**Содержание**

Введение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3

1. Виды деловых писем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5

2. Оформление стандартного делового письма\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_11

3. Заключение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 12

4. Список литературы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_13

**Введение**

Усиливающаяся интернационализация мирового экономического процесса предполагает унификацию правил и норм деловых международных отношений, признание всеми предпринимателями критериев деловой этики.

Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.

Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания [7].

К сожалению, несмотря на то, что предпринимательская деятельность становится естественной составной частью российской экономики, еще очень многие бизнесмены не придают большого значения служебной этике, деловому имиджу, а зачастую даже не подозревают об их существовании, что мешает успеху отечественного бизнеса, осложняет взаимодействие российских и западных предпринимателей.

Сегодня российским бизнесменам крайне важно создать среди деловых иностранных кругов, у международной общественности положительное мнение о себе, поскольку это откроет перед ними широкие перспективы установления новых экономических и торговых связей.

Этика деловых отношений основывается на выработанных не одним поколением людей во всем мире правилах и нормах поведения, которые способствуют укреплению взаимного доверия, исключению приобретения выгод за счет партнера.

Овладевая наукой деловых отношений, нормами поведения, этикета, необходимо учитывать, что бизнес — это во многом искусство устанавливать и поддерживать цивилизованные отношения с равными себе людьми, руководить, т.е. управлять с помощью власти и ответственности, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, принимать роль посредника, обмениваться информацией, уметь ее обрабатывать и эффективно обращать ее на пользу социальной группы, своей любимой «работы-дела».

Следует понимать, что без выработки «правил игры», учитывающих интересы различных категорий участников общественных отношений, невозможно эффективно продвигаться по пути трансформации российской экономики в рыночную и российского общества в европейское и мировое сообщество [5].

Этикет является одним из главных «орудий» формирования имиджа. В современном бизнесе, лицу фирмы отводится немалая роль. Фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет.

Практически во всем мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создает приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.

Нужно запомнить, что этикет помогает нам только тогда, когда нет внутреннего напряжения, рождающегося из попытки сделать по правилам этикета то, что раньше мы никогда не делали [3].

Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами.

**1. Виды деловых писем.**

*I. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу*. Эти две разновидности делового письма имеют общую цель - привлечь внимание адресата и пробудить у него желание принять Вас на работу или предварить это еще одним этапом – личной встречей (собеседованием).

Разница в том, что письмо обращено к конкретному лицу, от которого зависит решение, и надо обращаться к нему, либо используя титул (общепринятое обозначение должности): "Господин председатель", либо по фамилии: "Господин Кузнецов". Прежде чем решить вопрос о том, какое обращение употребить в деловом письме с просьбой о приеме на работу, лучше всего позвонить в организацию и осведомиться у секретаря, какое обращение предпочитает человек, имеющий данную должность.

Основное содержание делового письма и резюме практически одинаковы:

1. Фамилия, имя и отчество полностью (не инициалы); в резюме - это естественное начало, но и в деловом письме с просьбой о найме имеет смысл указать, прежде всего именно фамилию, имя и отчество, чтобы не заставлять того, кто читает обращенное к нему письмо, разыскивать подпись [4].

2. Образование: указываются все учебные заведения, которые автор резюме или письма закончил, в каком году, какой диплом получил, какая квалификация, специальность и специализация указаны в дипломе. Если автор резюме закончил не одно учебное заведение, следует перечислить все, включая различные курсы, деловые школы и пр.

Однако, если автор не желает упоминать какое-либо учебное заведение, полагая, что этот факт ничего не прибавит к его деловому портрету, - он имеет на это полное право.

3. Настоящее место работы; здесь же целесообразно указать и другие места работы, где соискатель работал ранее, но право выбора за ним: можно прежнее место работы не указывать, хотя это сузит, ограничит характеристику автора резюме (письма).

4. Должность, на которую претендует соискатель; но это может быть не конкретная должность, а направление работы, которой хотел бы заниматься соискатель. Здесь уместно дать обоснование (пояснение, подтверждение) тому, почему именно эту должность или работу хочется иметь автору резюме (письма).

Самое логичное - указать на определенные деловые способности, наклонности, стажировки или временное исполнение обязанностей на желаемом должностном уровне, а может быть, и собственные умозаключения соискателя о том, почему именно желаемая должность (направление работы) лучше всего раскроет его творческий потенциал.

Без преувеличения можно сказать, что это самая важная часть резюме (письма), и соискателю необходимо продемонстрировать (не лично, а письменно - это труднее) свою полную убежденность в объективной необходимости благорасположения обстоятельств и персон, от которых это зависит, для замещения автором резюме должности, на которую он претендует.

Составив черновик письма, перечитайте его, представив себя на месте адресата: хотели бы Вы, чтобы потенциальный сотрудник, автор письма (резюме), работал бы во вверенной или принадлежащей Вам организации? Если да, то письмо пора перепечатывать и отсылать, если нет - над его содержательной стороной надо еще поработать, так как содержательность и убедительность в данном случае – синонимы [5].

*II. Письмо-заявление об уходе.* Обычное заявление об уходе содержит (в правом верхнем углу) должность, фамилию, имя, отчество адресата, название делового послания (слово "Заявление" - в середине строки), далее идет текст заявления с просьбой об увольнении с определенной даты.

Причина такой просьбы может быть указана, а может и не называться, хотя более этичным является первый вариант. Некоторые организации практикуют увольнение сотрудника по собственному желанию только после написания им письма-заявления об уходе.

Письмо-заявление отличается более пространным текстом, поскольку принято указывать причину увольнения; заметим, что обычно называется причина, имеющая относительно благополучную психологическую окраску, например желание найти место работы ближе к месту жительства, чтобы тратить на переезды меньше времени; желание освоить новое направление работы и т.п. В таком письме уместно выразить благодарность руководству той организации, из которой сотрудник увольняется,- за возможность приобрести (или усовершенствовать) свое профессиональное мастерство, за справедливое и доброжелательное отношение [1].

Однако письмо-заявление не должно быть "поминальным плачем" - ведь сотрудник увольняется по собственному желанию, поэтому следует соблюсти баланс между желанием уволиться, явно выраженным, и чувством благодарности к оставляемому коллективу и его руководству.

*III. Рекомендательное письмо.* Самый простой вариант рекомендательного письма - визитная карточка рекомендующего и на ней строчки, написанные от руки (в третьем лице): ... рекомендует такого-то (фамилия рекомендуемого); можно добавить слова, "как отличного, добросовестного, инициативного" и тому подобные прилагательные. Но рекомендательное письмо может быть и более многословным [6].

В современной деловой жизни принято такое содержание рекомендательного письма:

а) представление рекомендующего адресату ("К Вам обращается"...) и повод для обращения;

б) характеристика рекомендуемого: базовое образование, опыт работы, уровень компетентности и профессионализма, личностные характеристики - все то, что позволяет автору письма предложить рекомендуемого для замещения определенной должности или включение в определенное направление работы без указания должности.

в) иногда к письму-рекомендации прилагается резюме, выполненное претендентом на должность; тогда о наличии резюме упоминается в рекомендующем письме;

г) в заключение в письме излагается просьба - встретиться с рекомендуемым, ознакомившись предварительно с данными резюме, для принятия окончательного решения (неэтично при этом навязывать адресату, положительное решение вопроса, и слова "настоятельно рекомендую" здесь недопустимы).

д) в конце письма - подходящая к данной ситуации "формула вежливости" - в данном случае это признательность за внимание, проявленное при ознакомлении с рекомендательным письмом и прилагаемыми материалами.

*IV. Письмо-отказ.* В современных деловых кругах принята еще одна форма письменного делового общения - письмо-отказ. Оно не имеет широкого распространения, тем не менее, скажем, что оно из себя представляет. Письмо-отказ используется тогда, когда надо ответить отрицательно кому-либо из претендентов [4,7].

Принято считать, что неэтичной является формулировка: "Вы нам не подходите", хотя, вполне возможно, именно это и является причиной настоящего отказа. Более приемлемой и этичной может быть фраза: "К сожалению, мы не имеем возможности в настоящее время предоставить Вам трудоустройство в силу следующих причин"; далее следует указать достаточно объективную причину, препятствующую приему на работу (например, невозможность увеличения контингента работающих).

Конечно, такая позиция тоже не свободна от упреков в неэтичности, однако из двух зол, как утверждает пословица, выбирают меньшее, поэтому рекомендуется слегка покривить душой, чтобы не наносить психологическую травму претенденту, так как, на наш взгляд, это меньшее зло.

*V. Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.)* В деловой практике обстоятельства складываются так, что возникает необходимость получения информации о том, как продвигается выполнение ранее заключенного договора, есть ли изменения относительно даты совещания и т.п. Такая необходимость появляется далеко не всегда, а лишь в том случае, если сотрудники, которым поручено исполнение, действуют недостаточно оперативно и процесс затягивается [2].

Соответствующее деловое письмо должно содержать, прежде всего, напоминание о том договоре, выполнение которого волнует автора письма: номер договора (или другого документа), дата заключения, суть договора, кем он подписан с обеих сторон. Затем формулируются вопрос и причины, его вызвавшие ("не имеем сведений о ...", "не располагаем информацией о ходе ..."). В заключение, как обычно, формула вежливости - "Приносим извинения за хлопоты, вызванные необходимостью..." .

*VI. Письмо-благодарность.* Благодарность в деловой практике может быть выражена по самым различным поводам:

* за поздравление по случаю юбилея и пр.;
* за рекомендацию при устройстве на работу;
* за рекомендованного для найма на работу сотрудника, если он идеально подошел для замещения вакантной должности;
* за приглашение на прием;
* за помощь в любом виде - предоставление необходимой информации, обработку материалов, в принятии решения.

Обычно стиль письма-благодарности носит менее официальный характер, чем другие деловые письма; в таком письме, естественно, просматривается эмоциональная окраска положительного свойства, так как письмо должно донести до адресата теплоту и искренность.

*VII. Письмо-напоминание.* Такое письмо напоминает о назначенном ранее мероприятии - совещании, деловой встрече, приеме, необходимости выполнить обещанное. Рассылка таких писем вызвана информационной перегрузкой современного делового человека.

Хотя договоренность о деловой встрече была достигнута ранее или приглашения на прием разосланы в срок, однако для полной уверенности устроителей совещания, переговоров, приема рассылаются письма, напоминающие о вышеуказанных мероприятиях. Содержание такого письма сводится к дате и цели мероприятия и выражению надежды (или уверенности), что адресат "почтит его своим посещением". Текст письма весьма краток.

*VIII. Письмо-уведомление.* Такие письма обычно рассылают организации, особо заботящиеся о своих клиентах (покупателях). Организация сообщает последние новости о новых видах продукции или услуг, об открытии новых филиалов, о проведении презентации, об образовании новых подразделений в структуре и, следовательно, о появлении новых целей и функций у организации, т.е. цели письма-уведомления в основном рекламные. Обычно письма выполнены типографским способом, однако может быть сделана приписка от руки с дополнительным сообщением [5].

Адресат может расценить такую приписку как не вполне безупречную работу составителей письма, но может увидеть в приписке от руки и особое уважение, и сознательное выделение его (адресата) из ряда "ему подобных". В том случае, если письмо уведомляет о назначении некоего лица на новую должность, достаточно почетную, принято данному лицу направить письмо-поздравление (см. пункт VI).

**2. Оформление стандартного делового письма.**

Встречают, как известно, по одежке. Поэтому "одежка" Вашего письма, т.е. конверт и бумага, должна быть безукоризненной. Иначе Ваше письмо рискует оказаться в корзине с макулатурой непрочитанным, даже если в нем содержится ценнейшая для получателя информация. Особенно это актуально для таких писем, как представление компании, предложение продуктов, товаров, услуг и заявление о приеме на работу. Конверт должен быть плотным, непрозрачным, стандартного размера из белой бумаги. Адрес на конверте должен быть обязательно напечатан блоком или виден из прозрачного окошка. Здесь нет никаких ограничений и строгих правил. Иногда при объявлении о приеме на работу в некоторых странах требуется, чтобы сопроводительное письмо или резюме было написано от руки. В таком случае полезно и конверт надписать аккуратным и чётким почерком [8].

Если Вы собираетесь запросить информацию, заказать товары, услуги, то и конверт, и бумага могут быть не самыми дорогими, но все-таки хорошего качества.

Бумага, если Вы не пользуетесь стандартным бланком вашей компании, тоже должна удовлетворять самым строгим требованиям: формат А4, белая, плотная, лист без дефектов и пятен. Особенно если Вы предлагаете сотрудничество, представляете свою компанию или нанимаетесь на работу. Подпись должна быть выполнена так, чтобы у получателя не возникло сомнений, что у Вас нет приличной авторучки или Вы недостаточно уверенно можете воспроизвести свою подпись. Авторучку лучше взять с чернилами.

«Золотое правило»

Ваше письмо с первого взгляда должно произвести солидное впечатление.

**3. Заключение.**

В заключение воспользуемся возможностью еще раз напомнить о том, что деловое письмо должно производить впечатление безупречности во всем:

* безупречный стиль;
* безупречное правописание;
* безупречная бумага, на которой отпечатано письмо;
* безупречный шрифт (разборчивый, не мелкий, не имитирующий рукописный, достаточно жирный);
* безупречное расположение текста: наличие широких полей, оформление "в край", т.е. без абзаца, поскольку в современных деловых кругах печатание "в край" считается более официальным;
* страницы нумеруются, начиная со второй;
* письмо должно быть достаточно коротким - так оно легче воспринимается.

Деловое письмо, отправляемое по факсу, подписывается от руки, как все прочие виды писем. Последнее, что необходимо сказать, характеризуя современную деловую переписку, - на все письма принято обязательно давать ответ, даже если ответ отрицательный или адресат затруднился с ответом (суть ответа в данном случае должна быть именно такая - "затрудняюсь с ответом"). Сроки ответа, существующие в деловом мире, также должны быть выдержаны [7].

Отсутствие ответа или нарушение сроков будет воспринято как неумение вести дела должным образом, и последствия этого не замедлят сказаться.

**4. Список литературы**

1. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека; М.: Дело - Москва, 2001. - 112 c.
2. Архангельская, М.Д. Бизнес этикет, или игра по правилам/М.Д. Архангельская. - М.: Эксмо, 2015. - 160 c.
3. Безюлева Г.В., Чиркова М.А. Развитие коммуникативных качеств учащихся. – м., 2004г.-119с.
4. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента: Учебник/ Ботавина Р.Н. М.: Финансы и статистика, 2001.192 с.
5. Кукушин В.С. Деловой этикет: Учебное пособие, Москва - Ростов-на-Дону, 2005 г. - 278 с.
6. Семенова А.К., Маслова Е.А. Психология и этика менеджмента и бизнеса.- М.,2000г
7. Чупрякова, М. Э. Правила деловых отношений / М. Э. Чупрякова. -Екатеринбург : Литур , 2001. 256 с.
8. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, -М.: Изд. центр «Академия», 2007. -160 с.