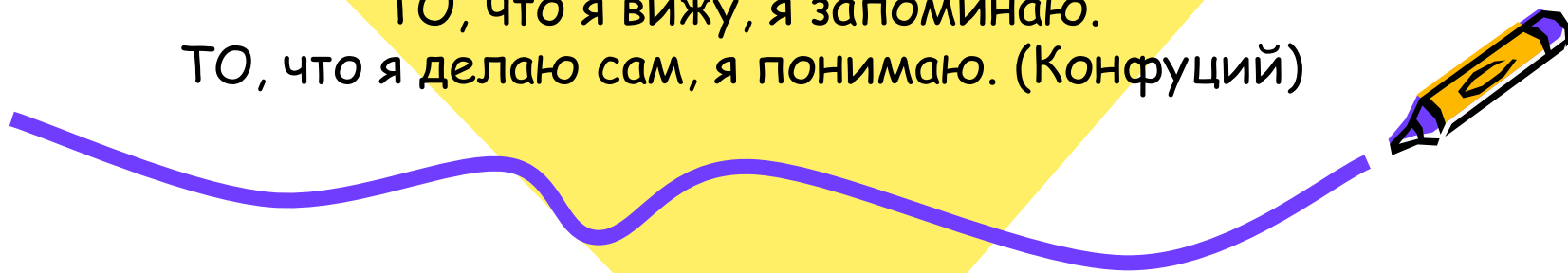




Деловой этикет

ТО, что я слышу, я забываю.
ТО, что я вижу, я запоминаю.
ТО, что я делаю сам, я понимаю. (Конфуций)



ЭТИКЕТ-

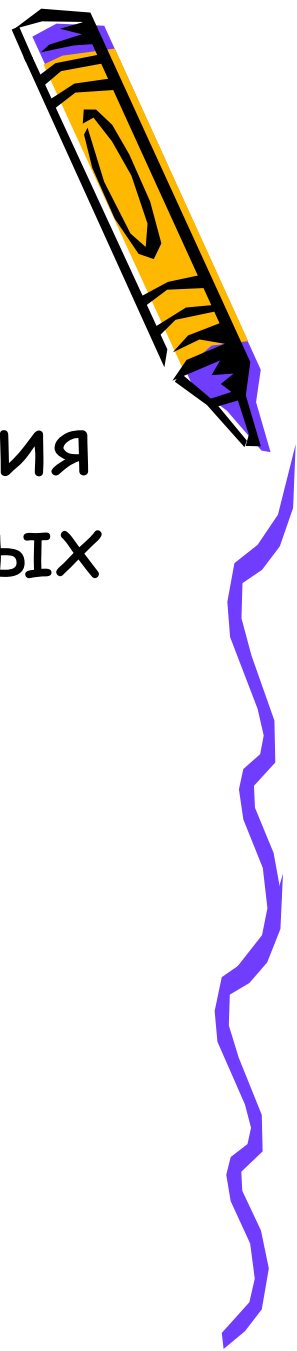


- Установленный, принятый порядок поведения, форм обхождения (Толковый словарь С.И. Ожегова)
- Чин, порядок, светский обик (принятый, вошедший в обычай) внешних обрядов и приличия; принятая, условная, ломливая (ломливый- чванный, спесивый, кто важничает собою...) вежливость; церемониал; внешняя обрядливость. (Словарь В.И.Даля)



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ-

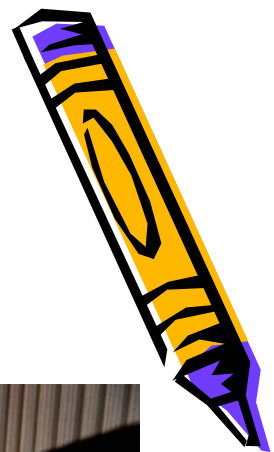
- Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и в сфере деловых контактов



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



А.П.ЧЕХОВ:



- «В ЧЕЛОВЕКЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ВСЁ ПРЕКРАСНО: И ДУША, И ОДЕЖДА, И ЛИЦО, И МЫСЛИ»

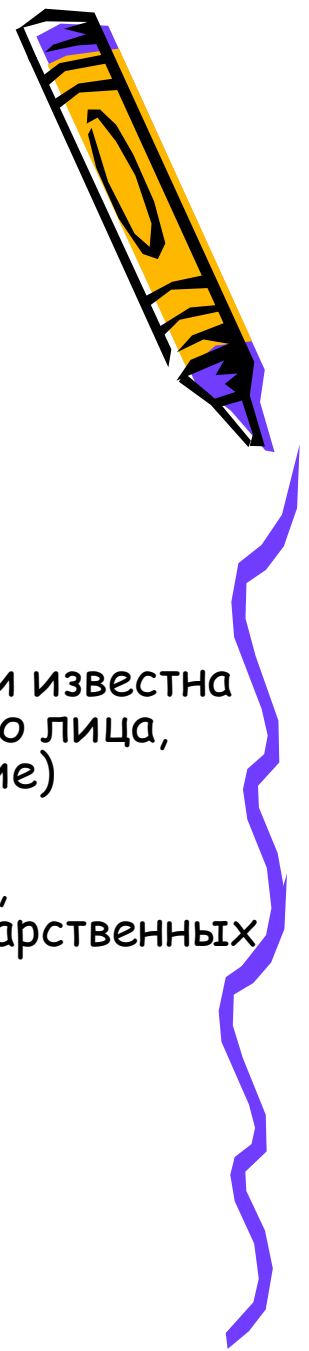


Этикет деловой речи имеет определённые этикетные характеристики

- 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:

- 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!



«Языковой паспорт» ГОВОРЯЩИХ



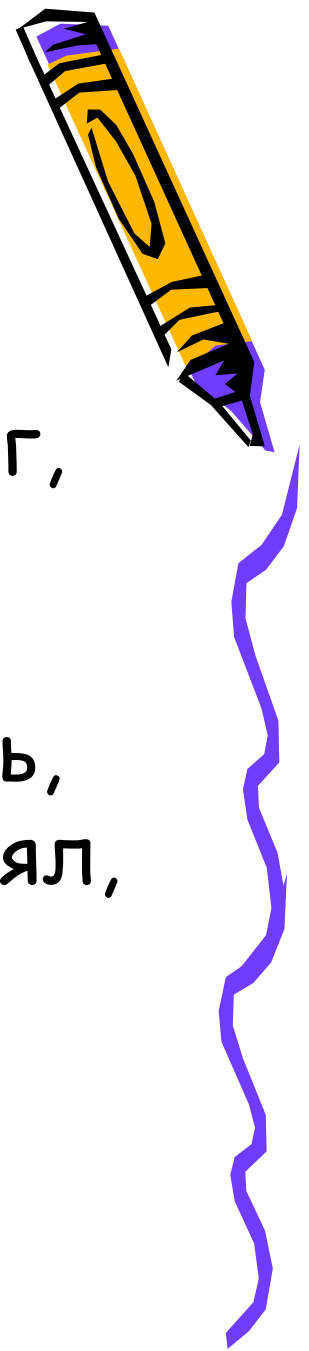
- Известно, что успех делового разговора зависит не только от правил его проведения. Обязательным условием культуры делового общения выступает знание норм современного русского литературного языка.

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...



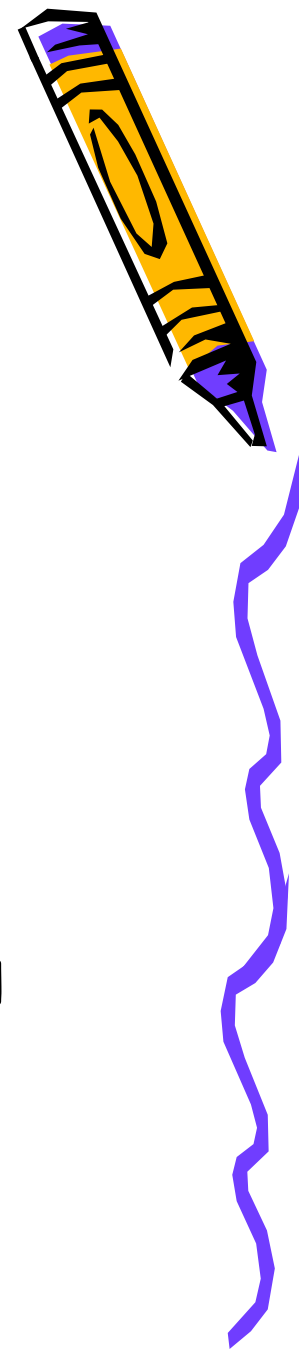
Поставьте ударение в словах:



- Агент, агентство, занятой, каталог, ходатайство, выборы, выборов, таможня, эксперт, договор, приговор, обеспечение, усугубить, копированный, копировать, приинял, поонял, занята, изжита, звониишь, телефон звониит, яснаа, ясныы...



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:



1. Широкое использование готовых, уже утвердившихся штампов, трафаретов, словесных форм
2. 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



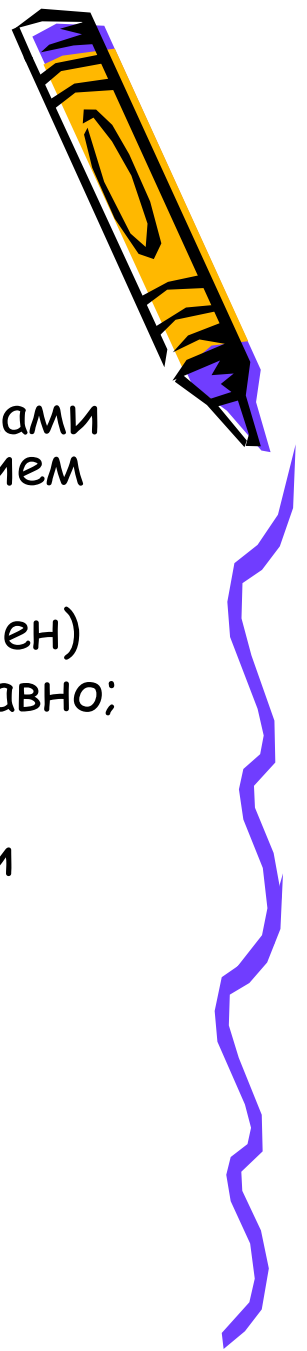
Языковые средства официально-делового стиля



- Использование слов-наименований лиц по действию (вкладчик), собирательных сущ (выборы, дети, родители), слов-названий документов (объявление, доверенность), сложносокращённых слов (технадзор), канцеляризмов (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)



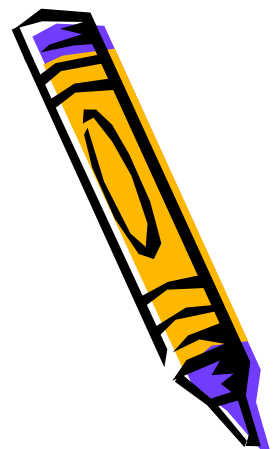
Языковые средства



- Использование форм н.в. глагола, форм б.в. С оттенками долженствования, предписания, форм п.в. Со значением подчеркнутой 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

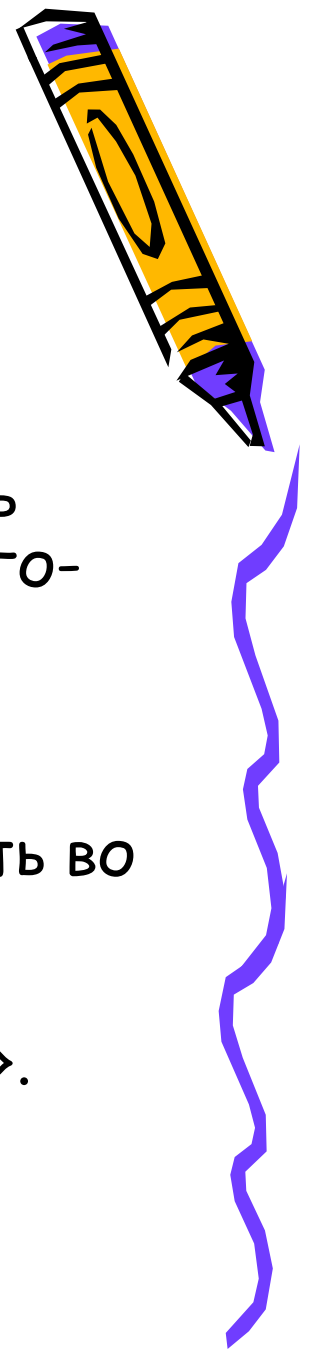


ИЗБЕГАЙТЕ ОШИБОК!

- Неправильное использование слов и терминов (вместо «внедрить»-осуществить внедрение)
- Неуместное или неоправданное употребление иностранных слов («пролонгировать» вместо «продлить»)
- Неразличение 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.(Выводы комиссии обоснованны и справедливы.)
- Трудности употребления местоимений(без него, для неё, напротив них)
- Трудности в употреблении числительных(собираательные 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



Д/З

- РЕШИТЬ
ЯЗЫКОВЫЕ
ЗАДАЧИ

- СРОК СДАЧИ -
СЛЕДУЮЩИЙ
УРОК

