

Інструкційно-методична картка до практичного заняття №5
з дисципліни «Українська мова (за професійним спрямуванням)»
для студентів усіх спеціальностей

Тема: Правила спілкування фахівця при проведенні зустрічей, переговорів, прийомів та по телефону. Культура телефонного діалогу.

Мета: з'ясувати основні способи застосування у своїй діяльності правил спілкування, опанувати правила спілкування по телефону.

ЗМІСТ РОБОТИ

Завдання 1 (усно).

1.1 Прочитайте поданий нижче діалог під час співбесіди. Чи правильно відповідає претендент на вакантну посаду роботодавцю? Що треба відповідати і як?

- Розкажіть, будь ласка, де ви працювали?
- Ой, я працював у багатьох установах.
- Можна конкретніше?
- Ну, не знаю... А що вам потрібно?
- А що ви умієте?
- Я все умію...

1.2 Прочитайте текст, знайдіть у тексті прийоми встановлення контакту із співрозмовником. Якими прийомами Ви найчастіше користуєтесь?

Є кілька загальновизначених прийомів, які допомагають встановити контакт із співрозмовником і привернути увагу до себе:

- прийом «ім'я людини – найкраща мелодія для неї»;
- прийом «дзеркало ставлення» - щирість, посмішка, виявлена повага тощо;
- використання компліментів співрозмовникові на тлі антикомпліменту собі;
- прийом «уважного і терплячого слухача»;
- прийом «інтерес до особистого життя співрозмовника, його проблем, почуттів та переживань» (Г. Чайка).

1.3 Відредагуйте телефонну розмову, правильний варіант запишіть.

- Ало! Це хто?
- Москаленко. А вам хто треба?
- Суддя мені потрібен. Я не знаю як його ім'я і по батькові. А хто це дзвонить?
- Анатолій Засядько.
- А ви хто такий?
- Я - юрист. Хотів би працювати у вашій установі.
- Мені ніколи з вами говорити.

Завдання 2. Запишіть текст відповідно до норм літературної мови.

Давно поміч(е,и)но що в ділових взаєм(е,и)нах в(е,и)рішал...ну роль відіграють увага до спів/розмовника тактовніс...т.. та вмін...я не л(е,и)ше говорити а й т(е,и)рпляче й уважно слухати. За підрахунками науковців саме процес слухан...я істотний складник трудової діял...но..ті загал...но/стат(е,и)стичного працівника не/виробничої сфери складає 45% робочого часу тоді як говорін...я 30% а 16% і 19% відповідно читан...я й писан...я. Ділова бесіда буде мати поз(е,и)тивний резул...тат лише за умов уважного спр(е,и)йнят...я спів/розмовн(е,и)ками точки зору й доказів свого партнера висловл(е,и)них по/суті із відповідною тактовною р(е,и)акцією щодо отриманої інформації. Ефект ділової бесіди залежить від того як учас...ники готуют...ся до неї ч(і,и) знають якими принц(е,и)пами слід к(е,и)руватися на окремих її стадіях чи вміють.. контролювати свою пов(е,и)дінку підчас розмови чи вміють пер(е,и)творити розмову на плідний діало(г,х) чи враховують особливос...ті пс(е,и)хології партнера.

Завдання 3. Упорядкуйте послідовність етапів телефонної розмови.

Викладення суті справи, закінчення розмови, налагодження контакту, обговорення інформації, повідомлення мети дзвінка.

Завдання 4. Виправте помилки у поданих словосполученнях: рахувати своїм обов'язком, відноситися до обов'язків, не мішай слухати, надати допомогу, поступив справедливо, поступив на роботу, поступили заявки, вважати необхідним, вибачте мене, в любий час, даром тратити сили, домовитися з організаторами, запрошуються всі жилающі, значна більшість.

Завдання 5. Перекладіть словосполучення. З кількома (на вибір) складіть коротку телефонну розмову «Керівник – підлеглий».

При умови, при желанні, по просьбе, по невнимательности, по ошибке, при исполнении служебных обязанностей, при подписании договора, принимать меры, неприбыльная деятельность, взыскать штраф, источник финансирования, нанести ущерб, заключать соглашение, действовать на основании.

Завдання 6. Продовжити речення. У якій етикетній ситуації ними можна скористатися?

Я переконаний, що... Мені здається, що... Мушу зауважити, що... Я іншої думки щодо... На завершення вважаю за доцільне ще раз...

Завдання 7. Від поданих іменників утворіть форму кличного відмінка. Бухгалтер, директор, адміністратор, менеджер, пан, Олексій Петрович, друг, громадянин, товариш, колега, Ігор Володимирович, Ганна Іванівна, шановний голова зборів, Надія Пилипівна.

Завдання 8. Запишіть текст, виправивши граматичні помилки та розставивши розділові знаки.

Рикоминдації що до культури ділового тилифоного спілкування

1. Підняти трубку до читвертого звінка тилифону.
2. Зказати: Добрий ранок (день).
3. Відрикомендуватися, назвати свій віділ.
4. Концинтруватися наррозмові і увашно слухати.
5. Викорестовувати для заміток аркуші паперу.
6. Запропонувати перетилифонувати якщо для зясування диталей потрібин час.

Підраховано що кожна тилифона розмова треває в сиредньому від трійох до пяти хвелин. Отже уцілому на приклат кирівник витрачає що дня на тилифоне спілкування блисько двух – двух споловиною годин а іноді – від трійох до чьотирох споловиною годин. Блисько 60% розмов по слущбовому тилифону препадає на першу половину дня. Узвязку з цим треба нетільки вміти висти коротку розмову але і митєво перебудовуватися мобільно риагуючи на різних партнерів і різні теми. Припускаєця що на тилифону розмову препадає три хвелини.

Завдання 9. До кожного фразеологізму підберіть антонімічну пару:

Валитися з рук	Побіліти як стіна
Кров з молоком	Вибитися з колії
Як мокре горить	Хоч кіл на голові теши
Почервоніти як рак	Повісити носа
Входить в колію	Як по маслу йде
Хоч у вухо вбгай	Як з хреста знятий
Дерти носа	Горить у руках

Домашнє завдання

1. Відновіть телефонний діалог і продовжте його:

- Відділ кадрів слухає.
- ...
- Зачекайте, будь ласка, я його покличу.
- ...
- Вашу особову справу ще не оформлено, бо Ви подали не всі документи.
- ...

2. Розробіть власну візитну картку.