

Департамент образования и науки Кемеровской области
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Кузнецкий техникум сервиса и дизайна» им. Волкова В.А.

Методическая разработка занятия по дисциплине «Культура делового общения»,
по теме «Этика речевого общения»

Разработчики:

Макарова Наталья Владимировна,
преподаватель ГПОУ КузТСиД им. Волкова В.А.,
Шерстнева Ирина Борисовна,
преподаватель ГПОУ КузТСиД им. Волкова В.А.

Аннотация

Методическая разработка раскрывает методику проведения теоретического занятия по дисциплине «Культура делового общения» основанного на принципах деятельностного обучения. Для достижения целей занятия по формированию у обучающихся общих и профессиональных компетенций предусмотрено сочетание фронтальной, индивидуальной и групповой форм обучения, использование ИКТ, применение различных методов активизации познавательной деятельности.

Методическая разработка содержит раздаточный дидактический материал. Представленное занятие отражает связь с профессией что способствует формированию познавательного интереса обучающихся. Выбор темы методического занятия обусловлен значением коммуникативных компетенций для современного выпускника, для его учебной деятельности и профессиональной самореализации.

Методическая разработка может быть полезна преподавателям для организации учебной и внеурочной деятельности (классных часов). Предложенный материал может дополняться и частично перерабатываться другими преподавателями.

Содержание

Введение (методический комментарий).....	4
Технологическая карта теоретического занятия	6
План-конспект.....	9
Литература.....	12
Заключение.....	13
Приложение А Принципы делового этикета	14
Приложение Б Пословицы, поговорки, цитаты	17

Введение

Официальные, дипломатические, политические, культурные, экономические и прочие отношения в современном обществе не могут быть свободны от норм этикета. Знание делового этикета – необходимое профессиональное качество специалистов сферы услуг, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Методическая разработка теоретического занятия разработана по дисциплине «Культура делового общения», специальности 43.02.05 Флористика по теме «Этика речевого общения».

Методическая цель данного занятия: формирование коммуникативных компетенций обучающихся на уроке общепрофессионального цикла.

На данном занятии осуществляется формирование компонентов общих компетенций (ОК):
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 5. Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.

Занятие носит компетентностно-ориентированный характер, поскольку предложенные задания способствуют формированию ОК обучающихся в различных проблемных ситуациях, основанных на реальных профессиональных ситуациях. Применение на занятии интерактивного оборудования (показ видеосюжета) обеспечивает воспитательно-нравственную нагрузку, что способствует лучшему усвоению полученных знаний, оптимизирует время урока и способствует наглядности на уроке.

На занятии отражены межпредметные связи: «Русский язык и культура речи», тема «Нормы речевого этикета в деловом общении»; «Обществознание, темы «Этические основы культуры», «Нравственные чувства и моральное поведение»; «Правоведение», тема «Уголовный кодекс «Ст. 129, 130», что позволяет лучше и эффективнее запоминать и использовать в процессе общения полученные знания.

В течение занятия применяются фронтальная, индивидуальная и групповая формы учебной работы. Наиболее важной является групповая, совместная самостоятельная работа обучающихся на занятии, т.к. она способствует формированию коммуникативной компетентности, осознанию

обучающимися значимости этических и воспитательных норм и их применение в социокультурных ситуациях и в профессиональной сфере (т.е. формирование ОК 1, ОК 5, ОК 6, ОК 7).

Для поддержания интереса у обучающихся на протяжении всего учебного занятия организована смена видов деятельности.

Изложение нового материала осуществляется с помощью различных методов обучения (словесного, наглядно-демонстрационного, метода обратной связи) и способствует не только познавательной деятельности студентов, но и формированию более глубоких знаний, способностей анализировать, обобщать, выделять главное. Применение на занятии разнообразных методов и приемов ориентировано на восприятие информации визуалами, кинестетами и аудиалами, например, методы словесной передачи информации и слухового восприятия информации обеспечивают такие приемы, как беседа, лекция, дискуссия.

Практика показывает, что большинство обучающихся является визуалами, поэтому наиболее эффективно использование метода наглядной передачи информации и зрительного восприятия информации (приемы: демонстрация видеосюжета, наблюдение, презентация, чтение докладов обучающимися). Профессиональная направленность изучаемого материала реализуется посредством ИКТ и способствует мотивации к изучению новой темы, а также овладению культурой речевого общения. Групповая работа способствует воспитанию у обучающихся чувства такта, готовности к сотрудничеству, работе в коллективе.

Тип, цель и структура урока логично взаимосвязаны, что позволяет не только рационально распределить время, отведенное на занятия, но и обеспечить хорошую психологическую атмосферу общения, деловой контакт, выдержать структуру и ход занятия и добиться положительных результатов на уроке.

Технологическая карта теоретического занятия

Преподаватель	Макарова Наталья Владимировна		
Специальность	43.02.05 Флористика		
Дисциплина	Культура делового общения		
Тема/раздел	Этическая культура		
Междисциплинарные связи	Обществознание	Русский язык и культура речи	
Тема занятия	Этика речевого общения		
Формируемые компетенции	<p>Компоненты общих компетенций</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.</p>		
Цели занятия	Обучающая	Развивающая	Воспитательная
	Сформировать умения осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета.	Развивать внимательность, наблюдательность, аналитические способности.	Воспитывать коммуникативную культуру и этические качества личности.
Тип занятия	Урок изучения нового материала		
Планируемые образовательные результаты	Усвоенные знания	Освоенные умения	
	определения по теме урока, виды и принципы этики.	формирование коммуникативных умений.	
Инструментальный блок			
Методы обучения	Словесные, наглядно-демонстрационные (демонстрация слайдов, показ видеофильма), метод получения обратной связи (рефлексия).		
Формы учебной работы на учебном занятии	Индивидуальная, групповая, фронтальная		
Учебно-методическое обеспечение	Карточки с тезисами (афоризмами, цитатами, пословицами) с заданием, презентация, раздаточный материал для рефлексии, тетради по предмету; презентация «Этика речевого общения», видеосюжет.		
Использование на занятии средств ИКТ	Мультимедийный комплекс (компьютер и проектор).		

Технологический блок

Этапы занятия	Деятельность преподавателя, ее содержание, методы и приемы	Деятельность обучающихся, ее содержание, формы и методы	Планируемые результаты (компоненты ОК)
Организационный этап	Приветствие, проверка присутствующих обучающихся на занятии.	Приветствие преподавателя. Рапорт старосты, обучающиеся готовятся к занятию. Записывают дату и тему занятия	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
Мотивация и целеполагание	Актуальность темы: стимулирует познавательную деятельность обучающихся через видеосюжет; мотивирует обучающихся на активную работу на занятии. Сообщение темы, цели занятия и хода работы.	Просматривают видеосюжет. Формулируют тему занятия, опираясь на просмотренный видеосюжет.	ОК 5. Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
Изучение нового материала	Определение понятий.	Конспектируют, отвечают на вопросы преподавателя.	ОК 6. Работать в коллективе и команде.
Актуализация опорных знаний	Довести до обучающихся мысль о важности изучаемой темы занятия. Прослушивание сообщения обучающимися «История этики» и «Виды этикета». Путём фронтального опроса обучающихся определить принципы речевого этикета; прокомментировать высказывания известных учёных, поговорки, цитаты. Проводит взаимосвязь между дисциплинами	Деление на 3 подгруппы: формулируют определение принципов речевого этикета; комментируют пословицы, цитаты с учётом названия принципов речевой этики. Конспектируют, приводят примеры.	ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.

	«Обществознание», «Правоведение», «Русский язык и культура речи».		
Закрепление знаний, формирование умений	Анализ выполненного задания. Предлагает охарактеризовать по внешним данным (одежде, эмоциональному состоянию, жестам, мимике) людей.	Доказывают, аргументируют свою точку зрения.	ОК 5. Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
Информирование о домашнем задании	Инструктирует по домашнему заданию	Записывают, задают уточняющие вопросы	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
Рефлексия деятельности на уроке	Организует работу по рефлексии	Оценивают собственную активность и освоение материала	
Подведение итогов урока	Анализ работы обучающихся на занятии. Рефлексия Оценка работы обучающихся. Заключительная формула вежливости.	Слушают, анализируют, задают вопросы	

План-конспект

1. Организационный этап

Приветствие, проверка присутствующих обучающихся на занятии.

Проверка готовности кабинета и обучающихся к занятию.

2. Мотивация и целеполагание учебной деятельности.

Показ видеосюжета на тему «Этикет».

Освоение правил профессионального общения с соблюдением норм делового этикета.

Исходя из видеосюжета обучающиеся называют тему занятия: - «Этика речевого общения».
(слайды №1, 2, 3, 4).

Знание речевого этикета необходимое условие современного делового человека.

В жизни каждый человек большую часть времени проводит в деловой среде: в учебном заведении, на производстве, в общественных местах и т. п. Люди постоянно общаются между собой – с начальниками и подчиненными, с педагогами и сокурсниками, с продавцами, соседями и т.д. Мы постоянно пытаемся кого-то в чем-то убедить или разубедить, уговорить или отговорить.

Например, подсчитано, что студент на протяжении своей учёбы вступает в деловые контакты с 25–30 педагогами, присутствует примерно на 10 тысячах уроков, каждый из которых — это урок делового общения.

Ваша профессия «Флорист» относится к сфере услуг, где предполагается общение с клиентами и овладение как коммуникативными, так и профессиональными компетенциями.

3. Одним из факторов успеха общения является знание принципов и правил этики.

Предлагаю окунуться в историю этикета (сообщения обучающимися «История этики» и «Виды этикета»). (слайды № 5,6).

3.1. На ваших столах находятся бланки, ваша задача внимательно прочитать информацию и сформулировать принципы речевого этикета (Приложение А). (слайд №7).

- ✓ Пунктуальность
- ✓ Конфиденциальность
- ✓ Доброжелательность, приветливость, вежливость
- ✓ Умение слушать и слышать оппонента.
- ✓ Имидж
- ✓ Грамотность

Данные принципы свидетельствуют о важности речевого этикета, который способствует приобретению авторитета, уважению и доверию в коллективе.

3.2. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринуждённо, не испытывать неловкости и затруднений в общении (слайды №8,9).

Пренебрежение этическими нормами, унижение достоинства людей и оскорбление их является достаточно распространенным правонарушением. Любые конфликтные ситуации, в настоящий момент, не редкость и следует помнить, что во время ссоры участники часто действуют импульсивно, применяю

ненормативную лексику, а также выражения и действия. Умышленное же унижение может быть выражено не только устно или в письменной форме, но также в жестах, поступках и т. п.

В 2018 году в РФ за оскорбление граждан ожидает наказание, согласно Уголовному Кодексу (УК) России или административному законодательству.

Оскорбление, как самостоятельный состав уголовного преступления, на данный момент предусмотрено только при совершении противоправного действия в отношении представителей власти.

Ответственность за клевету, напротив, в 2012 году получила самостоятельную статью в УК РФ, поскольку государство уделяет повышенное внимание соблюдению личных неимущественных прав граждан.

По правилам ст. 128.1 УК РФ под клеветой подразумевается распространение заведомо ложных сведений о субъекте, порочащих его честь, достоинство и подрывающих его репутацию.

Таким образом, владея искусством речевого этикета, человек сможет избежать нарушений в области уголовного права и не подпортить себе репутацию.

4. Предлагаю выбрать каждой группе по 3 лепестка (слайд №10).

Ваша задача: прокомментировать высказывания, с учётом названия принципов этики (цитаты, тезисы, пословицы, поговорки) (Приложение Б).

Время на подготовку 3 минуты.

Каждая команда берёт по три лепестка. На данное задание отводится 3 мин., после чего участники из каждой команды поочередно раскрывают смысл данных изречений.

- ✓ Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого как вежливость. (Сервантес)
- ✓ Общение – это дорога с двусторонним движением. (Правила светской жизни и этикета)
- ✓ Красно говорит, а слушать нечего (Русская поговорка)
- ✓ Кто молчать не умеет, тот и говорить не способен. (Сенека)
- ✓ Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар. (Рокфеллер)
- ✓ Назойлив только глупец: умный человек сразу чувствует, приятно его общество или наскучило, и уходит за секунду до того, как станет ясно, что он лишний. (Лабрюйер)
- ✓ В характере, манере, стиле, во всём самое прекрасное – это простота. (Лонгфелло)
- ✓ Я ему про Фому, а он мне про Ерёму.
- ✓ Слово не стрела, а пуще стрелы разит. Рана от ножа залечивается, перед раной, нанесённой словом, врач бессилён.

5. Следующее задание направлено на определение эмоционального состояния (слайды №11-18).

Предлагаю сейчас посмотреть слайды и дать характеристику представленным фотографиям, учитывая тему урока.

Какие принципы этики, настроения, мимику, жесты, вид одежды вы можете определить глядя на слайд.

6. Информирование о домашнем задании. Работа с афоризмами (слайд № 19).

Прочитайте начало афоризма в левом столбике. Подберите подходящее по смыслу продолжение из правого столбика. Запишите в тетрадь получившееся изречение.

- | | |
|---|--|
| 1. Тот, кто не приобрёл культурных навыков, - ... | с уважением к личности другого человека. |
| 2. Следя за чужими манерами, ... | мелких самопожертвований. |
| 3. Этикет надо соблюдать ... | зеркало, в котором отражается его портрет. |
| 4. Истинная доброжелательность неразлучна ... | исправляй свои. |
| 5. Наружность и манеры более выразительны, ... | даже в дружбе. |
| 6. Хорошие манеры состоят из ... | груб. |
| 7. Манеры человека – это ... | чем слова. |

7. Подведение итогов (слайд № 20).

Данные свидетельствуют, что 68% деловых переговоров и сделок в России не состоялись из-за того, что предприниматели не знали правил делового этикета. Незнание закона не освобождает от ответственности, ведет к потере авторитета, денег и бизнеса.

Главное отличие делового этикета от этикета светского в том, что в этом своде правил на первом месте стоит приоритет субординации. Высоких результатов добиваются люди, у которых есть не только умные мысли, предприимчивость и креативность, но и эмоции. Несоблюдение делового этикета всегда вызывает негативные чувства. Лишь десять-пятнадцать процентов деловых людей добиваются успеха, при этом соблюдение делового этикета у них всегда на первом месте.

Рефлексия (слайд №21).

Заключительное слово преподавателя (слайд №22).

-Я благодарю всех за творческий подход к занятию. Надеюсь, что оно станет полезным не только при подготовке к зачёту, но и в вашей профессиональной карьере.

Литература

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст]: учебник/ Г.В. Бороздин. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 295с.
2. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие [Текст]: учебное пособие/ Ф.А. Кузин. – Москва: Просвещение, 2018. - 320с.
3. Медведева, Г.П. Деловая культура [Текст]: Учебник для СПО/ Г.П. Медведева. – Москва: Академия, 2014. - 272с.
4. Шеламова, Г. М. Основы культуры профессионального общения [Текст]: учебник для СПО / Г. М. Шеламова. - 8-е изд., стер. - Москва: Академия, 2015. - 160 с.
5. Усов, В.В. Деловой этикет [Текст]: учебное пособие для СПО/В.В. Усов. - 5-е изд., стер. - Москва: Академия, 2015. - 400с.

Интернет-ресурсы:

1. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>. (дата обращения 01.10.2018г.).
2. Этика и высокая культура делового общения ведут к успеху [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://psymod.ru/psikhologiya-obshcheniya/delovoe-obshcheniye/> (дата обращения 03.10.2018г.).
3. Этика и правила делового общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://headlife.ru/etika-delovogo-obshcheniya/> (дата обращения 11.10.2018).

Заключение

В данной методической разработке представлено занятие по изучению нового материала. Выбранный тип занятия и его структура, позволяют рационально сочетать на уроке актуализацию знаний обучающихся, изучение нового материала и закрепление изученного, проверку уровня усвоения и постановку домашнего задания.

Данная методическая разработка к теоретическому занятию способствует овладению и закреплению искусством речевого этикета, формированию коммуникативной компетенции, воспитанности, респектабельности, уверенности в себе. Перспективным направлением совершенствования данного занятия является применение мультимедийного комплекса в ходе организации разных его этапов урока, для организации самостоятельной работы обучающихся, а также проведение уроков в бинарной форме во взаимодействии с преподавателями профцикла.

Приложение А

Принципы делового этикета

Пунктуальность. В деловой среде считается неприличным быть неточным во времени, не уметь им правильно распоряжаться, ведь это признак того, что человек не ценит ни свое, ни чужое время. Например, ожидание важной встречи дольше пяти минут правила делового этикета определяют как грубое нарушение.

Пунктуальность, уважение к чужому времени и грамотное владение основами тайм-менеджмента – основа основ в деловом мире. Можно быть ярким харизматичным презентатором, великолепным переговорщиком, профессиональным управленцем, но постоянно опаздывать, воровать чужое время, тратить жизнь на ожидания, болтовню не по делу. Вряд ли при таком раскладе получится построить долгосрочное сотрудничество с клиентами: непунктуальных людей в деловом мире не уважают.

Партнеры, работодатели, коллеги, поняв, что человек постоянно опаздывает, могут вынести вердикт-приговор такому страдальцу: ненадежный, отстающий от времени, от ритма современной жизни. Оправдания, извинения усилят это впечатление, поскольку вежливость и уважение к другим в таких спутниках не нужны.

Пунктуальность (делайте всё вовремя). Только поведение человека, делающего всё вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Этот принцип распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25% к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

Каждый деловой человек обязан уметь планировать свой рабочий день, грамотно сортировать дела на важные и срочные, контролировать ход событий.

Пунктуальность _____

Конфиденциальность

Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения или конкретной сделки крайне важно хранить бережно, как тайны личного характера. Нельзя пересказывать услышанное от сослуживца или руководителя об их деятельности или личной жизни.

Почти в каждой компании существует конфиденциальная информация, которая не подлежит разглашению. Старый плакат 1941 года художницы Нины Ватолиной «Не болтай!» сегодня получает свою вторую жизнь и как нельзя лучше вписывается в интерьер многих современных предприятий и организаций.

Каждому руководителю важно с первых же дней работы своих сотрудников издать приказ о неразглашении коммерческой тайны и собрать подписи всего коллектива об ознакомлении с ним. Понятно, что подобный шаг не сможет стопроцентно решить вопрос сохранения секретных сведений учреждения, фирмы, однако это правило делового этикета может служить маркером для выявления нелояльных сотрудников.

Не разглашение конфиденциальной информации, соблюдение корпоративной тайны.

Конфиденциальность _____

Доброжелательность и приветливость, вежливость

Тон общения с коллегами, партнерами, клиентами всегда доброжелательный, приветливый. Безупречная улыбка – визитная карточка успешного человека. Вежливость помогает повысить прибыльность предприятия, сохранить хорошие отношения с партнерами и клиентами. Нервозность, раздражительность и паника правила делового этикета исключают.

Доброжелательность, вежливость, приветливость, вовсе не означают, что дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

В корпоративной среде не принято быть грубым и невнимательным даже по отношению к нечестному клиенту. Необходимо уметь держать себя в руках, сдерживать эмоции и регулировать поведение усилием воли.

Деловые люди не забывают про чувство меры и такта во взаимоотношениях с людьми. Предусмотрительно избегают неловких, негативных, неприемлемых тем в разговоре.

Деликатность предполагает мягкость, плавность, гибкость, витиеватость речи. Принято говорить комплименты, не переходящие в лесть и лицемерие.

Доброжелательность, приветливость _____

Умение слушать и слышать оппонента.

Необходимым условием общения является уважение, доброжелательность и умение слышать собеседника. Для того чтобы показать серьезное отношение к словам оратора, можно воспользоваться приемом «активного слушания», выборочно повторяя произнесенные высказывания или немного перефразируя их.

Редчайший дар, данный от природы: умение услышать другого, понять его. В деловой среде этот дар приносит миллионы, у него есть точное определение – слух на деньги. Каждый клиент, сотрудник обязательно расскажет о том, что ему нужно, что его мучает, в чем ему нужна помощь. Важно лишь уметь услышать и сделать встречное предложение. Этот навык важен еще и потому, что помогает сберечь время.

Умение слушать и слышать оппонента _____

Имидж

Имидж — внешний облик. Главное — вписаться в окружение по службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня. Необходимо одеваться со вкусом, выбирать цветовую гамму к лицу, большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

Одежда, прическа, аксессуары, тату, пирсинг могут многое сказать о человеке. Как известно, встречают человека по одежке. Поэтому одежда может охарактеризовать человека еще до того, как он что-то произнесет или представится.

Вербальный имидж и репутация заключаются в манере говорить, а также в том, какие слова человек использует, насколько богат или скуден его лексикон, хорошо ли он выделяет слова, какие интонации использует, способен ли рассуждать логически. Этот тип похож на имидж ментальный, характеризующий человека по его социальным, религиозным и мировоззренческим убеждениям.

Также не менее важны вопросы соблюдения личной гигиены — это ухоженные волосы, ногти, правильный и уместный макияж. Внешний вид человека, прежде всего, сказывается на его имидже и репутации в обществе.

Мимический имидж человека — это выражение его лица, улыбка, взгляд. Мимика выдает доброжелательный или негативный настрой человека. Многие умеют маскировать и тщательно скрывать от других свои чувства и эмоции, но положение губ, бровей, выражение лица многое могут рассказать о том, что действительно чувствует человек.

Кинетический имидж человека — это походка, осанка, движения, жесты. Сутулящиеся люди, принимающие неподобающие позы, держащие голову слишком высоко, произведут не самое приятное впечатление. Манера двигаться, держать голову, поправлять волосы — это еще один способ дать другим людям понять свой положительный, добрый настрой.

Имидж _____

Грамотность

Говорите и пишите хорошим языком. Нельзя употреблять бранные слова, даже если вы цитируете слова другого человека. Окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Значимым условием деловых коммуникаций, вашей самопрезентации при трудоустройстве, является культура речи, которая проявляется в грамотности, правильно подобранной интонации, словарном запасе и манере разговора.

Необходимо следить за порядком в употреблении фраз, за правильной расстановкой ударения. Не использовать обороты, имеющие чрезмерный эмоциональный или превосходный окрас, избегать лишних фраз и слов. Не употреблять при общении слова-«паразиты», жаргонные выражения, грубые или не этичные фразы.

Написание резюме, внутренние документы, деловые письма, должны быть также изложены грамотным языком.

Грамотность _____

Приложение Б

Пословицы, поговорки, цитаты

1. Ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого как вежливость. (Сервантес)
2. Общение – это дорога с двусторонним движением. (Правила светской жизни и этикета)
3. Красно говорит, а слушать нечего (Русская поговорка)
4. Кто молчать не умеет, тот и говорить не способен.. (Сенека)
5. Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар. (Рокфеллер)
6. Назойлив только глупец: умный человек сразу чувствует, приятно его общество или наскучило, и уходит за секунду до того, как станет ясно, что он лишний. (Лабрюйер)
7. В характере, манере, стиле, во всём самое прекрасное – это простота. (Лонгфелло)
8. Я ему про Фому, а он мне про Ерёму.
9. Слово не стрела, а пуще стрелы разит. Рана от ножа залечивается, а перед раной, нанесённой словом, врач бессилён.