы обязаны знать эти особенности в каждом конкретном случае. Кроме того, глобальность экономических связей обязывает людей знать правила хорошего тона других стран. Нарушение этих правил приводит к разрыву деловых связей и оборачивается потерей рынков сбыта.

## 

## 1.2 Принципы делового этикета

В основе правил делового этикета лежат общие предпосылки и основные принципы. Первые представляют собой следующие постулаты:

- к любому человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;

- правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и для женщин.

При этом сохраняются, естественно, и правила общепринятого этикета, хотя некоторые из них сейчас утратили свою обязательность, например, элементы "рыцарского" поведения. Например, оплата счетов в ресторане, распахивание дверей перед женщиной, вскакивание со стула, если входящая женщина опоздала к назначенному времени, и подавание ей стула, пропускание дамы вперед при выходе из лифта - такие традиции уже отходят в прошлое. Современный деловой этикет рекомендует выходить первым тому, кто находится ближе к двери. Мужчина и женщина надевают каждый свое пальто сам, хотя если у кого-либо при это случаются затруднения, другой обязан помочь ему. Необходимо всегда принимать знаки внимания со стороны другого человека. Женщины должны не только открывать двери сами, но и пропускать других в случае необходимости, причем вне зависимости - мужчина это или женщина. Короче говоря, обходительность, такт, отдача и получение, оказание взаимной помощи в случае необходимости, причем равно для лиц обоего пола - таковы основные черты делового этикета.

Следующими составными частями рассматриваемой сферы являются три основных правила:

- золотое правило: относитесь к другим, ко всем без исключения, так, как вы бы хотели, чтобы относились к вам;

- пять волшебных слов: пожалуйста, благодарю Вас, отлично сделано;

- не смешивайте спиртное и наркотики с бизнесом. Но просто быть вежливым, доброжелательным и т.д. недостаточно.

В деловом этикете общие принципы правильного поведения приобретают специфическую окраску, что выражается в следующих его основных принципах:

- делай все вовремя.

- не болтай лишнего.

- думай не только о себе, но и о других.

- одевайся, как положено.

- говори и пиши хорошим языком.

Мало того, что опоздания мешают работе, - они есть признак того, что на человека нельзя положиться и он скверный исполнитель. Вполне очевидно, что наличие такого отрицательного качества, как несвоевременность выполнения обязательств влияет на служебное продвижение.

Первое из таких обязательств - необходимость прийти вовремя на работу, причем так надо делать каждый день. Если обстоятельства не позволяют в какой-либо день являться на работу вовремя, следует позвонить в офис и предупредить своего начальника - только так в этой ситуации вы сможете сохранить свою репутацию надежного человека.

Требование все делать вовремя касается и всей иной профессиональной и служебной деятельности. Все дела должны делаться в срок! Поэтому важным является умение рассчитать необходимое для выполнения время. Всегда имейте в виду известный закон Мерфи и следствия из него.

Закон Мерфи. Если какая-нибудь неприятность может случиться, она случается.

Следствие. 1. Всякая работа требует больше времени, чем вы думаете.

2. Если четыре причины возможных неприятностей заранее устранены, то всегда найдется пятая.

3. Предоставленные сами себе, события имеют тенденцию развиваться от плохого к худшему.

4. Как только вы принимаетесь делать какую-то работу, всегда находится другая, которую надо сделать раньше.

Кроме того, полезно держать в уме и второй закон Чизхолма: когда дела идут хорошо, что-то должно случиться в самом ближайшем будущем.

Так что время на выполнение заданий надо выделять с запасом, учитывая те возможные проблемы, которые трудно прогнозировать.

"Не болтай лишнего". Суть этого принципа в том, что человек обязан хранить секреты своей организации. Причем речь идет о всех делах фирмы или учреждении, где он работает, - от технологических до кадровых. То же можно сказать и о тех подробностях своей личной жизни, о которых могут поведать друг другу сослуживцы.

"Думай не только о себе, но и о других". Без этого не может быть и речи о каких-либо успехах. Не учитывать мнение и интересы покупателя, клиента или партнера - все равно что пытаться лететь в вакууме, махая крыльями. Один из бизнесменов сказал по этому поводу: "Все неприятности происходят из-за эгоизма или зацикленности на своих интересах, например, иногда стараются навредить коллегам, чтобы заработать преимущество в конкуренции с сослуживцами или выдвинуться в рамках собственного заведения".

Всегда надо иметь в виду, что у всех есть свои интересы и во всякой точке зрения содержится частица истины, даже если вам кажется, что ваш оппонент или собеседник абсолютно не прав. Поэтому непреложным требованием делового этикета является необходимость уважать чужое мнение и стремление понять его. Изживайте в себе внутренний "большевизм", т.е. нетерпимость к инакомыслию и стремление уничтожить "противника". Иначе рано или поздно найдется кто-то, кто вынужден будет "уничтожить" вас. Кстати, терпимость и скромность отнюдь не помешают вам быть уверенным в себе.

Одевайся как положено. В этом принципе самое главное - необходимость вписаться в окружение на службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Помимо того, что вам надо "вписаться", ваша одежда должна быть выбрана со вкусом - соответствовать моде по фасону и цветовой гамме. То же касается обуви и пречих аксессуаров.

Если сразу после работы вам предстоит деловой ужин, то не одевайтесь в вечерний туалет, иначе люди подумают, что у вас к ним личный, а не профессиональный интерес (тем более если вы встречаетесь с лицом противоположного пола).

Говори и пиши хорошим языком. Этот принцип означает, что все произносимое и написанное вами - записки, письма и т.д. - должны не только нести ясную и целенаправленную мысль, но и быть изложены хорошим языком, причем все имена собственные должны произноситься и писаться без ошибок. В случае трудностей с грамматикой и правописанием пользуйтесь словарями, учебниками и услугами более грамотных сотрудников.

Необходимо запретить самому себе использовать бранные и нецензурные выражения - даже чужие, которые вы пересказываете. Существует множество "словозаменителей", которые способны передать ваше негативное отношение к чему-либо. К тому же не исключен вариант, что слишком принципиальный начальник (особенно начальница) может вас уволить за ненормативную лексику.

# 2. Общие правила ведения деловой переписки

Современные формы деловой переписки, принятые теперь в международном общении, сложились около 150 лет тому назад. Родина их - Англия. Именно оттуда ведут свое начало основные правила этикета составления корреспонденции. За рубежом формальным сторонам деловой и личной корреспонденции уделяется больше внимания, чем у нас. И поэтому, чтобы не испортить по неведению хороших взаимоотношений с партнерами за рубежом, этикет переписки должен строго соблюдаться.

Сегодня, в эпоху электронной почты, телефакса и компьютера хорошо написанные личные, рекомендательные, поздравительные и другие письма, различного рода открытки, телеграммы, традиционно и красиво выполненные приглашения доставят удовлетворение получателю, а искренние соболезнования позволят скрасить утрату.

Значительная часть деловых контактов во всем мире осуществляется посредством переписки. Поэтому очень важно уметь писать деловые письма, которые дают наиболее выгодное представление о вас лично и о вашей организации.

В принципе, все официальные письма составляются по единому международному стандарту. В соответствии с ним письмо пишется не от конкретного лица, а от лица коллективного - юридического. Такая форма изложения определяется тем, что в служебном письме выражаются коллективные интересы и подписывается оно, как правило, официальным лицом - директором предприятия, учреждения, председателем комиссии, секретарем оргкомитета (или просто оргкомитетом, что не совсем верно).

В России нет общепринятого стандарта служебного письма, но все-таки есть определенные правила, которые следует соблюдать.

Организации, занимающиеся бизнесом, как правило, используют для деловой переписки фирменные бланки, напечатанные типографским способом. Личные деловые письма печатаются на обычной бумаге.

Бумага для письма должна быть чистой, аккуратно обрезанной.

Служебные письма пишутся только по одному вопросу, при этом информация должна быть исчерпывающей, а письмо по возможности кратким.

В служебных письмах не должно быть сложных предложений, не рекомендуется использовать сложные способы мотивировки.

Объем служебного письма не должен превышать полутора страниц машинописного текста. В тех случаях, когда необходимо изложить более пространные сведения, справки, заключения и т. п., фактически деловым письмом будет письмо, сопровождающее эти документы (они будут приложением к письму). Объем приложений к письму и их количество не ограничены.

Следует отвечать на полученные письма незамедлительно, в течение 10 дней. Если невозможно дать подробный ответ в такой срок, необходимо по крайней мере сообщить о получении письма и объяснить, почему произошла задержка с ответом.

Все участники деловой переписки должны быть поставлены в известность о том, что предпринято по получении письма.

Следует письменно поблагодарить того, кто дал рекомендательное письмо. В этом письме следует сообщить или уведомить о результатах делового знакомства.

Важно письменно благодарить за письменные поздравления и добрые пожелания. Письма благодарности за подарки, оказанные услуги и за все, что имеет отношение к вашему бизнесу, могут быть напечатаны на бланке фирмы. Следует писать на обычной бумаге лишь тогда, когда не выступают от имени фирмы или от себя как члена этой фирмы.

Следует подписывать и отправлять только те письма, которые хорошо отпечатаны, красиво расположены на бумаге, безукоризненно аккуратны и внешне выглядят приятно, т. е. письма, которые сразу же производят благоприятное впечатление. Письмо - зеркало, отражающее внешность, вкус и характер человека.

Вот несколько советов, необходимых для того, чтобы деловое письмо получилось привлекательным и правильно оформленным.

Для деловой переписки необходимо пользоваться бумагой лучшего качества.

Конверт должен соответствовать бланку по качеству и плотности бумаги. Все, что напечатано на конверте на машинке или типографским способом, должно соответствовать напечатанному на бумаге.

Канцелярские принадлежности должны отличаться хорошим качеством и благородным вкусом. Никогда нельзя пользоваться нестандартными конвертами и бумагой, используемой для ежедневной деловой переписки.

Все деловые письма следует печатать на машинке по крайней мере в двух экземплярах. Копия должна храниться в папке для корреспонденции.

В правом верхнем углу под адресом организации, отправляющей письмо, ставится дата отправления письма. Даты сейчас можно писать по-разному: 23 марта, 1995 соответствует традиционному британскому стилю; также возможно писать: 23 марта 1995; марта 23, 1995; марта 23 1995. Следующая форма, зародившаяся в США, сейчас часто используется в международной практике: февраль 6, 1995. Могут также использоваться и сокращения: 8 окт. 1995, дек. 15, 1995.

Можно встретить указание даты и цифрами, но в этом содержится опасность, т. к.;

- в британском английском 4.3.95 означает 4-й день 3-го месяца (март);

- в то время как в американском английском сначала указывается месяц и 4.3. 95 означает 3 апреля. Американский вариант даты будет выглядеть так: 3.4.95.

Текст письма должен быть красиво и правильно расположен на бумаге. Независимо от того, короткое это письмо или длинное, текст должен быть напечатан ровно и симметрично.

Широкие поля делают письмо более легким для чтения и более привлекательным. Никогда не допечатывайте деловое письмо на обратной стороне листа.

Постарайтесь, чтобы предложения и абзацы в письме были как можно короче. Каждую новую мысль или идею необходимо начинать с красной строки и выражать эту мысль как можно проще и лаконичнее. В письме не должно быть ошибок в правописании, опечаток, неправильно или нескладно построенных фраз. Грамматические ошибки, плохая орфография, отсутствие знаков препинания или неправильное их использование могут свести на нет все усилия.

При написании деловых писем следует придерживаться правила, по которому с большой буквы пишутся:

- имена существительные собственные, а также имена прилагательные, обозначающие национальную и государственную принадлежность (Russian, Enqlish);

- слова, включая сокращения, в названиях фирм и организаций;

- слова в обозначении занимаемой должности (Director, Chief, Enqineer);

- сокращения, обозначающие названия городов, республик, улиц, дорог и т. д.;

- полные и сокращенные названия месяцев и дней недели;

- названия товаров, торговых марок.

Если это не первое письмо к партнеру, его следует начинать с вежливой ссылки на последнее полученное от него письмо. Это не столько дань уважения, сколько уведомление о том, что письмо получено и дальнейший диалог строится на его основе.

Если же письмо пишется своему партнеру впервые, необходимо начать с представления своей фирмы, ее целей и задач, которые она ставит перед собой в сфере международной деятельности. Еще лучше послать партнеру буклет с подробной информацией о фирме. Однако рекламный материал не должен быть объемным. Текст этого материала должен быть на языке вашего партнера или на английском языке.

Заканчивается письмо словами благодарности за сотрудничество и выражением надежд на его продолжение. И непременно: "Искренне Ваш", "С уважением" и т. п.

Подпись ставится на правой стороне листа, под заключительной формулой вежливости. Фамилия подписывающегося печатается на машинке под его рукописной подписью.

В последнее время все больше в деловых контактах используется факс как средство связи, позволяющее существенно сэкономить время.

Генеральный представитель фирмы "Уорлд Рисор-сиз, Интеркорпорейтед" (США) М. Маргелов делится опытом использования факса американскими бизнесменами1.

В американской традиции принято иметь стандартную первую страницу (Cover paqe) для послания по факсу.

Она делается, как правило, на бланке фирмы. Бланк должен выглядеть так: в верхней его части размещается эмблема фирмы (Trade mark), а в самом низу по всей длине строки - адреса, телефоны и другие координаты офисов и отделений фирмы. Под изображением эмблемы пишется телефаксное послание (Facsimile messaqe). Далее страница оформляется примерно так:

Первый вариант

Date: Time:

То: Fax no:

Company:

Number of paqes including cover\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

If you do not receive all the pages\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

please call\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ or fax\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

что означает (слева направо): дата (день, месяц, год отправки сообщения), время отправления сообщения, кому (имя и фамилия адресата), номер факса адресата, компания, которую он представляет, и традиционная формула "количество страниц сообщения, включая первую страницу" - здесь ставится прочерк, который заполняется от руки только после того, как послание составлено полностью и подписано, и "если вы не получили все страницы сообщения, пожалуйста, позвоните по телефону..." (далее вы вписываете свой номер телефона) или передайте по факсу" (впишите номер используемого вами факса). После этого пишется слово Comments: (комментарии) и далее текст.

Второй вариант

From\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Location our fax

Number of paqes (includinq cover sheet) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

To:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Company / Department\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Messaqe:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

что означает: от кого (имя и фамилия), дата передачи сообщения, месторасположения (адрес), наш факс (номер вашего телефакса), количество страниц сообщения, включая первую страницу (здесь все так же, как в первом варианте), кому (имя и фамилия адресата), компания (учреждение), затем само послание.

Текст печатается на машинке или компьютере, подписывается от руки. Каждую страницу, начиная со второй, лучше нумеровать - будет легче сориентироваться, если сообщение не прошло с первого раза и его приходится повторять. Печать на послании, если это не документ, ставить не надо.

Если направляете ответное послание, вначале поблагодарите адресата - достаточно одной фразы. Если не ответили на предыдущий факс, следует подождать, но ни в коем случае не надо настойчиво повторять в следующем, мол, "жду ответа с нетерпением".

Обменялись факсами с партнерами и заинтересовали их. Они предложили заключить ваш первый совместный документ - Протокол о намерении. Это всего лишь письменное отражение желаний обеих сторон, ни к чему не обязывающий, поэтому не надо строить никаких иллюзий. Текст протокола должен быть максимально кратким, в конце его обязательно должна присутствовать фраза: "Настоящий протокол сам по себе не может служить юридической основой для коммерческих обязательств подписавших его сторон".

Протокол должен быть исполнен на фирменных бланках одной из сторон либо в четырех экземплярах - по два на каждом языке, либо в двух - билингвом, на каждой странице два параллельных столбца на двух языках, но в этом случае на последнем листе подписи придется ставить по 2 раза - под обоими столбцами.

Под текстом (перед подписями) указывается срок действия настоящего протокола - как правило, не более года.

Как уже говорилось, юридически никто не заставит следовать протоколу, но этого требует честь бизнесмена, которая может очень сильно пострадать при нарушении договоренности.

И в заключение - всегда отвечайте на письма или факс, даже в том случае, если затрудняетесь ответить на поставленные вопросы. В деловом мире тот, кто не отвечает на корреспонденцию, считается безответственным, и ему не доверяют.

# Заключение

Таким образом, деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения. Если, нарушая те или иные нормы поведения, в быту и в обществе вы рискуете главным образом своей репутацией воспитанного человека, то в бизнесе такие ошибки могут стоить больших денег и карьеры.

Умение вести себя должным образом, т.е. соблюдение этикета, стало ныне одним из важнейших условий и способов вырваться вперед и сохранить лидерство в бизнесе. Иными словами, твердо усвойте, что соблюдение делового этикета - один из элементов вашей профессиональной стратегии.

В основе правил делового этикета лежат общие предпосылки и основные принципы. Первые представляют собой следующие постулаты:

- к любому человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;

- правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и для женщин.

Значительная часть деловых контактов во всем мире осуществляется посредством переписки. Поэтому очень важно уметь писать деловые письма, которые дают наиболее выгодное представление о вас лично и о вашей организации.

Все официальные письма составляются по единому международному стандарту. В соответствии с ним письмо пишется не от конкретного лица, а от лица коллективного - юридического. Такая форма изложения определяется тем, что в служебном письме выражаются коллективные интересы и подписывается оно, как правило, официальным лицом - директором предприятия, учреждения, председателем комиссии, секретарем оргкомитета.

Деловое письмо должно быть безукоризненным во всех отношениях: даже мелкое несоблюдение правил может сделать его дефектным с юридической точки зрения. Это особенно важно, если принять во внимание, что за рубежом не принято ставить печать на коммерческие документы, достаточно одной подписи уполномоченного лица даже на заказах, отчетах и гарантийных письмах.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что деловая переписка является основой делового и конструктивного общения и правильное ведение деловой переписки способствует установлению связей, улучшает взаимные отношения, сдвигает с мертвой точки не решаемые проблемы и вопросы.

# 

# библиография

**Литература общего содержания**

Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учеб. пособие.- М.: Финансы и статистика, 2004.

Бриттни Л. E-MAIL и деловая переписка: Практическое руководство.- М.: АСТ: Астрель, 2004.

1. Гусев И.Е. Этикет от А до Я.- Мн.: Харвест, 1999.

Кузнецов И.Н. Деловая переписка: Учебно-справочное пособие.- Москва: Издательско-торговая компания Дашков и К, 2007.

Лихачева Л.С. Школа этикета: Поучения на всякий случай.- Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1997.

Митчелл М. Деловой этикет.- М.: АСТ: Астрель, 2004.

**Периодические издания**

Емышева Е.М. Этикет деловой переписки // Секретарское дело.- 2005.- № 3.- С. 57.

**Интернет-ресурсы**

Деловая переписка и общепринятые правила // http://cdbooks.narod.ru/fip/del\_ob/020.htm

# Особенности и значение делового этикета // http://homefamily.rin.ru/cgi-bin/show.pl?id=605&pdr=15&pt=1&els=1&sort=sort