**Контрольная работа по теме:**

**Административный речевой этикет**

**Содержание**

Введение

1. Этикет речевого общения

2. Этика деловой и административной речи

3. Элементы этикета административной речи

Заключение

Литература

**Введение**

Говорят, встречают по одежке... Наша речь и есть не что иное, как "одежда" наших мыслей. Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Культура устной и письменной речи сегодня становится не только неотъемлемой частью имиджа делового человека, но и немаловажным условием профессионального успеха в любой сфере деятельности.

Административный этикет и этика делового общения - это свод определённых правил поведения, принятых сферой производства, услуг, культуры, науки, то есть в сфере вашей профессиональной деятельности. Соблюдение служебно-делового этикета зависит от времени, обстоятельств. В отличие от норм морали (этики) правила этикета большей частью являются условными, носят характер неписаных законов, которые все неукоснительно соблюдают.

В последнее время проблемы делового общения и этики приобретают особую как теоретическую, так и практической значимости в связи с необходимостью усовершенствования организаторской и управленческой стратегии, регламентированием и расширением связи с общественностью, распространением услуг и посредничеством во всех их видах и формах.

Цель данной контрольной работы рассмотреть особенности этикета речи, делового общения и нормы делового письма, как неотъемлемой части административной этики.

**1. Этикет речевого общения**

Этикет речевого общения начинается с соблюдения условий успешного речевого общения: с доброжелательного отношения к адресату, демонстрации заинтересованности в разговоре, ''понимающего понимания''.

Настроенности на мир собеседника, искреннего выражения своего мнения, сочувственного внимания. Сигналами внимания, участия, правильной интерпретации и сочувствия является не только регулятивные реплики, но и паралингвистические средства - мимика, улыбка, взгляд,

Таким образом, речевая этика - это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, научно-культурных традициях.

Этические нормы воплощают в специальных этических речевых формулах и выражаются в высказываниях целым ансамблем разноуровневых средств: как полнознаменательными словоформами, так и словами непознаменательных частей речи (частица, междометие).

Главный этический принцип речевого общения - соблюдение паритетности - находит свое выражение, начиная с приветствия и кончая прощанием, на всем протяжение разговора.

1.Приветствие. Обращение.

Приветствие обращение задают тон всему разговору. В зависимости от социальной роли собеседников, и соответственно приветствия здравствуй или здравствуйте, добрый день (вечер, утро), привет, салют, приветствую и т.п. Важную роль играет так же ситуация общения.

Обращение выполняет контактоустанавливающую функцию, является интимизации, поэтому на протяжение всей речевой ситуации обращение следуют произносить неоднократно; это свидетельствует и о добрых чувствах к собеседнику, и о внимании к его словам.

В фактическом общение, в речи близких людей, в разговорах с детьми обращение часто сопровождаются или заменяется перифразами, эпитетами с уменьшительно-ласкательными суффиксами: Оленька, зайчик мой, киса, милочка и т.д.

Особенно это характерно для речи женщин и людей особого склада, а также для эмоциональной речи.

Национальные и культурные традиции предписывают определенные формы обращения к незнакомым людям.

2.Этикетные формулы.

В каждом языке закреплены способы выражения наиболее частотных и социально значимых коммуникативных намерений.

Так, при выражении просьбы в прощении, извинении принять употребить прямую, буквальную форму, например, извини (те), прости (те).

Существуют этикетные формулы поздравления: сразу после обращения указывается повод, затем пожелания, затем заверения в искренности чувств, подпись.

3.Эвфемизация речи.

Поддержание культурной атмосферы общения, желание не огорчить собеседника, не оскорбить его косвенно, не вызвать дискомфортное состояние-все это обязывает говорящего, во-первых, выбирать эвфемистические номинации, во-вторых, смягчающий, эвфемистический способ выражения.

Исторически в языковой системе сложились способы перифрастической номинации всего, что оскорбляет вкус и нарушает культурные стереотипы общения. Это перифразы относительно ухода из жизни, половых отношений, физиологических отравлений, например, он покинул нас, скончался, ушел из жизни.

Смягчающими приемами ведения разговора является так же косвенное информирование, иллюзии, намеки, которые дают понять адресату истинные причины подобной формы высказывания.

В традициях русского речевого этикета запрещаются о присутствующих говорить в третьем лице (он, она, они), таким образом, все присутствующие оказываются в одном ''наблюдаемом'' дейктическом пространстве речевой ситуации ''Я-ТЫ (ВЫ)- ЗДЕСЬ-СЕЙЧАС'. Так показывается уважительное отношение ко всем участникам общения.

4. Перебивание. Встречные реплики.

Вежливое поведение в речевом общение предписывает выслушивать реплики собеседника до конца. Однако высокая степень эмоциональности участников общения, демонстрация своей солидарности, согласия, введение своих оценок ''по ходу'' речи партнера. По наблюдениям исследователей, перерывы характерны для мужчин, более корректны в разговоре женщины. Кроме того, перебивание собеседника-это сигнал некооперативной стратегии. Такого рода перерывы встречаются при потери коммутативной заинтересованности.

Культурные и социальные нормы жизни, тонкости психологических отношений предписывают говорящему и слушающему активное создание благожелательной атмосферы речевого общения, которая обеспечивает успешное решение всех вопросов и приводит к согласию.

5.ВЫ-общение и ТЫ – общение.

В русском языке широко распространено ВЫ – общение в неофициальной речи. Поверхностное знакомство в одних случаях и неблизкие длительные отношения старых знакомых в других показывается употреблением вежливого ''ВЫ'' кроме того, ВЫ - общение свидетельствует об уважении участников диалога так, ВЫ - общение характерно для давних подруг, питающих друг другу глубокие чувства уважения и преданности. Чаще ВЫ – общение при длительном знакомстве или дружеских отношениях наблюдаются среди женщин. Мужчины разных социальных слоев чаще склонны к ТЫ – общению. Среди необразованных и мало - культурных мужчин ТЫ – общение считается единственно приемлемой формой социального взаимодействия. При установившихся отношениях ВЫ – общения ими предпринимаются попытки намеренного снижения социальной самооценки адресата и навязывания ТЫ – общения. Это является деструктивным элементом речевого общения, уничтожающим коммуникативный контакт. Принять считать, что ТЫ – общение всегда являются проявлением душевного согласия и духовной близости, и что переход на ТЫ – общение является попыткой интимизаций отношений; ср. пушкинские строки:

''Пусть ВЫ сердечным ТЫ она, обмолвись, заменила…''

Однако при ТЫ – общении часть теряется ощущение уникальной личности и феноменальности межличностных отношений, ср. в. ''Хрестоматии'' переписку Ю.Н. Лотмана и Б.Ф.. Егорова.

Паритетные отношения как главная соответствующая общения не отменяют возможности выбора ВЫ – общения и ТЫ – общения в зависимости от нюансов социальных ролей и психологических дистанций в различных ситуациях могут употреблять местоимение ''вы и ты'' в неофициальной обстановке. Это может свидетельствовать об отчуждении, о желании ввести речевую ситуацию элементы ритуального общения.

**2. Этика деловой и административной речи**

В сфере деловых отношений мы имеем дело и с бумагами, и с людьми. Если деловые бумаги имеют более или менее устоявшиеся формы (их стиль подчинен нормативам, стандартам, гостам, которые и определяют формы документов), то люди могут быть разными: хорошими и плохими, добрыми и злыми, добросовестными и не очень – в конце концов, просто нервными и психически неуравновешенными. Но в официально-деловых ситуациях проявления личностных качеств, особенностей характера и настроения должны быть сведены к минимуму. Иначе ситуация может стать конфликтной и перейти в выяснение личных отношений – вплоть до взаимных оскорблений, т.е. перерастет в скандал. И если частное лицо, посетитель, проситель, клиент совсем не обязательно находится на работе и получает за свое участие в официально-деловых отношениях зарплату, то сотрудники фирм, компаний, разного рода учреждений и организаций находятся на службе, являются официальными лицами, а значит, обязаны вести себя соответственно, и обеспечение официально-деловой ситуации – их служебный долг.

Соответственно, выполнение задачи обеспечить максимально комфортное общение для всех участников официально-деловых отношений напрямую зависит от коллективной культуры в той или иной организации. В чем же выражается эта культура? И что нужно знать и о чем помнить, чтобы сохранить деловую атмосферу как внутри коллектива, так и при общении с посетителями и клиентами извне?

Культуру в коллективе обеспечивает так называемый этикет делового общения (деловой этикет), поэтому в первую очередь нужно помнить, что основу делового этикета составляет официально-деловой стиль русского языка, или деловая речь. Официально-деловой стиль (каким бы прискорбным кому-то не показался данный факт) – это прежде сухой язык документа. Следовательно, речевое общение должно быть таким, чтобы его можно было зафиксировать письменно, отразить в документе (в культуре речи это называется письменное восстановление речевой ситуации). Подумайте сами, какие слова и предложения могут быть отражены в документе, а какие нет – от последних лучше воздержаться и в устной речи. Таким образом, главное требование речевого общения в процессе официально-деловых отношений – понятное, лаконичное и четкое изложение информации не только на бумаге, но и в устном разговоре. Чтобы выполнить это требование необходимо соответствие следующим условиям:

1. При деловом общении нужно уметь грамотно говорить и писать. Это не значит быть филологом, вполне достаточно согласованно организовывать слова в предложении и иметь представление о предметном содержании употребляемых слов. Сотрудник склада, на котором имеются транзисторы и резисторы, конечно, не должен разбираться в них как радиоинженер, но должен уметь отличать их друг от друга и не ошибаться в названиях при заполнении накладной или других документов.

2. Деловой язык должен быть максимально обезличен, т.е. текст следует излагать от третьего лица. При этом следует избегать употреблять лично-указательные местоимения, в том числе и 3-го лица (он, она, они), поскольку их использование, когда речь идет о нескольких существительных того же рода, может противоречить точности и ясности изложения. Согласно официальному стилю, «компания «Электрон» предоставляет следующие услуги» предпочтительнее, чем «мы предоставляем следующие услуги». Если необходимо изложение от первого лица, то следует указывать официальный статус этого лица: «Я, главный бухгалтер компании «Электрон», Иванова Алла Викторовна». При этом следует помнить, что если на бланке в реквизитах документа уже указано название организации, то повторение этого названия не нужно, вполне достаточно будет: «Я, главный бухгалтер, Иванова Алла Викторовна». Так же и при устном общении, представляясь посетителю в офисе компании «Электрон», вполне достаточно указать только имя и должность.

3. Для деловой речи недопустима неоднозначность, терминологическая вариативность и лингвистическая двусмысленность. Так, если речь идет о поставке учебников истории для 6-го класса, то и в процессе устных переговоров, и в документах они должны именоваться одинаково, например: «История. Учебник для 6-го класса. Изд-во: «Просвещение»; это позволит избежать получения учебников по истории, но для института, или вообще не по истории. Необходимо избегать нечетких названий, определений и каких-либо образных выражений при деловом общении, тогда возможность ошибки и недоразумения как повода для конфликта будет практически исключена.

4. При деловом общении необходимо избегать разговорно-просторечных выражений, следует придерживаться стилистически нейтральных элементов (специальных терминологии, номенклатурных наименований, канцеляризмов и т.п.). Это, в свою очередь, исключает употребление экспрессивных, эмоционально окрашенных высказываний, образных выражений и аллегорических сравнений, которые могут быть неправильно поняты собеседником. Высказывания, носящие оценочный характер по отношению к личности собеседника, в официально-деловой ситуации недопустимы. Заявления типа «больно умный нашелся», «давно видел себя в зеркале», «как смеете разговаривать со мной таким тоном», «молод еще учить», «больно деловой» и т.п. являются грубейшим нарушением делового этикета и свидетельствуют об абсолютном отсутствии культуры в данной организации, а не только у конкретного члена коллектива, произнёсшего подобные слова.

5. Деловая речь должна быть предельно информативной, строгой и сдержанной, что возможно лишь при выполнении предыдущих условий. Также для обеспечения информативности необходимо четко определить основной предмет и тему речевого общения: заявление о предоставлении услуг, требование к качеству их выполнения, жалоба на это качество и проч.

Если при устном общении ситуация все же выходит из-под контроля, и угроза скандала возникает несмотря на все усилия соответствовать нормам делового этикета, следует или прекратить данное общение, или перейти к «сухому языку документа» буквально – т.е. вступить в официально-деловую переписку. Тогда субъектам деловых отношений, коими являются стороны-участники делового общения, будет весьма затруднительно выйти за рамки официально-делового стиля. Если же это произойдет, то неправота и некомпетентность какой-либо из сторон, участвующих в конфликте, станет очевидной и доказуемой в соответствующих инстанциях, ибо будет документально подтверждена.

Соответствие вышеперечисленным условиям позволяет избежать недопонимания между участниками деловых отношений, способствует немедленному обнаружению некомпетентности, сводит к минимуму причины возникновения двусмысленных ситуаций, пресекает возможности проявления грубости. Таким образом, в границах официально-делового стиля поводы для конфликтов практически исключены – кроме, конечно, тех, что обусловлен непосредственно производственными проблемами. Но и в этом случае, ограничив речевое общение «сухим я зыком документа», будет весьма затруднительно раздуть скандал из уже возникшего предметного производственного конфликта и таким способом уйти от его подлинной причины.

Следовательно, если мы хотим избежать неприятных конфликтных ситуаций, то в отношениях с коллегами, с чиновниками, с сотрудниками и представителями тех или иных организаций не надо бояться строгости делового этикета и сухости официально-делового языка. Требования официально-делового стиля отнюдь не исключают из практики общения доброжелательных, дружелюбных и приветливых отношений между людьми. Напротив, правила официально-делового стиля только способствуют установлению на рабочих местах здоровой, нравственной атмосферы взаимного уважения, что в конечном итоге благотворно сказывается на качестве и производительности трудовой деятельности.

Другими словами, залог успеха делового человека – умение правильно и адекватно вести себя во время делового общения. Человек, желающий научится бесконфликтно и продуктивно провести процесс делового общения, обязан обладать знаниями таких областей, как этика и этикет, чтобы уметь с честью выйти из любых ситуаций деловых переговоров и деловых контактов.

Кроме того, он должен уметь управлять процессом, воздействуя на людей таким образом, чтобы не возникло напряженной или конфликтной ситуации. Для этого существует ряд условий, соблюдение которых позволяет наиболее эффективно вступать в переговоры с людьми, уметь убеждать и достигать тем самым поставленных целей и задач, ради которых начинался процесс беседы. Выбрав цель беседы, нужно уметь убедить партнеров в правильности вашей точки зрения, без давления и не навязывая свою точку зрения.

Для того, чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим этапам:

* установление контакта;
* ориентирование в ситуации общения;
* обсуждение поставленной задачи;
* поиск решения поставленной задачи;
* завершение контакта.

Для повышения средств выразительности деловой речи используются следующие средства:

1. Варьирование тональностью выступления. Деловая речь не должна быть монотонной, напротив, следует использовать различной тональности: мажорной и минорной, торжественной и упрекающей, предупреждающей и просящей, шутливой и строгой.

2. Выделение главных мыслей. Следует использовать такие речевые элементы, как короткие паузы (не нарушающие, однако, общего хода выступления), смена темпа речи, высоты голоса и т.п. Наиболее важные моменты речи следует представлять более громким, твердым голосом.

К средствам выразительности деловой речи относятся и некоторые стилистические формы. Среди них можно выделить семь.

1. Постановка в ходе выступления риторических вопросов.

2. Использование форм диалога

3. Призыв к действиям.

4. Включение образных сравнений, поговорок и других форм.

5. Использование примеров.

6. Применение повторов.

7. Демонстрация заинтересованности и убежденности.

Подводя итог сказанному, хочется отметить, что принципы делового общения заключаются как в знании лексических, грамматических и орфографических норм современного русского языка и правил этикета, так и в умении выбрать и грамотно использовать слова и словосочетания, характерные для деловой речи.

**3. Элементы этикета административной речи**

Административная речь относится к официально-деловому стилю русского языка и используется в канцелярской переписке, в административных актах, распоряжениях, договорах, различной документации (заявления, доверенности, автобиографии, расписки, характеристики, протоколы и т.д.).

Язык административного подстиля заслуживает особого внимания, так как знание его важно для каждого гражданина, поскольку такие деловые бумаги, как заявление, расписка, объяснительная записка и многие другие, постоянно сопровождают нас в работе и даже на отдыхе. Умение написать нужную «бумагу» является неотъемлемой чертой грамотности, культуры речи человека. Однако назначение административного подстиля шире, чем составление обиходно-деловой документации. Сфера функционирования административного подстиля - это административно-ведомственные отношения, с которыми связаны различного рода канцелярии, ведающие служебной перепиской, оформлением документации. У административного подстиля две функции: информационно-содержательная (повестка, объявление) и организационно-регулирующая (распоряжение, приказ, деловая переписка). Административный подстиль включает в себя много жанров. К ним относятся так называемые подзаконные (то есть издаваемые на основании и во исполнение законов) документы, выпускаемые исполнительно-распорядительными органами (административные акты, циркуляры, приказы, распоряжения), и договорные документы, а также различная канцелярская документация: заявление, характеристика, автобиография, доверенность, расписка и т.п.

Административные документы выделяются на фоне других деловых текстов некоторыми особенностями в использовании языковых средств.

***Элементы речевого этикета***

В составлении и оформлении деловой документации не последнее место занимает административный речевой этикет, некоторые элементы которого требуют особого внимания.

Наиболее распространенные формы обращения: Уважаемый..., или Уважаемый...! Следует помнить, что запятая после обращения придает документу (письму) будничный характер; знак восклицания указывает на то, что факту обращения к данному лицу или затронутому вопросу придается особое значение. Если в обращении указывается имя и отчество, а фамилия не называется, то обращение приобретает личный характер. Включение в формулу обращения фамилии адресата придает тексту документа вежливо-официальный оттенок.

- Текстовое употребление слов: товарищ (т.), господин (г-н), гражданин (гр.) имеет свою специфику.

Слово товарищ, преимущественно употреблявшееся в нашей стране до 90-х годов, уже вытеснено словом господин, используемым в мировой практике. Слово гражданин применяется тогда, когда то или иное лицо рассматривается как субъект гражданских правоотношений. По ГОСТу 6.38-72 "Организационно-распорядительная документация. Единый формуляр-образец" не следует употреблять — текстовое сокращение т. при указании фамилии в подписи, упомянутый ГОСТ указывает также, что инициалы должны ставиться после фамилии; если перед фамилией стоит сокращение т., то инициалы могут не указываться.

- В ведомственной письменной речи имеет место тенденция к утрате местоимения я. Например, вместо я прошу пишут прошу. Вместо я выполнил пишут мною выполнено. Однако нельзя сказать мною решено. Правильно: я решил. В целом местоимение я употребляется только в докладных и объяснительных записках.

- Административный речевой этикет предусматривает умение пользоваться местоимением он. Оно может быть средством и обезличивания, и фамильярности, поэтому требует особой осторожности, даже ограниченности при пользовании им в служебных документах. Вполне очевидно, что в приказе, постановлении, решении, распоряжении, характеристике следует указывать фамилию лица и его инициалы. В характеристике в каждом абзаце повторяются фамилия и инициалы лица, на которое она составляется.

- Следует учитывать, что служебные документы пишутся в нейтральном доброжелательном тоне, не допускается иронизирование, проявление грубости, использование вычурных оборотов с выражением чрезмерной вежливости и т.п.

Разумеется, никакой список рекомендуемых выражений не позволит полностью решить проблему административного речевого этикета. Только внутренний такт и объективность в оценке тех или иных производственных ситуаций могут подсказать выбор слов и выражений.

**Заключение**

Итак, выполнив данную работу, мы пришли к выводу, что деловое общение - процесс речевого взаимодействия людей, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом с целью достижения определенного результата. Оно является неотъемлемой частью нашей жизни, имеет свои правила и приемы.

И можно выделить три формы делового общения:

1. Деловая беседа - устный контакт между собеседниками. Ее участники должны иметь полномочия для принятия и закрепления выработанных позиций. К функциям деловой беседы относятся: решение стоящих перед участниками задач, общение между работниками одной деловой среды, поддержание и развитие деловых контактов.

2. Деловая переписка - деловое письмо (служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них).

При составлении делового письма нужно, чтобы оно было актуальным, кратким, логичным, убедительным с отсутствием излишней солидарности.

Этика деловой речи учит не только с уважением относиться к партнеру, но и находить адекватные словесные формы выражения всей гаммы нравственных чувств к собеседнику. В любом случае этика общения должна стоять на первом месте при разговоре, даже с незнакомым человеком. Этика делового общения поможет Вам настроить сотрудников на дружественный лад. Профессиональная этика поможет в общении с сослуживцами и сгладит некоторые неровности. Бизнес этикет поможет в работе с клиентом и заказчиком, учитывая что этика бизнеса на данный момент ценится превыше всего.

**Литература**

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. Справочное пособие. Серия “Высший балл”. Ростов н/Д.: Феникс, 2002 – 384 с.
2. Веселов П.В. Аксиомы делового письма культура делового общения и официальной переписки. – М.: ИВЦ “Маркетинг”, 1993 – 74 с.
3. Максимова В.И. Русский язык и культура речи: Практикум. M.: ГАРДАРИКИ, 2001 – 413 с.
4. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. Учебное пособие – 4-е издание: Флинта: Наука,2001.496 с.
5. Формановская И.И. Вы сказали: «здравствуйте» (Речевой этикет в нашем общение) изд.2-е.-М.: Знание,1987. – 160 с.
6. Русский язык и культура речи: Учебник (под ред.проф. В.И.Максимова.
7. Культура русской речи. Учебник для вузов /Под ред.проф. П.К. Траудиновой и проф. Е.Н. Ширяева. – М.: издательство НОРМА (издательская группа НОРМА – ИНФРА. М),2000-560 с.
8. Формановская И.И. Речевой этикет и культура общения: Науч-попул. - М.: Высш. шк., 1989 - 159 с.
9. Культура русской речи. Учебник д/вузов, под. ред. Л.К.Глаудиновой и проф. Е.Н.Ширяева.- М.: Изд. НОРМА – ИНФРА. М., 1998. - 560 с.
10. Головин Б.Н. Основы культуры речи: Учеб. Пособие. – М.: Высш. школа, 1980-330с.