

ПЛАН № 6

Культура усного фахового спілкування. Діловий етикет. Риторика і мистецтво презентації

Мета: ознайомитися з особливостями усного професійного мовлення; наголосити на правилах ділового етикету.

1. Спілкування як інструмент професійної діяльності. Функції спілкування. Невербальні компоненти спілкування.
2. Діловий етикет. Український мовленнєвий етикет.
3. Види усного ділового спілкування.
4. Поняття про ораторську компетенцію. Жанри публічних виступів. Складники публічного виступу. Культура сприймання публічного виступу.
5. Мистецтво перемовин, техніка й тактика аргументування. Телефонний етикет. Етикет службового листування.
6. Особливості спілкування з іноземцями. Правила поведінки в різних країнах.
7. Розписка (написати розписку про те, що ви взяли в борг 10 тис. грн.).

Виконати практичні завдання

1. Дайте письмові відповіді:

1. Випишіть визначення понять етикет, мовленнєвий етикет, діловий етикет, вербальне і невербальне спілкування. 2. Назвіть, що належить до невербального спілкування. 3. Що таке тональність спілкування? 4. Укажіть, які є тональності мовленнєвого етикету в Європі і в Україні. 5. Які існують жанри публічних виступів? 6. Що належить до культури сприймання публічного виступу? 7. Вкажіть, що належить до тактики аргументування. 8. Назвіть складові телефонного етикету.

2. Серед поданих формул вітань оберіть ті, які використовуються у нейтральній тональності.

«Дозвольте Вас привітати!», «Від імені... дозвольте привітати...», «Доброго ранку!», «Добрий день!/ Доброго дня!», «Добрий вечір!», «Здрастуйте!», «Привіт!», «Салют!», «Вітаю!», «Вітаннячко!», «Добридень!», «Моє Вам шануваннячко!», «Шануваннячко!», «Здрастуй!», «Здоров був!», «Здорово!», «Здорова, чорноброва!», «Скільки літ!..», «Слава Ісусу Христу!», «Слава Україні!», «Христос Воскрес!».

3. Серед запропонованих формул звертань, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Добродію/ добродійко/ добродії», «колего/ колеги», «пане/ пані/ панно/ панове/ панство», «товаришу/ товаришко/ товариші/ товариство», «друзе/ подруго/ друзі», «громадянине/ громадянко/ громадяни», «шановний/ шановна/ шановні», «вельмишановний/ вельмишановна/ вельмишановні», «високоповажний/ високоповажна/ високоповажні», «чоловіче/ жінко/ люди», «мамо/ тату/ брате/ доню», «директоре/ директорко».

4. Серед запропонованих формул, що супроводжують знайомство, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Знайомтесь», «Я хочу представити Вам», «Дозвольте познайомити», «Маю честь відрекомендувати», «Це мій колега», «А ось і наш фахівець».

5. Серед запропонованих формул вибачень, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Вибачте», «Пробачте», «Даруйте», «Прошу вибачення», «Перепрошую», «Вибачаюсь», «Я не хотів», «Більше так не буду», «Це не повториться», «Мені дуже шкода», «Не гнівайтесь на мене», «Приношу свої вибачення», «Сорі», «Сорян», «Вибачай!», «Винен!».

6. Серед запропонованих формул прощань, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Прощайте!», «Прощавайте!», «До зустрічі!», «Бувайте здорові!», «До побачення!», «Щасливо!», «Дозвольте відкланятися!», «На добраніч!», «Щасливої дороги!», «Побачимось!», «Пока!», «Гудбай», «Бай!», «До ранку!», «Бувай!», «Ходи здоровий!», «Всього найкращого!», «Привіт сім'ї!», «Лишайтеся здорові!», «Дозвольте відкланятися!».

7. Серед запропонованих формул прохань, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Будь ласка», «Будьте ласкаві», «Прошу Вас», «Маю до Вас прохання», «Чи можу звернутися до Вас із проханням», «Ну, будь ласочка», «Дуже треба», «Допоможіть мені», «Будьте люб'язні», «Якщо Ваша ласка», «Чи не змогли б Ви допомогти».

8. Серед запропонованих формул побажань, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Будьте щасливі!», «Щасливої дороги!», «Успіхів Вам!», «Нехай щастить!», «Тримайся!», «Щастя тобі!», «Хай усе вдається!».

9. Серед запропонованих формул згоди, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Так», «Згоден», «Домовилися», «Ви маєте рацію», «Безперечно», «Безсумнівно», «Безумовно», «Ми в цьому переконані», «Гаразд», «Із задоволенням», «Я не заперечую», «Це справді так», «Авжеж», «Звичайно», «Певна річ», «Напевно», «Ага», «Єс».

10. Серед запропонованих формул заперечення, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Ні», «Я не згоден», «Це не точно», «Ви не маєте рації», «Ви помиляєтеся», «Шкодую, але я мушу відмовитися», «Про це не може бути й мови», «Я не хочу», «Ні за що не погоджусь».

11. Серед запропонованих формул подяки, оберіть ті, які доречно використовувати у професійному мовленні.

«Спасибі!», «Дякую(-ємо)!\», «Щиро вдячні!», «Дуже вдячні!», «Велика подяка!», «Щира вдячність!», «Вдячні(-а, -ий)!\» «Вік не забуду!», «Висловлюємо вдячність», «Дозвольте висловити вдячність», «Ми дуже вдячні», «Складаємо подяку», «Глибоко вдячні», «Вельми вдячні».

12. Відредагуйте речення.

1. У контексті культури толерантності важливо, щоб формули звертань не мали елементів зневаження, дискримінації чи виключення, а сприяли встановленню поважного, доброзичливого контакту. 2. Давньогрецький філософ Сократ говорив: «Заговори щоб я тебе побачив», вказуючи цим на велике значення усного мовлення для характеризувannya людини. 3. Етикет – це кодекс правил поведіння, що регламентують взаємовідношення між людьми у різних ситуаціях. 4. В українців, приміром, давно побутує пошанна форма звернення на ви до старших за віком, посадою, незнайомих, батьків. 5. Спілкування має два вигляди, які здебільшого реалізуються разом: вербальне («словесне») і невербальне («несловесне») – взглядами, мімікою, жестами, штучними умовними знаками. 6. Ділове спілкування – це специфічна форма контактів та взаємовідношення людей, що мають певні повноваження від їх організацій. 7. Доведено, що бізнес, що має моральну основу, є більш вигіднішим і більш прогресивнішим. 8. Основною моральною умовою службових взаємовідношень між керівниками і підлеглими є повага до гідності інших, власної в тому числі, бо по-справжньому інтилігентна людина не вдається до брехні, пихатості, лицемірства, зарозумілості та інших вад, які принижують і ображають людей, що її оточують. 9. Людина може по-усякому ставитись до свого співрозмовника, але етикет у поєднанні із почуттям власної гідності та самоповаги не дає їй відкрито висловлювати негативні оцінки чи іншим чином виявляти своє погане відношення. 10. Ввічливість – це саме найголовніше правило етики службових взаємовідношень.