

СЛУЖЕБНО-ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ



- Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе. Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения,

- Различают несколько видов этикета, основным из которых являются: - придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- -дипломатический этикет- правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;
- -воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- -общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ЭТИКЕ



ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ЭТИКЕТ



ВОИНСКИЙ ЭТИКЕТ



- Следует отметить , что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях , но и дома. Подлинная вежливость , в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок , ни словом , ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

- Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл.

- Работа с карточками.
- Рад вас видеть!
- Спасибо за работу.
- Приходите завтра.
- Я в восторге.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
- Приятно было с вами поговорить.
- Спасибо за комплимент.
- Очень вам признателен.
- Ценю вашу настойчивость.
- Мне это очень нравится.

- (Отдельные учащиеся получают листочки с заданием произнести фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл.) (Приложение 5)

- Итак этикет - очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали ,выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

- Ролевые игры
- Ситуация «В магазине», 2 участника.
- Инструкция 1: «Ты продавец в магазине. Твоя задача - продать футболку клиенту. Будь с ним любезна».
- Инструкция 2: «Ты покупатель в магазине. Твоя задача - купить футболку, но какую, не знаешь. Капризничай, выбирай дотошно, меряй, спрашивай мнение продавца».
- Цель - договориться, продать-купить футболку, сохранив деловые отношения и имидж магазина.

- **Ситуация «Телефонный звонок в парикмахерскую»**, 2 участника сидят на стульях спиной друг к другу. Инструктаж каждого участника идет скрыто.
- **Инструкция 1:** «Ты менеджер парикмахерской. Вам звонит дотошный, настырный клиент. Он очень долго объясняет, что ему нужно. Твоя задача - быть вежливой с клиентом, ни в чем ему не отказать, согласиться сделать для него все, что требует клиент».

Инструкция 2: «Ты клиент парикмахерской. Твоя задача - договориться о стрижке. Сказать, что у тебя необычная, нестандартная стрижка. В случае согласия объявить, что ты хочешь постричь обезьянку».

Цель - договориться о стрижке для обезьянки, сохранить деловые отношения и имидж парикмахерской.