

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Пановская средняя общеобразовательная школа»  
Усть-Ишимского муниципального района  
Омской области**

---

646593, РФ, Омская область, Усть-Ишимский район, с. Паново, ул.Центральная, 41, тел. 8(38150) 2-38-34

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ОТКРЫТОГО УРОКА**

Предмет: родной русский язык

Тема: Проект «Речевой этикет в деловом общении»

Класс: 9

Учитель: Отмахова И. А.

Паново 2020

## **Введение**

Жизнь современного общества характеризуется необходимостью устанавливать человеком деловые контакты. Деловое общение, в отличие от обиходно-бытового, практически всегда подчинено решению конкретных задач: производственных, научных, коммерческих, политических, социальных — в зависимости от интересов и целей речевых партнеров. Невозможно обойтись без делового общения; нет человека, который не нуждался бы в навыках деловой речи, устной или письменной.

К сожалению, учащиеся школы (7-11 кл.) не владеют знаниями, умениями и навыками в области культуры речи и делового общения. Возникает вопрос о том, как правильно устанавливать деловые связи, строить оптимально позитивное общение, какова роль речевого этикета (и делового) в этом общении.

Мы предполагаем, что вопросы проекта «Речевой этикет в деловом общении» актуальны и помогут построить качественные деловые отношения.

**Цель:** выявить, какова роль речевого этикета (в частности, делового этикета) в деловом общении.

### **Задачи:**

1. Узнать, что такое речевой этикет, деловой этикет, деловое общение;
2. Изучить формулы речевого этикета;
3. Познакомиться с видами делового общения, с процессами, которые входят в деловое общение;
4. Познакомиться с правилами телефонного этикета и деловой электронной переписки;
5. Изучить правила говорящего и слушающего.

**Объект исследования** – речевой этикет (деловой этикет)

**Предмет исследования** – правила этикета, служащие для установления контакта и поддержания общения.

**Гипотеза:** Деловое общение будет эффективным, если соблюдать правила речевого (делового) этикета.

**Методы исследования (теоретические):** анализ и синтез теоретических сведений по теме исследования.

Итак, что такое речевой этикет?

**Речевой этикет** – система выработанных в данном языке высказываний, которые служат для установления контакта и поддержания общения.

Эти высказывания применяются в деловом общении. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. С термином деловое общение тесно связан термин деловой этикет – совокупность правил хорошего тона, принятых в данном обществе и устанавливающих нормы поведения людей в ситуациях делового общения.

**По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.**

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся:

- \* Приветственная речь;
- \* Торговая речь (реклама);
- \* Информационная речь;
- \* Доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- \* Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему;
- \* Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений;
- \* Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу;
- \* Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения;
- \* Дискуссия;
- \* Совещание (собрание);
- \* Пресс-конференция;
- \* Контактный деловой разговор - непосредственный, "живой" диалог;
- \* Телефонный разговор (дистантный), исключая невербальную коммуникацию.

Обратим внимание на телефонный этикет, так как беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространёнными формами коммуникаций.

Умение человека вести телефонные переговоры в конечном счёте определяет его репутацию, а также репутацию организации (учреждения, предприятия, фирмы), которую он представляет.

Отвечая на звонок, представьтесь. Люди должны знать, с кем они разговаривают. Это, кроме того, создаёт обстановку доверительности и помогает лучше понять собеседника. Найдите доброжелательную,

нравящуюся вам самим формулу (как бы вы сами хотели, чтобы вам отвечали). Это оставляет приятное впечатление.

### **Когда звонит телефон**

| <b>Не следует</b>                                                 | <b>Следует</b>                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Долго не поднимать трубку.                                        | Поднять трубку до четвёртого звонка телефона.                       |
| Говорить: «Привет», «Да», «Говорите», когда начинаете разговор.   | Говорить: «Доброе утро (день)»; представиться.                      |
| Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»                               | Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»                                |
| Вести две беседы сразу.                                           | Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.               |
| Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.                | Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время. |
| Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.        | Использовать бланки для записей телефонных разговоров.              |
| Передавать трубку несколько раз.                                  | Записать номер звонящего и перезвонить ему.                         |
| Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните». | Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.            |

Кроме того, в настоящее время распространена деловая электронная переписка.

В деловой электронной переписке есть общепринятые правила, которые необходимо знать и которыми следует руководствоваться, если вы хотите чтобы общение было плодотворным. Рассмотрим некоторые из них.

1. Пишите кратко, точно и ясно, не отвлекаясь от сути сообщения.
2. Пишите грамотно. Перед отправкой письма обязательно проверьте текст, чтобы исправить опечатки и ошибки.
3. Будьте вежливы, корректны и честны.
4. Всегда заполняйте поле Тема, поскольку многие пользователи, опасаясь вирусов, игнорируют письма без темы.
5. Не пересылайте большие файлы без предварительной архивации.
6. Не рассылайте письмо по нескольким адресам, если оно не содержит важной и полезной информации для всех адресатов.
7. Обязательно подписывайте письма.

Правила речевого поведения разделяют деловое общение на несколько стандартных процессов. Познакомимся с основными.

| Название процесса                             |                                             | Формулы речевого этикета                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Приветствие и представление                   | - установление контакта                     | Здравствуйте!; Добрый день!; Добрый вечер!; Приветствую вас!; Рад вас видеть!; Разрешите поприветствовать вас!                                                                                                                |
| Диалог                                        | - корректность обращения                    | Обращение по имени-отчеству и на вы предполагается по отношению к любому взрослому человеку.<br><br>К подростку или молодому человеку, еще не имеющему своего профессионального статуса, можно обращаться по имени, но на вы. |
| Разрешение конфликтов или проблемных ситуаций | - умение вежливо возразить, отказать        | К сожалению, я не смогу...; Боюсь, что это невозможно, так как...; Мне жаль огорчать вас, но...                                                                                                                               |
| Прощание                                      | - правильное завершение общения или встречи | До свидания!; Всего хорошего!; Всего доброго!; До встречи!; Счастливого пути!                                                                                                                                                 |

Ядром речевого этикета является вежливость. Вежливыми и корректными должны быть обе стороны общения – и говорящий, и слушающий.

Рассмотрим правила для говорящего и слушающего.

**Говорящий должен быть** доброжелательным и вежливым по отношению к собеседнику, говорящему не рекомендуется ставить в центре внимания собственное «я».

**Слушающий должен** уважительно выслушать собеседника, не перебивать его.

Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную не к тебе.

Таким образом, владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Неукоснительное соблюдение речевого этикета в деловом общении оставляет у клиентов и коллег благоприятное впечатление о вас, поддерживает вашу положительную репутацию, помогает установить взаимопонимание и эффективное взаимодействие. Оценка учителя

### Критерии оценки проекта и (возможные) их показатели

| № критерия | Название критерия, показатели                                                | Кол-во баллов | Самооценка | Оценка учителя |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|----------------|
| <b>1</b>   | <b>Постановка цели, планирование путей её достижения</b>                     |               |            |                |
|            | Цель поставлена, соответствует продукту                                      | 3             |            |                |
|            | Цель поставлена, круг задач неполный                                         | 2             |            |                |
|            | Цель поставлена, но пути достижения отсутствуют                              | 1             |            |                |
|            | Цель не поставлена или не соответствует продукту                             | 0             |            |                |
| <b>2</b>   | <b>Глубина раскрытия темы проекта</b>                                        |               |            |                |
|            | Тема раскрыта полно (выходит за рамки школьной программы)                    | 3             |            |                |
|            | Тема раскрыта полно (не выходит за рамки школьной программы)                 | 2             |            |                |
|            | Тема частично раскрыта                                                       | 1             |            |                |
|            | Тема не раскрыта                                                             | 0             |            |                |
| <b>3</b>   | <b>Распределение ролей, функций и их выполнение</b>                          |               |            |                |
|            | Роли распределены, функции выполнены без помощи учителя                      | 3             |            |                |
|            | Роли распределены с помощью учителя. Не всеми учащимися выполнены функции    | 2             |            |                |
|            | Функции распределены учителем. Не всеми учащимися выполнены функции          | 1             |            |                |
|            | Роли не распределены, функции не выполнены                                   | 0             |            |                |
| <b>4</b>   | <b>Разнообразие источников информации, целесообразность их использования</b> |               |            |                |
|            | Привлечены разные источники информации,                                      | 3             |            |                |

|          |                                                                         |   |  |  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|---|--|--|
|          | использование целесообразно                                             |   |  |  |
|          | Количество источников информации ограничено                             | 2 |  |  |
|          | Не все источники относятся к теме/источники найдены, но не использованы | 1 |  |  |
|          | Источники не представлены                                               | 0 |  |  |
| <b>5</b> | <b>Ориентация на партнёра и согласованность позиций группы</b>          |   |  |  |
|          | Согласованность в работе группы, умение слушать партнёра                | 3 |  |  |
|          | Не всегда учитывается мнение партнёра                                   | 2 |  |  |
|          | Несогласованность в работе группы                                       | 1 |  |  |
|          | Несогласованность в работе группы, неумение договариваться              | 0 |  |  |
| <b>6</b> | <b>Качество проектного продукта</b>                                     |   |  |  |
|          | Проектный продукт соответствует требованиям качества                    | 3 |  |  |
|          | Проектный продукт не полностью соответствует требованиям качества       | 2 |  |  |
|          | Проектный продукт не соответствует требованиям качества                 | 1 |  |  |
|          | Проектный продукт отсутствует                                           | 0 |  |  |
| <b>7</b> | <b>Качество проведения презентации</b>                                  |   |  |  |
|          | Интерес всей части аудитории                                            | 3 |  |  |
|          | Интерес не всей части аудитории                                         | 2 |  |  |

## РЕФЛЕКСИЯ

1. Тема проекта
  - интересна;
  - не интересна;
2. Проблема проекта
  - актуальна;
  - не актуальна;
3. Полученные сведения (правила, советы)
  - пригодятся мне в жизни;
  - не пригодятся мне в жизни;
4. По моему мнению, соблюдать правила речевого этикета
  - важно;
  - не важно.