

11.10.2022

Група № 2М-2

Урок № 9

Тема уроку: «Особливості усного ділового мовлення. Бесіда. Телефонна розмова. Ділові наради»

Мета уроку: засвоєння особливостей усного ділового мовлення; вироблення умінь і навичок взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) і невербальних засобів; засвоєння етичних норм і правил спілкування; виховання ввічливості, поваги, толерантності.

Матеріали до уроку:

1. *Опрацюйте* матеріал ст.346-375 у підручнику Шевчук С.В. Ділове мовлення та ст.301-317 у підручнику Зубков М.Г. Сучасна українська ділова мова.

2. *Законспекуйте* в робочому зошиті наступне:

Культура усного ділового мовлення

Основою людських взаємин є спілкування.

Спілкування-це один із видів соціальної взаємодії, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування.

Центральною ділянкою мистецтва спілкування є мовний етикет.

Мовний етикет-це правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців.

Культура мовлення-збереження мовних норм вимови, наголошування, слововживання й побудови висловлювань. Мовлення має бути не тільки правильним, а й лексично багатим, синтаксично різноманітним. Неабияке значення має й тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримувати тему. Уважність, чемність і ввічливість-основні вимоги культури усного спілкування.

Офіційно-діловий стиль (ОДС), окрім писемної форми реалізується також і в усній (ділові наради, публічні виступи, телефонне спілкування та ін.). Усне ділове спілкування передбачає всілякі способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) і невербальних (поза, жести, міміка, одяг, знаки, символи) засобів.

Залежно від способу сприймання інформації, кількості учасників, **форми спілкування** можна поділити на такі **види**:

- контактне (безпосереднє);
- дистанційне (телефонне, селекторне);
- діалогічне (з одним співрозмовником);
- монологічне (доповідь, промова);
- полілогічне (диспут);

- усне (розмова, бесіда);
- письмове (листи, телеграми, електронні засоби);
- міжперсональне (нарада, колоквиум);
- масове(збори, мітинг);
- офіційне, функціональне (пов'язане зі службовою діяльністю);
- приватне, інтимно-сімейне (у невимушеній, неформальній обстановці);
- анонімне (між незнайомими — вулиця, транспорт).

Кінцевий позитивний результат спілкування залежить не стільки від мотивів, якими керується людина, скільки від уміння їх сформулювати й викласти.

Ділова бесіда

Бесіда-це розмова двох і більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.

Бесіда-чи не найскладніший з усіх жанрів усного ділового спілкування, оскільки значною мірою це експромт, а для експромтів треба мати значний життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, а також досконало володіти мовним етикетом. Щоб досягти успіху під час бесіди, треба ретельно готуватися до неї, бути уважним, тактовним до співрозмовника, постійно стимулювати в нього зацікавленість розмовою, враховувати точку зору співбесідника, висловлювати свою думку точно, логічно, переконливо.

Ураховуючи проблематику, що буде порушуватися під час розмови, мету зустрічі, вік, стать, а також поведінку та характер взаємин учасників, можна вичленувати такі **основні етапи** ділової бесіди:

- установа часу й місця зустрічі (на нейтральній, своїй, чужій території);
- спосіб вступу в контакт, початок розмови (на своїй території ініціатива належить господареві, він же й диктує правила гри; на нейтральній — ініціатива належить тому, хто прийшов першим: це вітання, початкові жести і фрази для мобілізації уваги);
- формулювання конкретної мети зустрічі (у формі проблеми чи завдання);
- обмін предметними пропозиціями й випрацювання рішень (оцінка пропозицій та ухвалення чи не ухвалення рішення за кожним пунктом порушеного питання);
- фіксування остаточної домовленості й вихід із контакту, закінчення розмови (підведення кінцевих підсумків ділової бесіди, фіксування (у писемній чи іншій формі) взаємних зобов'язань і розподіл функцій щодо реалізації рішень).

Кожна із цих етапів має основний принцип, відповідно до якого треба діяти співрозмовникові, щоб домогтися позитивного результату. Обидві сторони ділової бесіди повинні бути ввічливими, привітними, доброзичливими, виявляти щирий інтерес і повагу до співрозмовника, чемність й емоційну стриманість у полеміці, тактовність і здатність до співчуття та розуміння проблем одне одного.

Розмовляючи, слід дивитися на співрозмовника, щоб відповідно скоригувати подальший хід бесіди у разі втрати інтересу до теми.

Телефонне ділове спілкування

В усному діловому спілкуванні телефон відіграє суттєву допоміжну роль зв'язку для отримання інформації, оперативного реагування на події, дистанційного керування чи коригування діями тощо. **Головна перевага** над іншими традиційними засобами зв'язку (листи, телеграми, факси) -оперативність, швидкість, зручність.

Мобільний і пейджинговий зв'язок, новітні цифрові та супутникові системи дозволяють за лічені хвилини з'єднатися з будь-яким абонентом на планеті. Та попри модернові інформаційні технології, найхарактерніші особливості телефонного діалогу лишилися незмінними.

Службова телефонна розмова складається з таких **компонентів**:

- момент установалення зв'язку;
- виклад суті справи;
- завершальні слова, фрази — знак про закінчення розмови.

У кожній телефонній розмові чітко розмежовані *комунікативні ролі співрозмовників*: **той, хто телефонує**, повідомляє (адресант) і **той, хто приймає** повідомлення (адресат, абонент), хоча можлива й участь третьої особи — **посередника** (секретаря, диспетчера, оператора чи ін.), який допомагає встановити контакт адресанта з адресатом. Інколи доцільно попередньо узгодити з абонентом дату й час телефонної розмови та її тему, щоб він був на місці, вільний від виконання інших обов'язків і завчасно підготувався.

До ділової телефонної розмови **слід завчасно готуватися**. А саме:

- укласти чіткий план спілкування (порядок питань, які б ви хотіли поставити адресатові);
- мати поряд допоміжний матеріал (довідкові, цифрові дані, списки та ін., усе, що може нагально знадобитися як додаткова інформація);
- мати напхвату чим і на чому зафіксувати потрібну інформацію.

Деякі сучасні офіси мають автовідповідачі або ж автоматизовану систему запису всіх «вхідних» і «вихідних» телефонних дзвінків, що певною мірою спрощує збереження, оброблення інформації й повністю виключає її спотворення.

Принцип телефонного спілкування треба будувати таким чином, щоб інформація, отримана від попередньої розмови, була вихідною для наступної і т. д. Вербальне телефонне спілкування висуває перед співрозмовниками низку обов'язкових етикетних реплік (кліше, шаблонів), якими, неначе паролями, обмінюються обидві сторони розмови.

Адресант після короткого вітання називає своє прізвище, ім'я та ім'я по батькові, посаду й організацію, яку він представляє (порядок може бути зворотний). Якщо слухавку взяв не той, хто вам потрібен, слід увічливо попросити покликати його до телефону. У разі відсутності потрібної вам людини в офісі взагалі та коли ви не встигли відрекомендуватися, ви можете почути: *«Хто його запитує?»*

Назвавши себе, можна попросити:

- занотувати інформацію для подальшої передачі;
- попередити потрібну вам людину про час, коли ви знову зателефонуєте;
- щоб вам зателефонували, назвавши номер телефону та час. Але в усіх зазначених вище випадках варто поцікавитися, з ким ви щойно розмовляли.

Деякі загальноусталені правил:

- службовий телефон — переважно для службових справ;
- телефон загального користування має бути розташований у зручному, доступному, звукоізолюваному місці (коридор, окрема кабіна тощо);
- говорити слід чітко, стисло й коректно (виразність вимови виключає повторювання вже сказаного);
- уважне слухання виключає постійне перепитування;

- не слід прохати про значну послугу малознайому людину;
- слід пам'ятати, що телефонна розмова — це діалог, а не монолог;
- поздоровлення, вітання та співчуття слід висловлювати особисто або листом і аж ніяк не телефоном;
- телефон дієвий, але не визначальний засіб вирішення

Ділова нарада

Цей традиційний метод управління може бути високоефективним лише за умов інтенсивного, активного обміну думками підготовлених учасників. Тоді це буде дійсно зібрання, де радять — нарада, а не формальне засідання, де сидять і переливаюють з пустого в порожнє, колективно марнуючи час.

Перевагою наради у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення.

Ділова нарада — це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат.

Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: організаційний, виробничий, дисциплінарний, інформаційний тощо.

Оптимальна кількість учасників наради — 10—12 осіб.

Більша кількість учасників просто не зможе взяти активної участі в обговоренні, а менша не дасть змоги виявити різні погляди на проблему. Ефективність наради певною мірою залежить від рівня підготовки як самої наради, так і окремого її учасника й, безумовно, керівника.

Види нарад:

Інформаційна (директивна або інструктивна) нарада скликається для ознайомлення учасників із новими даними, фактами, постановами тощо та наступного їх обговорення.

Оперативна або диспетчерська (селекторна, телефонна, комп'ютерна) нарада передбачає охоплювати такі етапи управління: збір інформації, її опрацювання та прийняття рішення без скликання всіх учасників у певному місці. Для цього використовують як традиційні засоби зв'язку (телефон, селектор, радіо), так і новітні (комп'ютерну мережу). Час інформації з місць, послідовність викладу та його тематика повинні бути чітко регламентовані.

Дискусійна (полемічна) нарада передбачає вільний виклад варіантів думок, гіпотез, версій, припущень тощо. Цей найдемократичніший вид нарад продукує найбільш ефективні та конструктивні рішення важливих проблем.

Якщо графік та умови проведення планових нарад відомий учасникам заздалегідь, то позапланові, термінові наради обов'язково вимагають завчасного попередження про місце, тематику, дату, час початку й закінчення та склад учасників.

Виробничі (службові) наради доцільніше планувати на другу половину дня — на кінець робочого дня або відразу після обідньої перерви. Засідання й наради громадських об'єднань, комісій та ін., як і будь-яка громадська робота, проводяться лише в позаробочий час.

Мети наради буде досягнуто за умов сумлінної підготовки до неї всіх учасників та

правильно організованого ходу засідання.

Успішне проведення наради передбачає наявність головуючого, який надає слово, слідкує за регламентом і порядком, за послідовністю виступаючих та дотриманням програми наради й теми питання, що обговорюється. Головуючий, не беручи участі в обговоренні, обов'язково повинен підводити підсумок із кожного пункту програми і, насамкінець наради, узагальнити зроблені висновки.

На головуючого покладено обов'язок слідкувати за тим, щоб усі завдання, поставлені на нараді, були:

- чітко сформульовані;
- розподілені за конкретними виконавцями;
- визначені щодо терміну виконання.

Хід наради протоколюється секретарем, а виконання прийнятих постанов контролюється призначеними відповідальними.

3. Закріплення матеріалу (дайте відповіді на запитання):

1. Дайте визначення поняттям «мовний етикет» та «культура мовлення».
2. Які види форм спілкування ви знаєте?
3. Які етапи виділяють під час проведення ділової бесіди?
4. Назвіть головні переваги телефонної розмови.
5. Охарактеризуйте службову телефонну розмову.
6. Які ви знаєте види ділових нарад? Охарактеризуйте їх.

УВАГА! Запитання, які виникають у процесі опрацювання матеріалу прошу надсилати на електронну пошту annatumanovska@gmail.com

Фото конспекту та виконані завдання уроку надіслати на електронну пошту **до 16:00 14.10.2022** на електронну пошту annatumanovska@gmail.com , у темі листа зазначити **номер групи та прізвище, ім'я.**