

Конспект открытого занятия

Тема: *Речевой этикет*

Тип занятия: закрепление материала

Вид занятия: практическое

Форма занятия: групповая

Методы: коллективное целеполагание, формы учебного диалога, индивидуальная работа, работа в малых группах, подготовка проектов, рефлексия.

Обеспечение занятия: фрагменты кинофильмов «Мимино», раздаточный материал для подгрупп участников, текст басни И.А. Крылова «Ворона и лисица», компьютерные презентации преподавателя и обучающихся.

Цель занятия: научиться правильно оперировать формулами речевого этикета в процессе профессиональной коммуникации.

Задачи:

Обучающие: обеспечить усвоение обучающимися понятий и основных норм речевого этикета; повторить грамматику и базовые знания, необходимые для более глубокого и всестороннего изучения речевого этикета.

Сформулировать правила речевого этикета в соответствии с будущей профессией.

Развивающие: развивать умение анализировать и делать выводы, креативные способности, формулировать правила, умение работать в команде.

Воспитательные: прививать навыки делового общения, интерес к дисциплине «Профессиональная речь».

Формируемые умения:

- находить и исправлять в тексте речевые ошибки;
- грамотно применять методы и технологии эффективной коммуникации;
- анализировать и решать в теории и на практике традиционные и нестандартные, конкретные задачи и ситуации общения;
- ставить цель, определять проблему и задачи;
- владеть различными способами познавательной деятельности;
- использовать различные источники информации;
- организовывать рабочий процесс;
- применять различные методы исследования;
- оформлять результаты проектной деятельности.

Формируемые знания:

- нормы современного русского литературного языка;
- характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами профессионального общения;
- основные нормы речевого этикета;
- понятие проекта, проектной деятельности;

Слайд 5

П: Как вы считаете, прозвучал ли в диалоге правильный вопрос? Предложите свой вариант.

Вопрос: «Кто последний?» или «Кто крайний?».

И снова нужны помощники (2 обуч-ся). Пока они готовятся, мы проверим ваши знания.

(сценка)

– *Займи мне двести рублей.*

– *Я не знаю у кого.*

– *Я тебя прошу мне занять!*

– *Я так и понял, что ты просишь. Но скажи, у кого!*

П: Произошло непонимание. Почему? Как правильно сказать “займи мне денег” или “одолжи мне денег”?

Таким образом, чтобы в нашей речи не возникало подобных ситуаций, каждому из нас необходимо внимательно следить за собственными словами, учиться правильно говорить.

Только что мы затронули важные вопросы русского речевого этикета, а какие особенности речевого этикета есть у других народов?

(Сообщения обучающихся «Национальный речевой этикет»)

Очень интересные и важные факты рассказаны были сейчас. А теперь непосредственно перейдем к нашей основной цели и задаче занятия:

составлению свода правил речевого этикета работника сервиса. Каждое предложенное задание будет способствовать вашей работе.

Любое общение, с любой аудиторией, в любой ситуации начинается с ... Чего?

(Ответ: приветствия)

П: Что вы знаете о правилах приветствия?

(Ответ: первым приветствует мужчина – женщину;

младший по возрасту – старшего по возрасту;

младший по должности – старшего по должности)

П: Приветствие неразрывно связано с другим актом речевого общения... – Какого?

(Ответ: обращения)

«Одна девушка прислала в газету письмо. Вот, что

Чтение письма

| | |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Задание (индивидуальное)</p> | <p>она пишет: «На днях я ради спортивного интереса подслушала и подсчитала, как обращаются люди к продавщице сорока пяти лет в большом продуктовом магазине. Результаты оказались такими: «Девушка» -25 человек, «бабушка, бабуля» -7, «дорогуша» -3, «женщина» -10, «мать» -6, «уважаемая» -1, «продавщица» -3. Как вы считаете, было ли среди этих обращений наиболее подходящее к случаю? Какое? Как бы вы обратились к продавцу?»</p> <p>Задание: Дать ответ автору письма.</p> <p><i>Определение правил соблюдения этикета в различных речевых ситуациях делового общения.</i></p> <p>П: Какие речевые ситуации могут присутствовать в основной части деловой беседы?</p> <p>(ответы: <i>различная информация, распоряжения, приказы, предложения, просьбы, советы...</i>)</p> |
| <p style="text-align: center;">Задание (малые группы)</p> <p style="text-align: center;">Слайд 6</p> | <p>П: Какой характер должны носить просьба, предложение, совет? Какой характер должны носить распоряжения и приказы?</p> <p>Задание. Определить, какие предложенные формулировки соответствуют приказам и распоряжениям, предложениям, просьбам, советам? Какие - лучше вообще не использовать? Почему? По возможности, подкорректируйте формулировки.</p> <p>Предлагаемые формулировки: «Вы обязаны...»; «Прошу вас сделать...»; «Подумайте, пожалуйста, над...»; «Вам непременно следует...»; «Я категорически требую...»; «Немедленно приступите к выполнению...»; «Убедительно прошу вас...»; «Обращаюсь к вам как к профессионалу...»; «Зная, что лучше вас никто этого не сделает, приказываю вам...»; «Принимая во внимание вашу занятость, даю вам на выполнение распоряжения...»; «Если вы считаете, что это необходимо, то...»; «На основании вышеизложенного предлагаю...»; «С целью популяризации профессии провести...»; «Напоминаю вам уже в сотый раз, что...».</p> <p><i>Определение правил речевого этикета телефонных переговоров и разговоров</i></p> <p>П: Назовите общие принципы телефонных</p> |

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Задание (индивидуальное)</p> | <p>переговоров и частных разговоров (Ответы обуч-ся) Сформулируйте эти правила у себя в сводке. <i>Роль комплиментов в общении.</i> П: Успешным и результативным любое общение может сделать еще одна речевая формула этикета в общении. Какая? Скажите это после прослушивания басни. П: Определите, какое речевое воздействие использует Лиса? (Ответы: лесть, комплименты.) П: Какие цели она ставила и достигла ли своих целей? (Ответы: расположить к себе ворону и выманить у нее кусок сыра.) П: Можно ли назвать речевое поведение лисы этичным? Сформулируйте на основании вывода правило речевого этикета для успешного убеждения собеседника с помощью специальных речевых оборотов. Задание Сделать прощальный комплимент однокласснику с оценкой его работы на учебном занятии. Всякое общение заканчивается...? (Ответ: Прощанием) <i>Сформулируйте правила речевого этикета прощания.</i></p> |
| <p>Рефлексия</p> | <ul style="list-style-type: none"> – <i>Что нам было уже известно о правилах речевого этикета?</i> – <i>Что нового о правилах речевого этикета мы узнали сегодня на занятии?</i> – <i>Можно ли использовать полученные знания и навыки о речевом этикете в обыденной жизни, в будущей профессиональной деятельности? Что именно?</i> – <i>Остался ли потенциальный резерв неизученного по теме? Что хотелось бы еще узнать? О чем поговорить? На чем заострить особое внимание?</i> – <i>Что понравилось особенно? Кого хотелось бы отметить?</i> – <i>В чем мы остались неудовлетворенными?</i> |

| | |
|---------------------------------|---|
| Заключительное слово | Всем спасибо! Баллы вы узнаете только на следующем занятии. Вашим домашним заданием является подготовка к проекту. До свидания! |
|---------------------------------|---|

Задание 1 (сценарии сценок).

Сценка 1

1 пассажир – Вы на следующей остановке сходите?

2 пассажир – Сходить можно только с ума, в автобусе спрашивают: “Вы на следующей остановке слезаете?”

3 пассажир – Тоже сказала, слезают с крыши, с дерева. Правильно надо сказать: “Вы на следующей остановке выходите?”

1 пассажир – Это замуж выходят. В автобусе говорят: “Вы встаете?”

2 пассажир – Ну и ну! Да вы и так стоите, а не сидите. Зачем же спрашивать встаете ли вы?

3 пассажир – Тогда и оставайтесь в автобусе, если русского языка не знаете.

Сценка 2

1 – Займи мне двести рублей.

2 – Я не знаю у кого.

1 – Я тебя прошу мне занять!

2 – Я так и понял, что ты просишь. Но скажи, у кого!

Задание 2

Определить, какие предложенные формулировки соответствуют приказам и распоряжениям, предложениям, просьбам, советам? Какие - лучше вообще не использовать? Почему? По возможности, подкорректируйте формулировки.

Предлагаемые формулировки: *«Вы обязаны...»*; *«Прошу вас сделать...»*; *«Подумайте, пожалуйста, над...»*; *«Вам непременно следует...»*; *«Я категорически требую...»*; *«Немедленно приступите к выполнению...»*; *«Убедительно прошу вас...»*; *«Обращаюсь к вам как к профессионалу...»*; *«Зная, что лучше вас никто этого не сделает, приказываю вам...»*; *«Принимая во внимание вашу занятость, даю вам на выполнение распоряжения...»*; *«Если вы считаете, что это необходимо, то...»*; *«На основании вышеизложенного предлагаю...»*; *«С целью популяризации профессии провести...»*; *«Напоминаю вам уже в сотый раз, что...»*.

Задание 3 Чтение басни. Роль комплиментов в профессиональной деятельности работника сервиса

Ворона и Лисица

Уж сколько раз твердили миру,

Что лезть гнусна, вредна; но только все не впрок,

И в сердце лстец всегда отыщет уголок.

Вороне где-то бог послал кусочек сыру;

На ель Ворона взгромоздясь,

Позавтракать было совсем уж собралась,

Да призадумалась, а сыр во рту держала.
На ту беду Лиса близехонько бежала;
Вдруг сырный дух Лису остановил:
Лисица видит сыр, Лисицу сыр пленил.
Плутовка к дереву на цыпочках подходит;
Вертит хвостом, с Вороны глаз не сводит
И говорит так сладко, чуть дыша:
"Голубушка, как хороша!
Ну что за шейка, что за глазки!
Рассказывать, так, право, сказки!
Какие перушки! какой носок!
И, верно, ангельский быть должен голосок!
Спой, светик, не стыдись! Что, ежели, сестрица,
При красоте такой и петь ты мастерица,-
Ведь ты б у нас была царь-птица!"
Вещуньяина с похвал вскружилась голова,
От радости в зобу дыханье сперло,-
И на приветливы Лисицыны слова
Ворона каркнула во все воронье горло:
Сыр выпал - с ним была плутовка такова.

Свод правил речевого этикета работника сервиса

(проект – задание обучающихся, созданный к концу занятия)

1. Успешное общение людей невозможно без соблюдения норм речевого этикета.
2. Нормы речевого этикета должны соблюдаться всеми людьми и в любой ситуации, особенно работниками в сфере сервиса.
3. В конфликте лучше уступить.
4. Для телефонных разговоров необходимо учитывать уместность звонка по времени и ситуации, в которой находится абонент; манера разговоров по телефону зависит от степени личных контактов или родства с абонентом
5. Compliment настраивает на позитивные отношения, но он должен быть тактичным, своевременным, искренним и не содержать злого умысла
6. Прощание должно уверять собеседника в позитивном и результативном общении, должно вызывать желание к следующей встрече.