**Тема: Деловой этикет**

Язык не только важнейшее средство человеческого общения и орудие мышления и познания. Язык в известном смысле – это наш дом, наше духовное жилище. И если не любить и постоянно не обустраивать свой дом, то ведь не воспитать любви к нему новых поколений, не пробудить в них высокого чувства ответственности за прошлое, настоящее и будущее своей культуры, своего языка.  
На уроке мы поговорим о нормах и правилах делового общения, нормами и правилами составления и оформления деловых документов. Всё это поможет вам не чувствовать себя неловко в незнакомой деловой обстановке. А человек, не задающий поминутно вопросы секретарю приёмной комиссии, работнику отдела кадров о том, где поставить число, где указать дату, производит впечатление. Мы поговорим об этике и этикете, особенностях официально-делового стиля на лексическом, морфологическом и синтаксическом уровнях.

**1.** Прошу учащихся написать  заявление на имя директора школы с просьбой принять на занятия элективного курса. (Эти заявления мы на время откладываем, вернемся к ним позднее, когда будем говорить о деловых бумагах).

**2.** Итак, этикет. Что это такое?

Смотрим, как объясняют это понятие словарь С.И.Ожегова В.И.Даля:

* Установленный, принятый порядок поведения, форм обхождения (Толковый словарь С.И. Ожегова)
* Чин, порядок, светский обык (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)

Слово этика – греческое, образованное от ethikos – касающийся нравственности, выражающий нравственные убеждения. Этика – учение о морали и, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу. Этикет (фр. Etiquette) в переводе на русский язык означает «ярлык», «этикетка». Этикет – это правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе. Этикет подчинён сложившейся у данного народа системе ценностей. Выполнять предписания этикета означает принимать сложившуюся систему ценностей. С помощью этикета можно измерить   отношения между людьми: отношения близкие или далёкие, тёплые или прохладные, дружеские или натянутые, равные или неравные. Общаясь с людьми, мы так или иначе оцениваем отношения с ними, подводим эти отношения под определённый тип, регулируем их, и помогают нам в этом средства этикета.

«Из истории делового этикета»

Основы современного служебного этикета фактически были заложены «Генеральным регламентом» Петра 1, вобравшем в себя лучший отечественный и зарубежный опыт. «Генеральный регламент» вышел в 1720 году. А ещё в 1715 году Пётр1 послал своих представителей в Швецию, Данию и Германию для изучения коллегиальной системы управления и возможности её использования в России. Посланники Петра 1 собрали материалы и представили доклады об устройстве коллегий в этих странах. Изучив материалы, за образец взяли шведские коллегии и решили вводить систему коллегиального управления постепенно, учитывая особенности российского государственного строя. В 1722 году был издан «Табель о рангах», положивший начало строгой системе чинов, званий, титулов, употребление которых было обязательно вплоть до 1917 года.

**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

**Выступление учащегося:**

«Из истории русского этикета»

До революции в России издавалось много книг, в которых излагались правила хорошего тона. Ещё в 16 веке был издан «Домострой» – свод правил поведения горожанина, которыми он должен руководствоваться в отношении к власти, церкви, семье и слугам. В бурную эпоху Петра 1ломка традиций старой Руси сопровождалась ломкой старого этикета. Чтобы сломать патриархальный уклад, мешающий сближению России с цивилизованной Западной Европой, Пётр 1 вводил новые правила поведения. В 1717 году по инициативе Петра 1 была создана книга «Юности честное зерцало или Показание к житейскому обхождению», в которой давались советы молодым дворянам, как вести себя в обществе, чтобы иметь успех при дворе и в свете. Давая советы, авторы поясняли личностную ценность этих правил. Учтивость и вежливость нужны не только тем, с кем молодой человек общается, но и ему самому, так как «лучше, когда про кого говорят: он есть вежлив, смиренный кавалер и молодец, нежели когда скажут про которого: он есть спесивый болван»

Давайте вспомним слова А.П.Чехова: «В человеке всё должно быть прекрасно: и душа, и одежда, и лицо, и мысли». Как всё это звучит современно и актуально!

Этикет деловой речи имеет определённые этикетные характеристики. Из всего большого списка ситуаций делового общения мы рассмотрим формулы приветствия и прощания, извинения, этикет телефонных разговоров, выражение стандартных ситуаций в деловом общении.  
Как вы обратитесь к официальному лицу?

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:**

Товарищ милиционер…, 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!

**Задание 1:** Записать конспект лекции в тетрадь.

**Задание 2:** 1. Как вы обратитесь к секретарю приемной комиссии института, в которой вы собираетесь поступать, с просьбой перечислить необходимые для допуска к экзаменам документы;  
водителю автобуса с просьбой продать абонентную книжку; с вопросом, когда будет остановка «Зоопарк»;  
начальнику паспортного стола с просьбой рассказать, что нужно для получения паспорта;  
с просьбой выполнить ваш заказ срочно;   
работнику отдела кадров с вопросом , какие документы нужны;  
директору автошколы с вопросом , с какого времени ( возраста ) можно обучаться в их школе.

**Задание 3:** Отметьте ошибки в использовании эмоционально окрашенных слов в деловой речи.

Мозговали долго и, наконец, нашли решение. В грядущие годы бухгалтер из простого регистратора операций превратился в лицо , облаченное большим доверием правления компаний. Хищения производились путем непосредственного изъятия продуктов из кладовки. Необходимо претворить в жизнь наши наметки по выпуску обуви. Этот дом, построенный руками наших доблестных строителей, сдан досрочно. Беда сваливается на голову молодого врача, когда он находится при исполнении своих обязанностей.

**Ответы записать и отправить по электронной почте** [**gazelkaa@mail.ru**](mailto:gazelkaa@mail.ru)**, в VK g.bryxina (Галина Брыксина) до 07.02.2022 г.**