

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РД
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
«КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

Классный час

на тему:

**«Этика деловых и дружеских
отношений»**

**Преподаватель: Азбалаева Сельминаз Гусейновна
Группа:49ПД1**

Дербент 2020г

Цели урока:

Обучить навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения;

Повысить общую речевую культуру;

Раскрыть многообразие стилистических возможностей русского языка в официально-деловой речи

Задачи:

Овладение навыками делового общения;

Закрепление и совершенствование навыков владения нормами русского языка;

Формирование основного понятийного аппарата. Закрепление и усиление интереса к русскому языку:

Развитие лингвистических способностей учащихся и их познавательной самостоятельности.

Введение

Важнейшая форма взаимодействия людей - общение.

Способность к общению всегда относилась к числу наиболее существенных человеческих качеств. Общение лежит в основе практически всего, что мы делаем. Менеджмент-та сфера человеческой деятельности, где общение играет определяющую роль. От того, насколько грамотно построено общение, зависят результативность переговоров, степень взаимопонимания с партнерами, сотрудниками, удовлетворенность работников своим трудом, морально-психологический климат в организации.

Деловое общение – это сложный, многоплановый процесс взаимодействия между людьми на основе обмена информацией в сфере профессиональной деятельности и бизнеса.

Деловое общение это очень актуальная и распространенная тема на сегодняшний день. Люди, которые занимаются бизнесом им деловое общение очень необходимо. Так как умение вести переговоры с деловыми людьми, уметь правильно подбирать слова, принимать правильные и стандартные решения это является их главной задачей, от этого зависит карьера делового человека в будущем.

Специфической особенностью делового общения является та или иная степень его официальности, то есть подчиненности установленным ограничениям, которые определяются множеством факторов: национальными и культурными традициями, профессиональными особенностями деятельности, требованиями организации, этическими принципами.

В методической разработке «Этика делового общения» мной сделана попытка познакомить студентов с правилами, этапами и стадиями делового общения. Определить закономерности, существующие в процессе передачи информации, выработать навыки эффективного взаимодействия.

ХОД УРОКА

Язык не только важнейшее средство человеческого общения и орудие мышления и познания. Язык в известном смысле – это наш дом, наше духовное жилище. И если не любить и постоянно не обустривать свой дом, то ведь не воспитать любви к нему новых поколений, не пробудить в них высокого чувства ответственности за прошлое, настоящее и будущее своей культуры, своего языка.

На уроке мы поговорим о нормах и правилах делового общения, нормами и правилами составления и оформления деловых документов. Всё это поможет вам не чувствовать себя неловко в незнакомой деловой обстановке. А человек, не задающий поминутно вопросы секретарю приёмной комиссии, работнику отдела кадров о том, где поставить число, где указать дату, производит впечатление. Мы поговорим об этике и этикете, особенностях официально-делового стиля на лексическом, морфологическом и синтаксическом уровнях.

1. Прошу учащихся написать заявление на имя директора школы с просьбой принять на занятия элективного курса. (Эти заявления мы на время откладываем, вернемся к ним позднее, когда будем говорить о деловых бумагах).

2. Итак, этикет. Что это такое?

Смотрим, как объясняют это понятие словарь С.И.Ожегова В.И.Даля:

Установленный, принятый порядок поведения, форм обхождения (Толковый словарь С.И. Ожегова)

Чин, порядок, светский обык (принятый, вошедший в обычай) внешних обрядов и приличия; принятая, условная, ломливая (ломливый – чванный, спесивый, кто важничает собою...) вежливость; церемониал; внешняя обрядливость. (Словарь В.И.Даля)

3. Выступление учащегося

Слово этика – греческое, образованное от *ethikos* – касающийся нравственности, выражающий нравственные убеждения. Этика – учение о морали и, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу. Этикет (фр. *Etiquette*) в переводе на русский язык означает «ярлык», «этикетка». Этикет – это правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе. Этикет подчинён сложившейся у данного народа системе ценностей. Выполнять предписания этикета означает принимать сложившуюся систему ценностей. С помощью этикета можно измерить отношения между людьми: отношения близкие или далёкие, тёплые или прохладные, дружеские или натянутые, равные или неравные. Общаясь с людьми, мы так или иначе оцениваем отношения с ними, подводим эти отношения под определённый тип, регулируем их, и помогают нам в этом средства этикета.

4. Выступление учащегося:

«Из истории делового этикета»

Основы современного служебного этикета фактически были заложены «Генеральным регламентом» Петра 1, вобравшем в себя лучший отечественный и зарубежный опыт. «Генеральный регламент» вышел в 1720 году. А ещё в 1715 году Пётр 1 послал своих представителей в Швецию, Данию и Германию для изучения коллегиальной системы управления и возможности её использования в России. Посланники Петра 1 собрали материалы и представили доклады об устройстве коллегий в этих странах. Изучив материалы, за образец взяли шведские коллегии и решили вводить систему коллегиального управления постепенно, учитывая особенности российского

государственного строя. В 1722 году был издан «Табель о рангах», положивший начало строгой системе чинов, званий, титулов, употребление которых было обязательно вплоть до 1917 года.

5. Деловой этикет – установленный порядок поведения в сфере бизнеса и в сфере деловых контактов

6. Деловой человек. Каков он?

Отметьте качества, которые, на ваш взгляд, являются личностными качествами делового человека:

Уверенность в себе

Самоуверенность

Владение предметом коммуникации

Информированность и компетентность

Вспыльчивость

7. Выступление учащегося:

«Из истории русского этикета»

До революции в России издавалось много книг, в которых излагались правила хорошего тона. Ещё в 16 веке был издан «Домострой» – свод правил поведения горожанина, которыми он должен руководствоваться в отношении к власти, церкви, семье и слугам.



В бурную эпоху Петра I ломка традиций старой Руси сопровождалась ломкой старого этикета. Чтобы сломать патриархальный уклад, мешающий сближению России с цивилизованной Западной Европой, Пётр I вводил новые правила поведения. В 1717 году по инициативе Петра I была создана книга «Юности честное зерцало или Показание к житейскому обхождению», в которой давались советы молодым дворянам, как вести себя в обществе, чтобы иметь успех при дворе и в свете. Давая советы, авторы поясняли личностную ценность этих правил. Учтивость и вежливость нужны не только тем, с кем молодой человек общается, но и ему самому, так как «лучше, когда про кого говорят: он есть вежлив, смиренный кавалер и молодец, нежели когда скажут про которого: он есть спесивый болван»

8. Давайте вспомним слова А.П.Чехова: «В человеке всё должно быть прекрасно: и душа, и одежда, и лицо, и мысли». Как всё это звучит современно и актуально!

9. Этикет деловой речи имеет определённые этикетные характеристики. Из всего большого списка ситуаций делового общения мы рассмотрим формулы приветствия и прощания, извинения, этикет телефонных разговоров, выражение стандартных ситуаций в деловом общении.

Как вы обратитесь к официальному лицу?

Этикет деловой речи имеет определённые этикетные характеристики:

Формулы приветствия и прощания

Извинения

Этикет телефонных разговоров

Выражение стандартных ситуаций в деловом общении

Как обратиться к официальному лицу?

Принято говорить:

Простите..., Извините..., Будьте добры..., Будьте любезны..., Скажите, пожалуйста...,

К подчёркнуто вежливым обращениям относятся выражения: Простите за беспокойство..., Не будете ли вы так любезны...

После этих слов возможны следующие обращения:

Товарищ милиционер..., Секретарь..., Директор..., Господин Сидоров..., Госпожа Иванова...(если известна фамилия официального лица, официальное обращение), Гражданин..., Гражданка...(обращение, употребляемое в государственных учреждениях).

Как закончить официальный разговор?

Благодарю вас за помощь (за нужную информацию), до свидания!

Спасибо за помощь! Всего доброго! Будьте здоровы!

Разрешите попрощаться! Позвольте попрощаться!

10. Выполните задания:

1. Как вы обратитесь к:

секретарю приемной комиссии института, в которой вы собираетесь поступать, с просьбой перечислить необходимые для допуска к экзаменам документы;

водителю автобуса с просьбой продать абонентную книжку; с вопросом, когда будет остановка «Александровский сад»;

начальнику паспортного стола с просьбой рассказать, что нужно для получения паспорта;

работнику электромастерской с просьбой выполнить ваш заказ срочно;

смотрителю политехнического музея с просьбой показать зал новых изобретений;

преподавателю курсов с просьбой (вопросом), какие книги потребуются для занятий;

работнику отдела кадров с вопросом , какие документы нужны;
директору автошколы с вопросом , с какого времени (возраста) можно обучаться в их школе.

2. Обратитесь к незнакомым лицам, если вы звоните:

в справочное бюро аэропорта, железнодорожного вокзала; – на работу вашего отца, матери, в поликлинику, где будете проходить диспансеризацию, медицинскую комиссию; в приемную комиссию техникума с просьбой узнать результаты экзамена по истории; на курсы иностранного языка, где бы вы хотели заниматься.

3. Дополните выражения, учитывая условия, в которых могут они быть произнесены:

– Вы не могли бы уделить мне...(в отделе кадров организации, куда вас направили на стажировку).

– Вы не можете... (за 15 минут до обеденного перерыва в отделе доставки на почте).

– Я могу отнять у вас... (у секретаря декана техникума, в который вы хотели бы поступить).

4. Отметьте ошибки в использовании эмоционально окрашенных слов в деловой речи.

Мозговали долго и, наконец, нашли решение. В грядущие годы бухгалтер из простого регистратора операций превратился в лицо , облаченное большим доверием правления компаний. Хищения производились путем непосредственного изъятия продуктов из кладовки. Необходимо претворить в жизнь наши наметки по выпуску обуви. Этот дом, построенный руками наших доблестных строителей, сдан досрочно. Беда сваливается на голову молодого врача, когда он находится при исполнении своих обязанностей.



5. Отметьте случаи нормативного употребления устаревших слов. Исправьте предложения.

Сей случай вызвал немало разговоров на заводе. Я мог бы рассказать, как ломали характер наладчика Николаева. Сколь это ни страшно, у нас нет контактов с этим институтом. Было бы заблуждением уповать только на комитет и думать, что с его образованием недостатки сдует как ветром. Амортизационные начисления надобно проводить ежемесячно.

6. Подберите нейтральные синонимы к словосочетаниям официально-делового стиля:

Оказать помощь – помочь,	убийство – ,
одержать победу – ,	подвернуть осмотру – ,
совершать побег – ,	провести ремонт – .

7. Какие диалоги могут состояться в следующей ситуации?

В технической библиотеке, в библиотеке иностранной литературы в справочном отделе об интересующих вас журналах, книгах; По телефону, данному в объявлении о курсах иностранного языка, скороотчисления; По телефону справочной службы выставочного комплекса о дне закрытия выставки; В личной беседе с секретарем комиссии о возможности подать апелляцию; В технической библиотеке, в библиотеке иностранной литературы в справочном отделе об интересующих вас журналах и книгах; По телефону, данному в объявлении о курсах иностранного языка, скороотчисления; По телефону справочной службы выставочного комплекса о дне закрытия выставки; В личной беседе с секретарем комиссии о возможности подать апелляцию.

8. Как ответить на телефонный звонок и обращение по телефону? (Вам позвонили)

- Алло!
- Да!
- Слушаю! Слушаю вас! Я слушаю! Вас слушают!

9. Ответьте согласием на просьбы.

- Необходимо принести медицинскую справку о состоянии здоровья
-
- Статья должна быть написана ко вторнику.
-
- Не могли бы вы передать эти письма вашему учителю истории?
-
- Не могли бы передать эти книги Сидоровой Ане. Она забыла их здесь ещё на прошлой неделе.
-
- Необходимо принести медицинскую справку о состоянии здоровья
-
- Статья должна быть написана ко вторнику.
-
- Не могли бы вы передать эти письма вашему учителю истории?
-
- Не могли бы передать эти книги Сидоровой Ане. Она забыла их здесь ещё на прошлой неделе.
-

10. Ответьте отказом на следующие просьбы, предложения.

- Оставайтесь после занятий, мне нужно с вами поговорить

–

– На это вам потребуется всего два часа.

–

– Вы не можете уделить мне 15 минут?

–

– Мне было бы интересно поговорить с вами, ведь вы уже три года занимаетесь делопроизводством в школе.

–

12. Используя данные выражения попрощайтесь:

– с секретарем колледжа, училища, куда вы заходили по делам; – с библиотекарем районной библиотеки; с преподавателем, с которым вы разговаривали по телефону.

Как ответить на телефонный звонок и обращение по телефону? (Вам позвонили)

– Алло!

– Да!

– Слушаю! Слушаю вас! Я слушаю! Вас слушают!

13. Пословицы и поговорки об искусстве вежливости

– держать марку, – платить той же монетой, – в чужой монастырь со своим уставом не ходи, – не место красит человека, а человек место, – наступать на хвост, – выносить сор из избы...

14. Скажите, о каких людях говорят: – (ему) закон не писан, – белая ворона, –(он) сидит на своём месте, – закручивает гайки, – наступает на ноги, – с него взятки гладки, – умеет растопить лёд.

15. Известно, что успех делового разговора зависит не только от соблюдения правил его проведения, но и от «языкового паспорта» говорящих: обязательным условием культуры делового общения выступает знание норм современного русского литературного языка.

Задания:

«Языковой паспорт» говорящих:

Известно, что успех делового разговора зависит не только от правил его проведения. Обязательным условием культуры делового общения выступает знание норм современного русского литературного языка.

Произнесите правильно следующие слова:

Конечно, что, патент, сессия, тезис, тема, темп, тенденция, декан, адекватный, экстерн, резюме, Ольга Ильинична, Марья Никитична.

Поставьте ударение в словах:

Агент, агентство, занятой, каталог, ходатайство, выборы, выборов, таможня, эксперт, договор, приговор, обеспечение, усугубить, копированный, копировать, принял, понял, занята, изжита, звонишь, телефон звонит, ясна, ясны...

16. А теперь поговорим о требованиях к служебным документам.

Знаете ли вы?

Традиции в составлении официальных писем имеет тысячелетнюю историю.

Письмовники и пособия по письмоводству – тексты писем и других документов на все случаи жизни.

Деловой стиль речи:

Основным требованием к языку служебных документов является соответствие нормам и особенностям официально-делового стиля. Каковы особенности этого стиля:

Логичность, точность, краткость высказывания, нейтральный тон, неличный характер изложения.

Процесс стандартизации деловой речи:

Широкое использование готовых, уже утвердившихся штампов, трафаретов, словесных форм;

Частая повторяемость одних и тех же слов, форм, конструкций, стремление к однотипности способов выражения мысли в однотипных ситуациях.

Деловой стиль речи:

Языковые средства, лексические средства, фразеология деловой речи, морфологические средства, стилистические особенности.

Языковые средства официально-делового стиля:

Использование слов-наименований лиц по действию (вкладчик), собирательных существительных (выборы, дети, родители), слов-названий документов (объявление, доверенность), сложносокращённых слов(технадзор),канцеляризм(нижеподписавшиеся), устойчивых сочетаний слов (принимая во внимание, доводить до сведения, без уважительной причины).

Использование специальной терминологии (служебное письмо составляется – не пишется).

Использование отглагольных сущ. (проезд, выполнение), н.ф.г. (зачислить, принять) вместе со словами НУЖНО, НЕОБХОДИМО, СЛЕДУЕТ...).

Для усиления категоричности могут использоваться наречные слова (заявить решительно).

Языковые средства:

Использование форм н.в. глагола, форм б. в. С оттенками долженствования, предписания, форм п.в. Со значением подчёркнутой констатации(комиссия в составе...осмотрела).

Использование кр. прил. Модального характера (должен).

Широкое использование сочинительных союзов: а равно; а также; как..., так и.

Употребление синтаксических конструкций (простые предложения с однородными членами, с вводными и вставными конструкциями, преобладание в предложениях союзной связи над бессоюзной; безличные предложения).

Лексические средства делового стиля:

ИЗБЕГАЙТЕ ОШИБОК!

Неправильное использование слов и терминов (вместо «внедрить» –осуществить внедрение).

Неуместное или неоправданное употребление иностранных слов(«пролонгировать»вместо «продлить»).

Не различение слов-паронимов: командированный и командировочный, гарантийный и гарантированный, поместить и разместить.

Ошибки в употреблении синонимов(строить и возвести, требование и запрос).

Употребление разговорных, просторечных, жаргонных слов, эмоционально окрашенной лексики (оплата по индивидуальной сдельщине).

Фразеология деловой речи:

Стилистически нейтральные выражения, связанные с выражением оценки: «оставлять желать лучшего», «находиться на уровне чего-либо», «называть вещи своими именами», «узкое место», «общее место».

Устоявшиеся речевые формулы: «принять к сведению», «довести до сведения», «принять во внимание», «в соответствии с достигнутой договорённостью», «в порядке оказания помощи», «в связи с тяжёлым положением».

Морфологические средства языка:

Употребление кр. прил. (ср: Выводы комиссии обоснованны и справедливы. Выводы комиссии обоснованные и справедливые).

Трудности употребления местоимений (без него, для неё, напротив них).

Трудности в употреблении числительных (собираемые числ. Четверо детей, нас было трое).

Особенности употребления форм глагола (вид, время глагола, причастий: В книге описываются события, имеющие место... (правильно: имевшие место).

Трудности в употреблении предлогов – наиболее распространённые: благодаря – из-за – вследствие – в результате – при условии – вопреки – несмотря на – в целях.

Синтаксические ошибки делового стиля:

Трудности в согласовании сказуемого с подлежащим (31 ученик награждён).

Трудности в согласовании определений (математик С.Ковалевская).

Трудности в употреблении дополнений и обстоятельств (допустимо: не исправлял недостатки, не исправлял недостатков).

Использование конструкций с отглагольными сущ. (зажигание костров на территории школы запрещается).

Усложнённые конструкции должны упрощаться путём прямого сокращения.

Важно!

Если вы владеете «деловыми» словесными формулами и конструкциями, то это позволит вам с успехом разрешить возникающие стандартные ситуации делового общения.