

Деловой этикет в устной и письменной речи

Введение

Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей. Ведь постоянно приходится обсуждать вопросы, связанные с организацией производства, с жизнью трудового коллектива, выполнением должностных и служебных обязанностей, с предпринимательской деятельностью, заключением различного рода сделок, договоров, принятием решений, оформлением документов и т. д. Умелое деловое общение во многом определяет успех деятельности. Человек может сделать общение эффективным, достичь определенных целей, если он правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Наше общество уже почувствовало потребность в культуре поведения и общения, то и дело встречаются объявления, сообщения реклама о том, что в лицеях, колледжах, гимназиях, школах открываются факультативы с названиями “Этикет”, “Деловой этикет”, “Дипломатический этикет”, “Этикет делового общения”. Это связано с потребностью людей познать, как нужно вести себя в той или иной обстановке, как правильно устанавливать и поддерживать речевой, а через него и деловой контакт.

В общении люди передают друг другу ту или иную информацию, те или иные смыслы, что то сообщают, к чему то побуждают, о чем то спрашивают, совершают определенные речевые действия. Однако прежде чем перейти к обмену логико-содержательной информацией, необходимо вступить в речевой контакт, а это совершается по определенным правилам. Мы их почти не замечаем, поскольку они привычны. Заметным становится как раз нарушение неписаных правил. Как правило, такое неисполнение норм поведения оборачивается обидой, а то и ссорой, конфликтом в коллективе. Поэтому важно обратить внимание на правила вступления в контакт, поддержания такого контакта -- ведь без этого деловые отношения невозможны. Осознание норм делового этикета полезно всем, а особенно деловым людям. 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. Любой бизнес - это скоординированные действия множества людей, и эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать отношения друг с другом.

Высокая культура разговорной и письменной деловой речи, хорошее знание и чутьё языка, умение пользоваться его выразительными средствами, его стилистическим многообразием - самая лучшая опора, самое верное подспорье и самая надёжная рекомендация для каждого человека в его общественной жизни и деловой деятельности.[6] . 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 все с тем прицелом, чтобы эти контакты и поступки благоприятно отражались на делах фирмы и ваших собственных.

Правила этикета могут различаться 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.

Цель реферата - изучить деловой этикет в письменной и устной речи. Задачи: - изучить основы этической культуры, - рассмотреть, что такое этикет и деловой этикет, - как культурно общаться по телефону, - вести деловую беседу, деловую переписку,

I. Общие сведения об этической культуре
этикет деловой ягер

1.1 Этикет и его основы

Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Человек может сделать общение эффективным, достичь определенных целей, если он правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные нормы в общении или искажает их содержание, то общение становится невозможным или вызывает трудности.

Поскольку этика делового общения является частным случаем этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики, то под этикой делового общения или по другому - деловым этикетом - понимается совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности. Нормы и правила поведения, действующие в обществе, предписывают человеку служить обществу, согласовывать личные и общественные интересы. Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы -- уважение человеческого достоинства, честь, благородство, совесть, чувство долга и другие.

Современный этикет - это своеобразный кодекс хороших манер и правил поведения. Знание этикета позволяет человеку произвести приятное впечатление своим внешним видом, манерой говорить, умением поддерживать разговор, вести себя за столом.

Термин "этикет" означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе.

Особенностью того, что называется этикетом, является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания.

Практическое значение этикета состоит в том, что он дает возможность людям без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для

общения с различными группами людей и на различных уровнях.[5] Основы этикета достаточно просты. Это: культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов и элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр. [5] Этикет слово французского происхождения, означающее манеру поведения. Этикет предписывает нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых приемах, на работе и т.д. К сожалению, в жизни мы нередко сталкиваемся с грубостью и резкостью, неуважением к личности другого. Причина в том, что мы недооцениваем значение культуры поведения человека, его манер. Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом, а подлинная культура поведения -- там, где поступки человека во всех ситуациях основаны на нравственных принципах.

1.2 Деловой этикет

Все большее распространение в деловых кругах получает деловой этикет, отражающий накапливающийся опыт, нравственные представления и вкусы определенных социальных групп. Деловой этикет включает в себя правила приветствия и представления, регламентирует поведение во время презентации, на приеме, за столом; предписывает, как дарить и принимать сувениры, как пользоваться визитными карточками, вести деловую переписку и т.д. Большое внимание в этикете уделяется внешнему виду деловых людей, их одежде, умению управлять отрицательными и положительными эмоциями, манере разговаривать. Знание правил делового этикета позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости из-за промахов и неправильных действий, избежать насмешек со стороны окружающих. Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм. Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку. Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета. 1. Делайте все вовремя. 2. Не болтайте лишнего. 3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. 4. Думайте о других, а не только о себе. 5. Одевайтесь, как положено. 6. Говорите и пишите хорошим языком. С точки зрения формы речи деловое общение делится на устное и письменное.[6] Устная деловая речь представлена деловыми беседами и переговорами, встречами, консультациями и т.д. Письменная деловая речь - документами, фиксирующими социально-правовые отношения (контракты, договоры, соглашения, деловые письма). Особый тип протокольного устно-письменного общения представляют собой совещания и собрания, состоящие из монологической деловой речи и существующие сразу в двух формах - устной и письменной.

II. Культура речи и особенности делового стиля

2.1 Речевой этикет

Речевой этикет - принятая в данной культуре совокупность требований к форме, содержанию, порядку, характеру и ситуативной уместности высказываний. К речевому этикету относятся слова и выражения, употребляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, принятые в различных ситуациях формы обращения, интонационные особенности, характеризующие вежливую речь и т.д. [2] В широком смысле слова речевой этикет характеризует практически любой успешный акт коммуникации. Речевой этикет в узком смысле слова может быть охарактеризован как система языковых средств, в которых проявляются этикетные отношения. Элементы системы могут реализовываться на разных языковых уровнях: На уровне лексики и фразеологии: специальные слова и устойчивые выражения (Спасибо, Пожалуйста, Прошу прощения, Извините, До свиданья), а также специализированные формы обращения (Господин, Товарищ). На грамматическом уровне: использование для вежливого обращения множественного числа (в том числе местоимения Вы); использование вопросительных предложений вместо повелительных (Вы не скажете, который час? Не могли бы Вы немного подвинуться?). На стилистическом уровне: требование грамотной, культурной речи; отказ от употребления слов, прямо называющих непристойные и шокирующие объекты и явления, использование вместо этих слов эвфемизмов. На интонационном уровне: использование вежливой интонации. На уровне орфоэпии: использование Здравствуйте вместо Здравсте, Пожалуйста вместо Пожалста. На организационно-коммуникативном уровне: запрет перебивать собеседника, вмешиваться в чужой разговор и т.д. Специфика речевого этикета в том, что он характеризует как повседневную языковую практику, так и языковую норму. Элементы речевого этикета усваиваются настолько глубоко, что они воспринимаются "наивным" языковым сознанием как часть повседневного, естественного и закономерного поведения людей. Незнание же требований речевого этикета и, как следствие, их невыполнение воспринимается как желание оскорбить или как невоспитанность. С другой стороны, речевой этикет может рассматриваться с точки зрения языковой нормы. Представление о правильной, культурной, нормированной речи включает в себя и определенные представления о норме в области речевого этикета. Кроме того, нарушение норм и правил литературного языка само по себе может рассматриваться как нарушение речевого этикета. Граница между повседневной речевой практикой и нормой в речевом этикете неизбежно является подвижной. Поэтому речевой этикет не является жесткой системой правил; он в достаточной мере пластичен, и эта пластичность создает довольно обширное "пространство для маневра". Речевой этикет представляет собой комплекс языковых явлений, ориентированных на адресата, хотя личность говорящего (или пишущего) также учитывается. Это может быть продемонстрировано на употреблении Ты- и Вы-форм в общении. Однако реализация этого принципа может представать в различных вариантах в зависимости от того, как участники речевого общения соотносятся по возрастной и/или служебной иерархии, находятся ли они в родственных или дружеских отношениях; от возраста и социального положения каждого из них и т.д. [2] Стилистические различия в употреблении единиц речевого

этикета в значительной степени определяются принадлежностью речи к различным функциональным стилям. Фактически каждый функциональный стиль имеет свои этикетные правила.

2.2 Деловой этикет в устной речи

Деловой стиль - один из функциональных стилей современного русского литературного языка.[4] Основными его разновидностями (подстилями) являются официально-документальный и обиходно-деловой подстили. Важнейшей чертой устной речи является ее спонтанность. Второй важнейшей чертой устной речи, отличающей ее от письменной, является непосредственность общения. В процессе устного непосредственного общения обмен информацией протекает сразу по нескольким каналам: слуховому, зрительному и т.д., что в свою очередь обуславливает перераспределение информационной нагрузки между ними. Проводниками информации становятся вербальные и невербальные средства: жесты, мимика, интонация, тон и темп речи. Спонтанность речи, опора на фоновые знания, объекты передачи зрительной информации (графики, таблицы, договоры) делают структуру устной речи фрагментарной, неупорядоченной, негладкой. Такая структура речи не может обеспечить того качества речи, которое является обязательным для языка документов, -- требования точности, не допускающей инотолкования. С точки зрения предъявляемых требований -- это самый строгий из всех стилей литературного языка. Устная речь имеет свой арсенал устойчивых выражений, которые ассоциируются с устностью, разговорностью: скорее всего, короче говоря, в двух словах, сводить концы с концами, остаться при своих интересах. В устной деловой речи используется большое количество профессиональных идиом: расписать сумму, разнести по ведомостям, поднять отчетность, снять с баланса. Использование этих выражений создает, в свою очередь, особое стилистическое своеобразие устной деловой речи. Монологическая деловая речь, представленная жанрами отчета, доклада и сообщения на совещании, выступления перед акционерами, соучредителями, -- это, как правило, речь читаемая, имеющая письменную природу и существующая сразу в двух формах -- устной и письменной. Эта подготовленная, отредактированная речь называется репродуцируемой, т.е. озвучиваемой, не имеющей устной природы. Вполне устной может считаться нечитаемая, диалогическая речь. Оба типа речи характеризуются такими качествами, как спонтанность, непосредственность общения и персональная адресованность. Устную персонально адресованную речь нельзя выстроить заранее, подготовить даже в виде отдельных реплик, так как последние строятся с учетом многочисленных факторов общения: степени осведомленности собеседника, его настроения, наличия или отсутствия обсуждаемого предмета (например, текста договора), временного фактора. Заготовить речевые партии не представляется возможным, поскольку невозможно предусмотреть все ситуации, которые могут возникнуть в ходе ведения переговоров. Все перечисленные синтаксические особенности устной деловой диалогической речи не позволяют ей соответствовать основному требованию, предъявляемому к языку документов, -- требованию точности, не допускающей инотолкования. По отношению к деловым диалогам,

представляющим деловое общение в официальной обстановке, можно говорить о выделении таких композиционных частей, как этикетная рамка, ввод в курс дела или изложение позиций; обмен мнениями и решение проблемы. Не всегда эти композиционные части могут быть явно выражены в сюжетной организации диалога, но вместе с тем структурное организующее тематическое начало подобных диалогов не подлежит сомнению. Целеполагание и реализация целеполагания тоже отличают текстовую организацию деловой диалогической речи от разговорной речи, для которой целеполагание необязательно. Текстовая организация устной деловой диалогической речи ярче всего обнаруживает ее своеобразие, ее особый стилистовый статус. Ее нельзя отнести к официально-деловому стилю, поскольку в устной спонтанной речи не может быть достигнута необходимая степень точности, свойственная языку документов. Ее нельзя отнести и к разговорному стилю, поскольку устная деловая диалогическая речь испытывает влияние готовых письменных деловых текстов и поскольку в условиях официальности общения "не работает" доминанта разговорного стиля, что выражается в ином принципе текстовой организации. Устная монологическая речь в большей степени, чем диалогическая, близка к письменной. Как правило, это подготовленная речь, поэтому признаки спонтанности для нее характерны не в той мере, что для диалогической. Для нее в большей степени характерны черты книжного синтаксиса -- значительная длина, распространенность, конструктивная усложненность предложений, господство принципа расположения над интонацией, свой набор связочных средств.[4] Монологическая публичная речь -- это речь развернутая, потому что говорящий обращается не к одному, а ко многим слушателям и не может рассчитывать на понимание "с полуслова" благодаря общему знанию. Особый вид речи монологической -- это совещательная монологическая речь, выступление перед группой лиц, имеющих общий опыт и общие знания. Совещательная монологическая речь является переходной между публичной монологической и диалогической речью. Однако, несмотря на перечисленные признаки, роднящие монологическую речь с письменной, фактор устности и спонтанности (о читаемой речи и ее стилистовом статусе уже говорилось) не позволяет ей достигать той степени точности, которая свойственна письменной, фиксированной речи. Официально-деловой стиль отличается устойчивостью и замкнутостью. В нем в большей степени распространены клиширование, штампованность, нормированность. Регламентированность делового общения требует и более строгого отношения к использованию его участниками речевых средств. В деловом общении не допускаются бранные слова и нецензурные выражения, просторечие, нежелательным является употребление слов ограниченной сферы употребления, не следует злоупотреблять терминами и иностранными словами. Неприятное впечатление производят ошибки, связанные с нарушением норм современного литературного языка, неточность словоупотребления, непонятность высказывания, многословие.[3] Устная деловая речь представлена деловыми беседами и переговорами, встречами, консультациями и т.д. Особый тип протокольного устно-письменного общения представляют собой совещания и собрания, состоящие из

монологической деловой речи и существующие сразу в двух формах - устной и письменной. Деловая беседа - это форма межличностного общения, предполагающая обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленная на решение той или иной проблемы. В деловом общении принято разделять деловую беседу на беседу при очной встрече и беседу по телефону. Как правило, деловые беседы планируются заранее. В процессе подготовки определяются предмет беседы, круг вопросов, который целесообразно обсудить, основные намерения, которые необходимо осуществить. При проведении беседы используются заранее подготовленные документы и материалы. [3] Деловая беседа по телефону - самый быстрый деловой контакт, требующий особого умения. У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двухсторонний обмен информацией независимо от расстояния. По телефону обмениваются личной и служебной информацией, договариваются о встречах, устанавливают и развивают деловые контакты. Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что нужно, и получить ответ. Основа успешного проведения делового телефонного разговора - компетентность, тактичность, доброжелательность. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне и вызвал положительные эмоции у собеседника. Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника, используя методы внушения и убеждения. Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки техники речи. Особенно важно следить за произношением чисел и имен собственных. Если в разговоре встречаются слова, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или же передавать по буквам. Деловые переговоры - это обсуждение с целью заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу.

2.3 Деловой этикет в письменной речи

Письменная деловая речь - документами, фиксирующими социально-правовые отношения (контракты, договоры, соглашения, деловые письма). Во всех языковых культурах официально-деловая письменная речь формируется по мере развития государственного аппарата. Формирование официально-деловой письменной речи в первую очередь связано с необходимостью документально закреплять правовые отношения юридических и частных лиц. Документированием во всем мире называют процесс записи информации на бумаге или ином носителе, обеспечивающий ее юридическую силу. Правила документирования устанавливаются правовыми актами государства. [4] Документирование в деловом общении имеет особое значение: ссылка на устную договоренность может быть опровергнута или подвергнута сомнению. Но если та же договоренность или распоряжение имеют форму документа, то считается, что ссылка на него обоснована юридически. Сегодня можно говорить об интернациональных свойствах документов, поскольку в международной практике они служат инструментом делового общения, языковым средством фиксации деловой, управленческой, служебной информации. К любому документу в любой стране предъявляются следующие общие требования: 1) достоверность; 2) актуальность; 3) аргументированность; 4) полнота информации; 5) лаконизм

(краткость) изложения. Деловая речь реализуется в виде письменных документов, построенных по единым для жанровых разновидностей правилам. Типы документов различаются спецификой своего содержания (какие официально-деловые ситуации в них отражены), а соответственно, и своей формой (набором и схемой размещения реквизитов - содержательных элементов текста документа); объединены они набором языковых средств, традиционно используемых для передачи деловой информации. Специфика культуры официально-деловой речи заключается в том, что она включает в себя владение двумя различными по характеру нормами: 1) языковыми, регулирующими закономерности отбора языкового материала для наполнения содержательной схемы документа; 2) текстовыми, регулирующими закономерности построения документа, закономерности развертывания его содержательной схемы. Официально-деловой стиль - это стиль документов: международных договоров, государственных актов, юридических законов, деловых бумаг и т. д. характеризуется рядом общих черт. К ним относятся: 1) сжатость, компактность изложения; 2) стандартная форма расположения материала; 3) использование терминологии, номенклатуры, сложносокращенных слов, аббревиатуры; 4) употребление отглагольных существительных, различных словосочетаний, служащих для связи частей сложного предложения (по той причине, что...); 5) повествовательное изложение, использование предложений с перечислением; 6) преобладающий принцип его конструирования, прямой порядок слов в предложении; 7) преобладание сложных предложений; 8) отсутствие экспрессивной лексики; 9) он не индивидуален. Существуют два типа текстов: информативный (научный, деловой) и экспрессивный (публицистический, художественный). Принадлежность деловой речи к первому типу объясняет ее некоторые особенности, прежде всего ее стилистический характер. Предельная информативная предназначенность делового текста находит свое отражение в стремлении пишущего к максимально строгому и сдержанному характеру изложения, а тем самым - и в стремлении к использованию стилистически нейтральных или книжных элементов. Сказанное определяет и требование однозначности, характерное для деловой речи. Это требование предопределяет использование в деловой речи терминов или терминологизированных специальных средств языка. Кроме того, для деловой речи характерно стремление не употреблять в текстах личностно-указательных местоимений он (она, оно, они), поскольку их использование в контексте может противоречить точности изложения. В области синтаксиса речь должна быть логичной, аргументированной. Перечисленные отличительные языковые черты делового стиля (стилистические, лексические, морфологические, синтаксические) органически вписываются в письменную сферу употребления этого стиля, в свойственные ему жанры документации. [4] Письменные виды делового общения -- это служебные документы. Служебные документы делятся на несколько больших групп по своему функциональному значению: 1) личные, 2) директивные и распорядительные, 3) административно-организационные, 4) информационно-справочные, 5) деловые письма, 6) финансовые и учетные документы, 7) внутренние документы или письма, направленные за пределы учреждения. Личные: Заявление;

Доверенность; Автобиография Распорядительные. Постановление; Распоряжение; Приказ; Контракт (договор) Докладная записка; Деловые письма(Сопроводительное; Письмо-приглашение; Гарантийное письмо) Деловая переписка - лицо каждого серьезного бизнесмена или политика. Практикой делового общения доказано, что никакая другая способность, которой может обладать деловой человек, не дает ему такого авторитета, как хорошее владение письменной деловой речью. Многие из деловых людей нередко оказываются беспомощными перед необходимостью составить служебный документ или подготовить деловое письмо. Причина тому - своеобразие речевых средств и речевого этикета письменной деловой речи. Язык деловой переписки характеризуется частой повторяемостью и единообразием речевых средств. Поэтому в нем много речевых клише, которые помогают конкретнее выразить мысль, полностью исключить различное понимание конкретного текста. Отсюда установка на стандартизацию языка при отображении типовых ситуаций делового общения и сужение диапазона используемых речевых средств. Существуют некоторые особенности написания деловых писем. Если их усвоить, то можно с легкостью писать и самые обычные и очень сложные письма. Особенности таковы: бизнес-письма должны быть точными, краткими и вежливыми.

[5] В письменном деловом общении этикет проявляется в форме и содержании документов и, прежде всего, в формулах обращения, выражения просьб, отказов, претензий, способах аргументации, и др. В деловой переписке использование этикетных средств носит регламентированный характер. Особенности грамматики официально-деловой письменной речи обусловлены требованием максимальной точности и лаконичности описания типовых ситуаций делового общения, а также традицией употребления тех или иных словоформ, оборотов речи, сложившейся в отечественной школе делового письма.

Заключение

Сегодня важно не только уметь построить свое устное высказывание, убедительно отстаивая собственную позицию (естественно, с соблюдением правил культуры речевого общения), но и уметь понимать чужую речь и адекватно реагировать на нее. Причем если при контактном общении слушающий в какой-то степени может регулировать темп новой информации, переспрашивая собеседника (лектора), прося его говорить медленнее, прокомментировать какое-либо не очень понятное высказывание, то при дистантном восприятии речи (радио, телевидение) такой возможности нет. Слушающий вынужден воспринимать речь в том темпе, языковом оформлении и объеме, которые не учитывают его индивидуальных возможностей. Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно. Устная речь значительно отличается от письменной, причем различия эти затрагивают все уровни языковой системы: лексику, морфологию, синтаксис, текстовый уровень, поэтому ее выделяют как самостоятельное языковое явление по отношению к письменной речи. Если при создании даже таких простых письменных

текстов, как записка или дружеское письмо, каждое высказывание в той или иной степени обдумывается, то при создании таких сложных текстов, как текст документа, речь идет о кропотливой и сложной работе. Такие тексты пишутся сначала вчерне, затем обсуждаются, редактируются и утверждаются. Основные особенности делового этикета в устной и письменной речи:

- Речь должна быть регламентированной;
- Различные ситуации требуют различных речевых оборотов;
- Необходимо придерживаться принципов эффективного слушания;
- Для каждого конкретного случая необходимо выбирать конкретный вид общения и придерживаться методики его проведения.
- В письменной деловой общении этикет проявляется в форме и содержании документов;

Тактичный и воспитанный деловой человек ведет себя в соответствии с нормами делового этикета, основы которого достаточно просты - это культура речи, которая предполагает ее грамматическую и стилистическую правильность. Но и владение письменной речью также определяет дальнейшее существование человека в деловом мире. Любая мысль в письме должна быть выражена точно и лаконично.

Использование речевых клише или языковых формул помогает сделать его таковым. Их употребление облегчает процедуру написания письма, позволяет избежать многозначности и сокращает время на подготовку текста.

Список использованной литературы

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Финансы и статистика, 2001.
2. Введенская, Л.А. и др. Русский язык и культура речи: экзаменационные ответы [Текст]: учебное пособие для студентов ВУЗов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - Ростов н/Д: Феникс, 2003.
3. Роджер А. Деловой этикет. - М., 2000.
4. Харченко Н.П. Русский деловой стиль (Деловая речь и официально-деловой стиль современного русского литературного языка). - Владивосток: 2003.
5. Шкатова Л.А. Этикетные формы делового общения: Методическая разработка. Челябинск, 1992.
6. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса: Пер. с англ. - М., 1994.