

Практикум

Речь делового человека

Цель практических занятий:

Получить представление об особенностях
речевого поведения в социально-
ориентированном общении;

познакомить с тактикой речевого поведения
претендента на вакантное место;

особенностями служебно-делового общения;

жанрами деловой речи;

выработать умения вести телефонный разговор

Над проектом работали:

- Творческая группа учащихся 10 «А» класса МОУ»СОШ№1» г. Новотроицка Оренбургской области

Учитель русского языка и литературы
высшей категории Зоткина Н.И.

Упражнение 1. Этикет

- **Подберите более вежливую форму несогласия:**

Это не так. - _____

Я с вами не согласен. - _____

Не разделяю ваших убеждений. - _____

Это невозможно. - _____

Это абсурд. - _____

Ваши условия принять нельзя. - _____

Вы не правы. - _____

Упражнение 2.

Особенности стилей

- Назовите ситуации, в которых будут уместными данные выражения.
- Подберите официальные формулы:
 - благодарность:
Не знаю, что вам и сказать! Вы меня здорово выручили!
 - пожелание:
Ну, Юрий Павлович, ни пуха ни пера!
 - просьба:
Выручайте! Дайте свой мобильник, мне надо срочно звякнуть!

Упражнение 3.

Особенности стилей

- Сравните два текста заявлений об отпуске- устный и письменный. Одинаково ли их содержание? Какие особенности служебно-деловых отношений нашли в них проявление?
- 1) - Слушай, а что если я сейчас в отпуск соберусь? Отпустишь?
- -Пиши заявление.
- -Дней бы на десять?
- -Неделя максимум.
- 2)"Прошу разрешить мне отпуск без сохранения содержания на семь рабочих дней".

Упражнение 4.

Этикет

- Подняв телефонную трубку на рабочем месте , вы скажите:
- -Говорите
- -Да
- -Слушаю вас
- -Назовёте свою фирму и только потом скажите "Добрый день!"
- -Назовёте отдел, представитесь

Упражнение 5

Этикет

- Позвонивший высказывает претензию, в который лично вы не виноваты.

Ваш ответ:

- - Это не моя ошибка
- - Я этим не занимаюсь, Вам лучше обратиться к...
- - Давайте разберемся
- - Нет, вы не правы
- - Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом
- - Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон.

Упражнение 6

Этикетные формулы в деловом общении

Как попросить к телефону:

- Будьте добры, Юрия Павловича /господина Русалеева;
- Попросите, пожалуйста, господина Русалеева;
- Можно попросить Юрия Павловича?
- Соедините меня, пожалуйста, с директором
- /с господином Русалеевым
- Скажите, господин Русалеев у себя?

Упражнение 7

Ответы на просьбу:

- Пожалуйста
- Сейчас узнаю/проверю
- Одну минуту
- К сожалению, его сейчас нет.
- Извините, он сейчас занят. У него переговоры/совещание
- Позвоните через час/завтра утром

Упражнение 8.

Выражение просьбы :

- Пожалуйста. Будьте добры. Будьте любезны. Прошу Вас
- У меня к вас просьба.
- Разрешите мне/нам ...(узнать)
- Нельзя ли ...(позвонить?)
- Пожалуйста/будьте добры ...(позвоните мне)
- Не сочтите за труд,....(пошлите мне факс сегодня).
- Вы не могли бы...(позвонить мне завтра)?
- Не возражаете, если я...
- У меня к вам большая просьба: Вы не могли бы...

Упражнение 9

Вежливая форма несогласия
с собеседником:

- Боюсь/думаю, что это не совсем так.
- Боюсь, что нет.
- Думаю, что Вы не совсем правы
- Позвольте с вами не согласиться
- Это не совсем так
- Извините, но мне кажется, что...

Упражнение 10

Просьба поговорить:

- Извините, Вы не заняты?
- Можно вас спросить?
- Простите, Вы не могли бы уделить мне несколько минут?

Упражнение 11

Цели беседы при приеме на работу разные:

- работодатель оценивает деловые качества, претендент старается продемонстрировать свои деловые качества(компетентность, желание работать).
- Запомните, что беседа сводится к нескольким базовым вопросам, которые касаются личных качеств претендента, его трудового стажа, взглядов на условия труда, эффективное руководство и др.

Категории вопросов, к которым надо быть готовым:

- **Открытые вопросы** - вопросы с не очень жесткой структурой, предполагают свободу в выборе ответа и начинаются со слов *что, как, зачем, почему* и т.п.
- **Закрытые вопросы**- вопросы с жесткой структурой, на них можно ответить просто «да» - «нет» или ограничиться несколькими словами.
- **Зеркальные вопросы**- вопросы, построенные на полном повторении ответа собеседника или на повторении ключевых слов. Помните, что они направлены на то, чтобы достигнуть действительного понимания чувств, переживаний, состояния.
- **Косвенные вопросы** - используются, когда есть опасения, что прямо на вопрос человек не будет отвечать искренне

Интерпретация и согласование ПОЗИЦИЙ:

- В наших общих интересах...
- Учитывая Вашу позицию по этому вопросу
- Учитывая Ваши соображения по данному вопросу
- Принимая во внимание Ваши соображения по обсуждаемой проблеме ...
- Мы смотрим на эту проблему с другой точки зрения, однако...
- Уверены, что мы сможем урегулировать все разногласия по данному вопросу в случае...
- Мы готовы принять ваши предложения, если...
- Для урегулирования спорного вопроса нам необходимо...
- Я думаю, наши общие интересы выше разногласий по вопросу...
- Вас, наверное, заинтересует новый подход к этой проблеме

Заключительные слова деловой беседы:

- С наилучшими пожеланиями...
- С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество...
- Всегда рады оказать вам услугу...
- Надеемся, Вас заинтересует предложение...
- Мы готовы учесть все Ваши замечания...
- Всегда рады сотрудничать с Вами

Упражнение 12

Написание фамилий

- Следует помнить:
- Не склоняются фамилии славянского происхождения на -а, -о. Часто в звуковом составе они совпадают с неодушевленными предметами (например Сало и др.)
- Не склоняются фамилии на –аго, -яго, -ых, -их, -ово, -ко (-енко)(например, Дмитриенко, Дубяго, Вялых, Франко, Шевченко).
- Как правило, склоняются русские и иноязычные фамилии на согласный звук, если относятся к мужчинам, но не склоняются, если относятся к женщинам или супружеской паре (например, заявление Николая Рубана, письмо Натальи Рубан, просьба супругов Рубан).

Язык документа

Средства организации связного текста:

- как указывалось, как было показано,
- как указано выше, как упомянуто,
- как отмечалось, согласно этому,
- сообразно этому, соответственно этому,
- сообразно с этим, в соответствии с этим;
- последний, предыдущий, предшествующий,
- данный, искомый, соответствующий,
- вышеописанный, вышеуказанный, вышеприведенный,
- вышеупомянутый, введенный, выведенный, доказанный,
- заданный, законченный, изложенный, найденный,
- описанный, определенный, отмеченный,
- перечисленный, построенный, приведенный,
- примененный, рассмотренный, сделанный,
- сформулированный, указанный, упомянутый,
- установленный, следующий, нижеследующий, последующий,
- дальнейший, приводимый, разыскиваемый,
- рассматриваемый, требуемый, анализируемый, изучаемый

Язык документа

Стандарт и лексическая сочетаемость

- сотрудничество - плодотворное / взаимовыгодное
- деятельность - успешная
- вклад - значительный
- позиции - конструктивные / прочные
- доводы - веские
- необходимость - настоятельная
- скидки - значительные / незначительные
- разногласия - существенные / несущественные
- рентабельность - высокая / низкая
- расчеты - предварительные / окончательные
- коммерческий директор (неправильно: директор по коммерции)
- департамент строительства (неправильно: департамент по строительству)
- оплатить услуги (неправильно: оплатить за услуги)
- потребность в средствах (неправильно: потребность средств)
- указал на то... (неправильно: указал о том...)

Пишем резюме

- Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения о том, кто претендует на предложенную работу. Согласно международному стандарту, резюме должно быть набрано на компьютере. Если текст направляется в иностранную фирму, он должен быть набран на соответствующем языке.
- **В резюме в следующем порядке указываются:**
- фамилия, имя, отчество.
- телефоны(сотовый, домашний, служебный), адрес электронной почты;
- адрес
- цель резюме
- дата рождения автора резюме
- семейное положение
- образование(места учеба даются в обратном хронологическом порядке)
- опыт работы(места работы даются в обратном хронологическом порядке)
- дополнительные сведения: знания языка, владение компьютером, опыт работы с людьми, личные характеристики(исполнительен, аккуратен, инициативен, трудолюбив, легко обучаем, общителен, энергичен).

Рефлексия

Если вы хотите быть счастливы, благополучны, уравновешены, спокойны, уверены в себе, вооружитесь добрыми словами.

Да, время бывает "недоброе", "смутное", "переломное", но какими будем мы, люди, зависит от нас, наших мыслей, слов и поступков.

Наша память хранит многое. Мы желаем вам не помнить злых, недобрых слов- ведь злость сама по себе несчастье; а о прошедшем сохранять только добрые воспоминания- ведь в этом своеобразная гигиена души.

Мы желаем вам добрых слов.

Прежде всего, в семье. Не хлебом единым, не только материальным достатком жив человек, но семья держится на любви и добром слове.

Тем, кто собирается создать семью, - тоже желаем добрых слов, потому что материальные трудности пережить можно, но злое, худое слово- нельзя.

Пусть умение говорить поможет вам прийти к жизненному успеху.

Словом, пусть вас окружают добрые речи и от вас исходит доброе человеческое слово. А хорошее слово - половина счастья!

Да здравствует все доброе, что мы сказали друг другу и скажем!

По В. И. Аннушкину

Наши выводы:

Получив представления об особенностях речевого поведения в социально-ориентированном общении, познакомившись с тактикой речевого поведения претендента на вакантное место, особенностями служебно-делового общения, жанрами деловой речи, мы стали больше осознавать свою ответственность за каждое слово. Человек – Личность.

Наша грамотная, культурная речь – это не только сохранение традиций, но и залог личной успешности.