**Контрольна робота**

**"Адміністративний мовний етикет"**

**Вступ**

Кажуть, зустрічають по одягу… Наша мова і є не що інше, як «одяг» наших думок. Уміння вести себе з людьми належним чином є одним з найважливіших, якщо не найважливішим, чинником, що визначає шанси домогтися успіху в бізнесі, службової або підприємницької діяльності. Культура усного і писемного мовлення сьогодні стає не тільки невід'ємною частиною іміджу ділової людини, а й важливою умовою професійного успіху в будь-якій сфері діяльності.

Адміністративний етикет і етика ділового спілкування – це зведення певних правил поведінки, прийнятих сферою виробництва, послуг, культури, науки, тобто у сфері вашої професійної діяльності. Дотримання службово-ділового етикету залежить від часу, обставин. На відміну від норм моралі (етики) правила етикету здебільшого є умовними, носять характер неписаних законів, які все неухильно дотримуються.

Останнім часом проблеми ділового спілкування та етики набувають особливої як теоретичної, так і практичної значущості у зв'язку з необхідністю удосконалення організаторської та управлінської стратегії, регламентуванням і розширенням зв'язку з громадськістю, поширенням послуг і посередництвом у всіх їхніх видах і формах.

Мета даної контрольної роботи розглянути особливості етикету мови, ділового спілкування і норми ділового листа, як невід'ємної частини адміністративної етики.

**1. Етикет мовного спілкування**

Етикет мовного спілкування починається з дотримання умов успішного мовного спілкування: з доброзичливого ставлення до адресата, демонстрації зацікавленості в розмові, '' розуміння «.

Налаштованості на світ співрозмовника, щирого висловлення своєї думки, співчутливого уваги. Сигналами уваги, співчуття, правильної інтерпретації і співчуття є не тільки регулятивні репліки, а й паралінгвістичні засоби – міміка, усмішка, погляд,

Таким чином, мовна етика – це правила належного мовної поведінки, засновані на нормах моралі, науково-культурних традиціях.

Етичні норми втілюють у спеціальних етичних мовних формулах і виражаються у висловлюваннях цілим ансамблем різнорівневих засобів: як повно знаменними словами словоформами, так і не повно знаменними словами частин мови (частка, вигук).

Головний етичний принцип мовного спілкування – дотримання паритетності – знаходить своє вираження, починаючи з привітання і закінчуючи прощанням, на всьому протязі розмови.

1. Привітання. Звернення.

Привітання звернення задають тон всьому розмови. Залежно від соціальної ролі співрозмовників, і відповідно вітання здрастуй або здрастуйте, добрий день (вечір, ранок), привіт, салют, вітаю і т. п. Важливу роль грає так само ситуація спілкування.

Звернення виконує контакто-установлюючі функцію, є інтимізації, тому на протяг всієї мовної ситуації звернення слідують вимовляти неодноразово; це свідчить і про добрі почуття до співрозмовника, і про увагу до його слів.

У фактичному спілкування, у мові близьких людей, в розмовах з дітьми звернення часто супроводжуються або замінюється перифразами, епітетами зі зменшено-пестливими суфіксами: Оленька, зайчик мій, киця, любонько і т.д.

Особливо це характерно для промови жінок і людей особливого складу, а також для емоційної промови.

Національні і культурні традиції наказують певні форми звертання до незнайомих людей.

2. Етікетние формули.

У кожній мові закріплені способи вираження найбільш частотних і соціально значущих комунікативних намірів.

Так, при вираженні прохання в прощенні, вибачення прийняти вжити пряму, буквальну форму, наприклад, вибач (те), прости (ті).

Існують етикетні формули привітання: одразу після звернення вказується привід, потім побажання, потім запевнення у щирості почуттів, підпис.

3. Евфемізація мови.

Підтримання культурної атмосфери спілкування, бажання не засмутити співрозмовника, не образити його побічно, не викликати дискомфортне стан-все це зобов'язує мовця, по-перше, вибирати евфемістичні номінації, по-друге, пом'якшувальний, евфемістичний спосіб вираження.

Історично в мовній системі склалися способи перифрастичних номінації за все, що ображає смак і порушує культурні стереотипи спілкування. Це перифрази щодо відходу з життя, статевих відносин, фізіологічних отруєнь, наприклад, він покинув нас, помер, пішов з життя.

Пом'якшуючими прийомами ведення розмови є так само непряме інформування, ілюзії, натяки, які дають зрозуміти адресату істинні причини подібної форми висловлювання.

У традиціях російського мовного етикету забороняються про присутніх говорити в третій особі (він, вона, вони), таким чином, всі присутні опиняються в одному '' спостерігається '' різні просторі мовної ситуації «Я-ТИ (ВИ) – ТУТ-ЗАРАЗ '. Так показується шанобливе ставлення до всіх учасників спілкування.

4. Перебивання. Зустрічні репліки.

Ввічливе поводження в мовному спілкування наказує вислуховувати репліки співрозмовника до кінця. Однак висока ступінь емоційності учасників спілкування, демонстрація своєї солідарності, злагоди, введення своїх оцінок '' по ходу '' промови партнера. За спостереженнями дослідників, перерви характерні для чоловіків, більш коректні в розмові жінки. Крім того, перебивання співрозмовника-це сигнал некооперативна стратегії. Такого роду перерви зустрічаються при втрати комутативною зацікавленості.

Культурні та соціальні норми життя, тонкощі психологічних відносин наказують говорить і хто слухає активне створення доброзичливої ​​атмосфери мовного спілкування, яка забезпечує успішне вирішення всіх питань і призводить до згоди.

5. Ви-спілкування і ТИ – спілкування.

У російській мові широко поширене ВИ – спілкування в неофіційній мови. Поверхневе знайомство в одних випадках і неблизький тривалі відносини старих знайомих в інших показується вживанням ввічливого «ВИ '' крім того, ВИ – спілкування свідчить про повагу учасників діалогу так, ВИ – спілкування характерне для давніх подруг, що живлять один одному глибокі почуття поваги та відданості. Найчастіше ВИ – спілкування при тривалому знайомстві або дружніх стосунках спостерігаються серед жінок. Чоловіки різних соціальних верств частіше схильні до ТИ – спілкуванню. Серед неосвічених і мало – культурних чоловіків ТИ – спілкування вважається єдино прийнятною формою соціальної взаємодії. При сталих відносинах ВИ – спілкування ними робляться спроби навмисного зниження соціальної самооцінки адресата і нав'язування ТИ – спілкування. Це є деструктивним елементом мовного спілкування, що знищує комунікативний контакт. Прийняти вважати, що ТИ – спілкування завжди є проявом душевної злагоди і духовної близькості, і що перехід на ТИ – спілкування є спробою інтимізації відносин, порівн. пушкінські рядки:

'' Нехай ВИ серцевим ТИ вона, обмовився, замінила…''

Однак при ТИ – спілкуванні частина втрачається відчуття унікальної особистості і феноменальності міжособистісних відносин, пор. в. «Хрестоматії '' листування Ю.М. Лотмана і Б.Ф. Єгорова.

Паритетні відносини як головна відповідна спілкування не скасовують можливості вибору ВИ – спілкування і ТИ – спілкування в залежності від нюансів соціальних ролей і психологічних дистанцій у різних ситуаціях можуть вживати займенник '' ви і ти '' в неофіційній обстановці. Це може свідчити про відчуження, про бажання ввести мовну ситуацію елементи ритуального спілкування.

**2. Етика ділового та адміністративної мови**

У сфері ділових відносин ми маємо справу і з паперами, і з людьми. Якщо ділові папери мають більш-менш усталені форми (їх стиль підпорядкований нормативам, стандартам, гостами, які й визначають форми документів), то люди можуть бути різними: добрими і поганими, добрими і злими, чесними й не дуже – в кінці кінців, просто нервовими і психічно неврівноваженими. Але в офіційно-ділових ситуаціях прояви особистісних якостей, особливостей характеру і настрої повинні бути зведені до мінімуму. Інакше ситуація може стати конфліктною і перейти у з'ясування особистих відносин – аж до взаємних образ, тобто переросте в скандал. І якщо приватна особа, відвідувач, прохач, клієнт зовсім не обов'язково знаходиться на роботі й отримує за свою участь в офіційно-ділових відносинах зарплату, то працівники фірм, компаній, різного роду установ та організацій перебувають на службі, є офіційними особами, а значить, зобов'язані вести себе відповідно, і забезпечення офіційно-ділової ситуації – їх службовий обов'язок.

Відповідно, виконання завдання забезпечити максимально комфортне спілкування для всіх учасників офіційно-ділових відносин безпосередньо залежить від колективної культури у тій чи іншій організації. У чому ж виражається ця культура? І що потрібно знати і про що пам'ятати, щоб зберегти ділову атмосферу як усередині колективу, так і при спілкуванні з відвідувачами та клієнтами ззовні?

Культуру в колективі забезпечує так званий етикет ділового спілкування (діловий етикет), тому в першу чергу потрібно пам'ятати, що основу ділового етикету становить офіційно-діловий стиль російської мови, або ділова мова. Офіційно-діловий стиль (яким би сумним комусь не здався даний факт) – це перш за суху мову документа. Отже, мовне спілкування має бути таким, щоб його можна було зафіксувати письмово, відобразити в документі (в культурі мови це називається письмове відновлення мовної ситуації). Подумайте самі, які слова і пропозиції можуть бути відображені в документі, а які ні – від останніх краще утриматися і в усному мовленні. Таким чином, головна вимога мовного спілкування в процесі офіційно-ділових відносин – зрозуміле, лаконічне і чітке виклад інформації не тільки на папері, а й в усній розмові. Щоб виконати цю вимогу необхідно додержуватись наступних умов:

1. При діловому спілкуванні треба вміти грамотно говорити і писати. Це не означає бути філологом, цілком достатньо узгоджено організовувати слова в реченні і мати уявлення про предметний зміст вживаних слів. Співробітник складу, на якому є транзистори і резистори, звичайно, не повинен розбиратися в них як радіоінженер, але повинен вміти відрізняти їх один від одного і не помилятися в назвах при заповненні накладної або інших документів.

2. Діловий мова повинна бути максимально знеособлений, тобто текст слід викладати від третьої особи. При цьому слід уникати вживати особисто-вказівні займенники, в тому числі і 3-ї особи (він, вона, вони), оскільки їх використання, коли мова йде про декілька іменників того ж роду, може суперечити точності і ясності викладу. Згідно з офіційним стилем, «компанія» Електрон» надає наступні послуги» краще, ніж «ми надаємо наступні послуги». Якщо необхідно виклад від першої особи, то слід вказувати офіційний статус цієї особи: «Я, головний бухгалтер компанії» Електрон», Іванова Алла Вікторівна». При цьому слід пам'ятати, що якщо на бланку в реквізитах документа вже зазначено назву організації, то повторення цієї назви не потрібно, цілком достатньо буде: «Я, головний бухгалтер, Іванова Алла Вікторівна». Так само і при усному спілкуванні, представляючись відвідувачеві в офісі компанії «Електрон», цілком достатньо вказати тільки ім'я і посаду.

3. Для ділового мовлення неприпустима неоднозначність, термінологічна варіативність і лінгвістична двозначність. Так, якщо мова йде про постачання підручників історії для 6-го класу, то і в процесі усних переговорів, і в документах вони повинні називатися однаково, наприклад: «Історія. Підручник для 6-го класу. Вид-во: «Просвещение»; це дозволить уникнути отримання підручників з історії, але для інституту, або взагалі не з історії. Необхідно уникати нечітких назв, визначень і будь-яких подібних виразів при діловому спілкуванні, тоді можливість помилки та непорозуміння як приводу для конфлікту буде практично виключена.

4. При діловому спілкуванні необхідно уникати розмовно-просторічних виразів, слід дотримуватися стилістично нейтральних елементів (спеціальних термінології, номенклатурних найменувань, канцеляризмів тощо). Це, у свою чергу, виключає вживання експресивних, емоційно забарвлених висловлювань, образних висловів та алегоричних порівнянь, які можуть бути неправильно зрозумілі співрозмовником. Висловлювання, що носять оціночний характер по відношенню до особистості співрозмовника, в офіційно-ділової ситуації неприпустимі. Заяви типу «надто розумний знайшовся», «давно бачив себе в дзеркалі», «як смієте розмовляти зі мною таким тоном», «молодий ще вчити», «боляче діловий» і т. п. є грубим порушенням ділового етикету і свідчать про абсолютну відсутність культури в даній організації, а не тільки у конкретного члена колективу, що промовив подібні слова.

5. Ділова мова повинна бути гранично інформативною, суворою і стриманою, що можливо лише при виконанні попередніх умов. Також для забезпечення інформативності необхідно чітко визначити основний предмет і тему мовного спілкування: заяву про надання послуг, вимога до якості їх виконання, скарга на цю якість та ін.

Якщо при усному спілкуванні ситуація все ж таки виходить із-під контролю, і загроза скандалу виникає не дивлячись на всі зусилля відповідати нормам ділового етикету, слід або припинити дане спілкування, або перейти до «сухої мови документа» буквально – тобто вступити в офіційно-ділове листування. Тоді суб'єктам ділових відносин, якими є сторони-учасники ділового спілкування, буде дуже важко вийти за рамки офіційно-ділового стилю. Якщо ж це станеться, то неправота і некомпетентність будь-якої зі сторін, що беруть участь в конфлікті, стане очевидною й доказовою у відповідних інстанціях, бо буде документально підтверджена.

Відповідність перерахованим вище умовам дозволяє уникнути непорозумінь між учасниками ділових відносин, сприяє негайному виявлення некомпетентності, зводить до мінімуму причини виникнення двозначних ситуацій, припиняє можливості прояву грубості. Таким чином, в межах офіційно-ділового стилю приводи для конфліктів практично виключені – крім, звичайно, тих, що обумовлений безпосередньо виробничими проблемами. Але і в цьому випадку, обмеживши мовне спілкування «сухим я зиком документа», буде дуже важко роздути скандал з вже виник предметного виробничого конфлікту і таким способом піти від його справжньої причини.

Отже, якщо ми хочемо уникнути неприємних конфліктних ситуацій, то у відносинах з колегами, з чиновниками, з співробітниками та представниками тих чи інших організацій не треба боятися суворості ділового етикету та сухості офіційно-ділової мови. Вимоги офіційно-ділового стилю аж ніяк не виключають з практики спілкування доброзичливих, доброзичливих і привітних відносин між людьми. Навпаки, правила офіційно-ділового стилю тільки сприяють встановленню на робочих місцях здорової, моральної атмосфери взаємної поваги, що в кінцевому підсумку благотворно позначається на якості та продуктивності праці.

Іншими словами, запорука успіху ділової людини – вміння правильно і адекватно поводитися під час ділового спілкування. Людина, що бажає навчиться безконфліктно і продуктивно провести процес ділового спілкування, зобов'язаний володіти знаннями таких областей, як етика та етикет, щоб вміти з честю вийти з будь-яких ситуацій ділових переговорів і ділових контактів.

Крім того, він повинен уміти керувати процесом, впливаючи на людей таким чином, щоб не виникло напруженою або конфліктної ситуації. Для цього існує ряд умов, дотримання яких дозволяє найбільш ефективно вступати в переговори з людьми, вміти переконувати і досягати тим самим поставлених цілей і завдань, заради яких починався процес бесіди. Вибравши мету бесіди, потрібно вміти переконати партнерів у правильності вашої точки зору, без тиску і не нав'язуючи свою точку зору.

Для того, щоб спілкування як процес відбувався без проблем, воно повинно проходити за такими етапами:

*  встановлення контакту;
*  орієнтування в ситуації спілкування;
*  обговорення поставленого завдання;
*  пошук вирішення поставленого завдання;
*  завершення контакту.

Для підвищення засобів виразності ділового мовлення використовуються такі засоби:

1. Варіювання тональністю виступу. Ділова мова не повинна бути монотонною, навпаки, слід використовувати різної тональності: мажорній і мінорній, урочистій і дорікають, що попереджає і яка просить, жартівливій і суворою.

2. Виділення головних думок. Слід використовувати такі мовні елементи, як короткі паузи (що не порушують, однак, загального ходу виступу), зміна темпу мови, висоти голосу і т. п. Найбільш важливі моменти мови слід представляти більш гучним, твердим голосом.

До засобів виразності ділового мовлення відносяться і деякі стилістичні форми. Серед них можна виділити сім.

1. Постановка в ході виступу риторичних питань.

2. Використання форм діалогу

3. Заклик до дій.

4. Включення образних порівнянь, приказок та інших форм.

5. Використання прикладів.

6. Застосування повторів.

7. Демонстрація зацікавленості і переконаності.

Підводячи підсумок сказаному, хочеться відзначити, що принципи ділового спілкування полягають як у знанні лексичних, граматичних і орфографічних норм сучасної російської мови і правил етикету, так і в умінні вибрати і грамотно використовувати слова і словосполучення, характерні для ділового мовлення.

**3. Елементи етикету адміністративної мови**

Адміністративна мова належить до офіційно-ділового стилю російської мови і використовується в канцелярській листуванні, в адміністративних актах, розпорядженнях, договорах, різної документації (заяви, доручення, автобіографії, розписки, характеристики, протоколи і т.д.).

Мова адміністративного підстилю заслуговує особливої уваги, так як знання його важливо для кожного громадянина, оскільки такі ділові папери, як заяву, розписка, пояснювальна записка і багато інших, постійно супроводжують нас у роботі і навіть на відпочинку. Уміння написати потрібну «папір» є невід'ємною рисою грамотності, культури мовлення людини. Однак призначення адміністративного підстилю ширше, ніж складання побутово-ділової документації. Сфера функціонування адміністративного підстилю – це адміністративно-відомчі відносини, з якими пов'язані різного роду канцелярії, які відають службової листуванням, оформленням документації. У адміністративного підстилю дві функції: інформаційно-змістовна (повістка, оголошення) і організаційно-регулююча (розпорядження, наказ, ділова переписка). Адміністративний підстиль включає в себе багато жанрів. До них відносяться так звані підзаконні (тобто видаються на підставі та на виконання законів) документи, що випускаються виконавчо-розпорядчими органами (адміністративні акти, циркуляри, накази, розпорядження), і договірні документи, а також різна канцелярська документація: заява, характеристика, автобіографія, довіреність, розписка і т. п.

Адміністративні документи виділяються на тлі інших ділових текстів деякими особливостями у використанні мовних засобів.

Елементи мовного етикету

У складанні і оформленні ділової документації не останнє місце займає адміністративний мовний етикет, деякі елементи якого вимагають особливої уваги.

Найбільш поширені форми звертання: Шановний…, або Шановний…! Слід пам'ятати, що кома після звернення надає документу (листа) буденний характер; знак оклику вказує на те, що фактом звернення до даної особи або порушеного питання надається особливе значення. Якщо у зверненні вказується ім'я та по батькові, а прізвище не називається, то звернення набуває особистого характеру. Включення в формулу звернення прізвища адресата надає тексту документа ввічливо-офіційний відтінок.

– Текстове вживання слів: товариш (т.), пан (р-н), громадянин (гр.) має свою специфіку.

Слово товариш, переважно вживалося в нашій країні до 90-х років, вже витіснена словом пан, використовуваним у світовій практиці. Слово громадянин застосовується тоді, коли та чи інша особа розглядається як суб'єкт цивільних правовідносин. За ГОСТом 6.38–72 «Організаційно-розпорядча документація. Єдиний формуляр-зразок» не слід вживати – текстове скорочення т. при зазначенні прізвища в підписі, згаданий ГОСТ вказує також, що ініціали повинні ставитися після прізвища; якщо перед прізвищем стоїть скорочення т., то ініціали можуть не вказуватися.

– У відомчої писемного мовлення має місце тенденція до втрати займенники я. Наприклад, замість я прошу пишуть прошу. Замість я виконав пишуть мною виконано. Однак не можна сказати мною вирішено. Правильно: я вирішив. У цілому займенник я вживається тільки в доповідних і пояснювальних записках.

– Адміністративний мовний етикет передбачає вміння користуватися займенником він. Воно може бути засобом і знеособлення, і фамільярності, тому вимагає особливої обережності, навіть обмеженості при користуванні ним у службових документах. Цілком очевидно, що в наказі, постанові, рішенні, розпорядженні, характеристиці слід вказувати прізвище особи та її ініціали. У характеристиці в кожному абзаці повторюються прізвище та ініціали особи, на яку вона складається.

– Слід враховувати, що службові документи пишуться в нейтральному доброзичливому тоні, не допускається іронізування, прояв грубості, використання вигадливих оборотів з виразом надмірної ввічливості і т. п.

Зрозуміло, ніякої список рекомендованих виразів не дозволить повністю вирішити проблему адміністративного мовного етикету. Тільки внутрішній такт і об'єктивність в оцінці тих чи інших виробничих ситуацій можуть підказати вибір слів і виразів.

**Висновок**

Отже, виконавши цю роботу, ми прийшли до висновку, що ділове спілкування – процес мовленнєвої взаємодії людей, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом з метою досягнення певного результату. Воно є невід'ємною частиною нашого життя, має свої правила і прийоми.

І можна виділити три форми ділового спілкування:

1. Ділова розмова – усний контакт між співрозмовниками. Її учасники повинні мати повноваження для прийняття та закріплення вироблених позицій. До функцій ділової бесіди ставляться: рішення стоять перед учасниками завдань, спілкування між працівниками однієї ділового середовища, підтримання та розвиток ділових контактів.

2. Ділове листування – діловий лист (службове послання у вигляді офіційного документа, а також у формі запитів, пропозицій, претензій, поздоровлень і відповідей на них).

При складанні ділового листа потрібно, щоб воно було актуальним, коротким, логічним, переконливим з відсутністю зайвої солідарності.

Етика ділового мовлення вчить не тільки з повагою ставитися до партнера, але і знаходити адекватні словесні форми вираження всієї гами моральних почуттів до співрозмовника. У будь-якому випадку етика спілкування повинна стояти на першому місці при розмові, навіть з незнайомою людиною. Етика ділового спілкування допоможе Вам настроїти співробітників на дружній лад. Професійна етика допоможе в спілкуванні з товаришами по службі і згладить деякі нерівності. Бізнес етикет допоможе в роботі з клієнтом і замовником, враховуючи що етика бізнесу на даний момент цінується понад усе.

**Література**

адміністративний поведінка етикет мовлення

1. Введенська Л.А., Павлова Л.Г., Кашаєва Є.Ю. Російська мова та культура мови. Довідковий посібник. Серія «Вищий бал». Ростов н / Д.: Фенікс, 2002 – 384 с.

2. Веселов П.В. Аксіоми ділового листа культура ділового спілкування та офіційної переписки. – М.: ІОЦ «Маркетинг», 1993 – 74 с.

3. Максимова В.І. Російська мова та культура мовлення: Практикум. M.: Гардарика, 2001 – 413 с.

4. Казарцева О.М. Культура мовного спілкування: теорія і практика навчання. Навчальний посібник – 4-е видання: Флінта: Наука, 2001.496 с.

5. Формановская І.І. Ви сказали: «здрастуйте» (Мовний етикет у нашому спілкування) ізд.2-е.-М.: Знання, 1987. – 160 с.

6. Російська мова та культура мовлення: Підручник (під ред. проф. В. І. Максимова.

7. Культура російської мови. Підручник для вузів / Під ред. проф. П.К. Траудіновой і проф. Е.Н. Ширяєва. – М.: видавництво НОРМА (видавнича група НОРМА – ИНФРА. М), 2000–560 с.

8. Формановская І.І. Мовний етикет і культура спілкування: Навч-попул. – М.: Вищ. шк., 1989 – 159 с.

9. Культура російської мови. Підручник д / вузів, під. ред. Л.К. Глаудіновой і проф. Є. Н. Ширяєва. – М.: Изд. НОРМА – ИНФРА. М., 1998. – 560 с.

10. Головін Б.М. Основи культури мовлення: Учеб. Посібник. – М.: Вищ. школа, 1980–330 с.