

Бороздина Евгения Владиславовна

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение

"Средняя общеобразовательная школа № 127

с углубленным изучением отдельных предметов", г. Пермь

УРОК РУССКОГО ЯЗЫКА В 10 КЛАССЕ

«РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И БИЗНЕС»

Тема: Речевой этикет и бизнес

Цель:

1. Познакомить учащихся с правилами речевого поведения, убедить в необходимости их соблюдения в конкретной жизненной ситуации;
2. Формировать культуру общения, навыки участия в деловой игре, умение отстаивать свое мнение;
3. Через деловую игру воспитать чувство такта, уважения к собеседнику;
4. Привить стремление овладевать правилами хорошего тона; развивать речь учащихся.

Оборудование: Компьютер, интерактивная доска

Эпиграф:

Хорошие манеры прибыльны.

Бизнес – это умение разговаривать с людьми.

*На столе у каждого ученика – памятки «Формулы речевого этикета»,
«Речевые клише»*



ХОД УРОКА

1. **«Мозговой штурм».** Учащимся предлагается через 1-2 минуты продолжить фразу: «Деловой человек - это ...»
2. Объявление темы и целей занятия.

УЧИТЕЛЬ. Наш язык – это важнейшая часть нашего общего поведения в жизни. И по тому, как человек говорит, мы сразу и легко можем судить о том, с кем мы имеем дело: мы можем определить степень интеллигентности человека, степень его психологической уравновешенности. Это важно в любом обществе, в любой сфере занятости человека. Мир бизнеса не исключение. Здесь наша речь, наше умение общаться имеют огромное значение. Прежде всего, речь должна быть правильной.

- Вспомните, какая речь называется правильной?

(Та, в которой соблюдаются нормы современного литературного языка.)

- Это так. Но высокая культура речи заключается еще и в умении найти не только точное средство для выражения своей мысли, но и выбрать наиболее доходчивое (т.е. наиболее выразительное) и наиболее уместное (т.е. самое подходящее для данного случая). «Управление представляет собой не что иное, как настраивание людей на труд. Единственный способ настроить их на энергичную деятельность – это общаться с ними»,- говорил Ли Якокка, ведущий менеджер США.

Наш разговор сегодня пойдет о деловом общении, в котором необходимо соблюдать правила речевого этикета.

Итак, что же такое речевой этикет? (Ответы учащихся)

Да, это разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.



- Как вы считаете, насколько важно соблюдать правила речевого этикета в бизнесе?

Вы правы, ребята, очень важно. Степень владения речевым этикетом определяет уровень профессиональной пригодности человека. Это особенно относится к государственным служащим, политикам, юристам, предпринимателям, т.е. к тем, кто по роду своей деятельности постоянно общается с людьми.

Понаблюдайте за ситуацией и оцените ее.

Элемент деловой игры «На приеме»

- Будут ли уважать такого руководителя, испытывать доверие к нему? Скорее всего, нет.

Речевой этикет всегда определяется ситуацией, в которой происходит общение. Это может быть презентация, совещание, на котором обсуждается финансовое, экономическое положение компании, предприятия.

- С чего начинается любое общение? Да, конечно же, официальные и неофициальные встречи знакомых и незнакомых людей начинаются с приветствия.

Какое основное приветствие в русском языке?

(Сообщение ученицы «История слова «здравствуйте»)

- Обратитесь к памяткам. Какие еще формулы приветствия можно использовать?

Приветствуя человека, лучше обратиться к нему по имени, имени и отчеству – это свидетельство высокой культуры.



Приветствие часто сопровождается рукопожатием, которое может даже заменить вербально выраженное приветствие. Однако следует знать: если встречаются мужчина и женщина, то мужчина должен выждать, когда женщина протянет руку для пожатия, иначе он делает только легкий поклон.

- Как вы считаете, ребята, необходимо ли соблюдать очередность приветствия?

(Да, первыми приветствуют: мужчина – женщину; младший по возрасту – старшего; младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее; младший по должности – старшего; член делегации – ее руководителя.)

Учитель. Любое общение начинается еще и со знакомства. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться.

- Какие же формулы предписывает этикет при посещении учреждения, офиса, конторы, когда предстоит разговор с ее представителем? (Учащиеся отвечают, используя памятки)

- А если посетитель не назвал себя?

Используя формулы знакомства, дети разыгрывают различные ситуации.

- Как вы поступите, если во время представления вам дадут визитную карточку?

(Даю свою визитную карточку ученику. Анализируем его действия.)

- Обратите внимание на формулы представления. Попробуем разыграть ситуации, используя этикетные формулы представления.

1. Вы на презентации продукции известной фирмы. Представьте вашего молодого знакомого его конкуренту – президенту фирмы.

2. Вы знакомитесь с журналистом, о работе которого достаточно осведомлены, но раньше лично не встречались.

Учитель. Сейчас, ребята, посмотрим на этикетные формулы, используемые в различных деловых ситуациях.

Используя речевые клише, учащиеся тренируются применять следующие правила хорошего тона:

- *выражать благодарность;*
- *делать замечания, предупреждения;*
- *давать совет;*
- *обращаться с просьбой;*
- *выражать согласие и отказ.)*

3. Деловая игра.

Каждая группа получает задание разыграть ситуацию, применяя этикетные формулы.

1 группа. Составьте варианты извинений – за случайное опоздание на деловую встречу.

2 группа. Обратитесь к секретарю в приемной с просьбой узнать, когда начнется совещание.

3 группа. Ответьте отказом с извинением на просьбы:

- *остаться после заседания, чтобы поговорить;*
- *встретиться во вторник в четыре часа;*
- *выступить с докладом на собрании фирмы.*

4 группа. Вы восхищены знаниями своего сотрудника в сфере бизнеса. Скажите ему об этом.

5 группа. Ваш сотрудник неправильно составил договор, допустил серьезные юридические ошибки. Сделайте ему замечание.



6 группа. Вы хотите работать коммерческим директором в солидной фирме. С этой целью вы пришли на прием к начальнику. Разыграйте эту ситуацию.

7 группа. Составьте варианты извинения за сорванные поставки товара..

8 группа. Вы директор Дома моды. Побеседуйте с журналистом, предварительно написав для него вопросы, на которые будете отвечать.)

В заключение обращаем внимание на речевые формулы прощания.

Учитель (подводит итог). Речь, умение общаться, этикет выступают главными «орудиями» создания имиджа делового человека, т.е. самопрезентации. Благородный образ гарантирует руководителю, предпринимателю половину успеха.

ПРИЛОЖЕНИЕ «ЭТИКЕТНЫЕ ФОРМУЛЫ» прилагается



ПРИЛОЖЕНИЕ

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

ЭТИКЕТНЫЕ ФОРМУЛЫ

1. ФОРМУЛЫ ЗНАКОМСТВА

- Разрешите с вами познакомиться...
- Позвольте с вами познакомиться...
- Будем знакомы...

ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОФИСА:

- Позвольте (разрешите) представиться...
- Моя фамилия ...
- Я – Павлов...
- Мое имя Юрий Владимирович...

ЕСЛИ ПОСЕТИТЕЛЬ НЕ НАЗВАЛ СЕБЯ, ТОГДА ЧИНОВНИК САМ СПРАШИВАЕТ:

- Как ваша фамилия?
- Как ваше имя, отчество?
- Как вас зовут?

2. ФОРМУЛЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ:

- Познакомьтесь, пожалуйста. Инна Николаевна Иванова. Василий Иванович Петров.
- Я хочу познакомить вас с...
- Я хочу представить вас...
- Разрешите (позвольте) познакомить вас...

3. ФОРМУЛЫ ПРИВЕТСТВИЯ:

- Здравствуйте!
- Доброе утро!
- Добрый вечер! (желательно обращаться по имени и отчеству)

4. ФОРМУЛЫ ПРОЩАНИЯ:

- Всего вам доброго. До свидания!
- Надеюсь на встречу!

5. ЭТИКЕТНЫЕ ФОРМУЛЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДЕЛОВОЙ СИТУАЦИИ.

РЕЧЕВЫЕ КЛИШЕ:

- **Выражение благодарности**
 1. Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность за...



2. Фирма (дирекция) выражает благодарность всем сотрудникам за...
3. Я благодарен вам за то, что...
4. Большое спасибо вам за...
5. Нет слов, чтобы выразить вам мою благодарность!
6. Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова!
7. Вы не можете себе представить, как я благодарен вам!
8. Моя благодарность не знает границ!

6.Замечание, предупреждение

1. Фирма (дирекция) вынуждена сделать серьезное предупреждение
(замечание)

2. К большому сожалению, должен сделать замечание ...

- **Совет, предложение**

1. Разрешите (позвольте) дать вам совет...
2. Разрешите предложить вам...
3. Мне хотелось бы посоветовать вам...
4. Я посоветовал бы вам...

- **Просьба**

1. Сделайте одолжение, выполните мою просьбу...
2. Если вам не трудно (если вас это не затруднит)...
3. Не сочтите за труд, пожалуйста, отнесите...
4. Не могу ли я попросить вас...
5. Настоятельно (убедительно) прошу вас...

- **Согласие, разрешение**

1. Сейчас (незамедлительно) будет сделано (выполнено)...



2. Пожалуйста (разрешаю, не возражаю)...
3. Согласен отпустить вас...
4. Согласен, поступайте так, как считаете нужным...

- **Отказ**

1. Я не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу
2. В настоящее время это сделать невозможно...
3. Поймите, сейчас не время обращаться с такой просьбой...
4. Я вынужден запретить (отказать, не разрешить)

КОМПЛИМЕНТ

- Вы хорошо (отлично, превосходно, прекрасно) выглядите
- Вы не меняетесь (не стареете)
- Время вас щадит...
- Вы так обаятельны (умны, сообразительны, находчивы, рассудительны, практичны)...
- Вы хороший (отличный, превосходный) специалист (экономист, менеджер, предприниматель, компаньон)
 - Вы хорошо ведете свое дело...
 - Вы умеете хорошо (прекрасно) руководить (управлять) людьми, организовывать их

ОБРАЩЕНИЕ КАК ФОРМУЛА РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА



- Собственные имена
- Названия профессий, должностей
- Господа (господин)

**ПОМНИТЕ: РЕЧЬ - ЭТО ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА ДЕЛОВОГО
ЧЕЛОВЕКА**

