**Задание для обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

**Дата** 02.06.2020.

Группа Э-17

Учебная дисциплина **МДК 03.01.02. Культура общения**

Тема занятия. Восприятие и познание людьми друг друга (№18)

Форма урока **Практическое занятие.**

Содержание занятия. Культура общения по телефону.

**Новый материал.**

**Задания**

1. Телефон был изобретён давно. 2 июня 1875 года был проведён первый эксперимент в Бостоне Александром Брехем Беллом. Почти через год был сделан первый телефон. Звуки голоса можно было передать с верхнего этажа на два этажа ниже.

Прочитайте текст **по ссылке**

# <https://studme.org/77118/kulturologiya/kultura_telefonnogo_razgovora>

**Культура телефонного разговора**

Какие паралингвистические факторы общения Вы узнали?

На сколько частей разбивают телефонный разговор?

Дайте понятие « санкционированного» и «несанкционированного» телефонного разговора.

Обратите внимание на 4 рекомендацию. На какое общение нужно настроиться в начале разговора? Ответ: а). вербальное, б). невербальное.

2. Прочитайте текст **по ссылке**

<http://www.elitarium.ru/telefonnyj-jetiket-pravila-obshhenija-psihologija-kultura-rechi/>

**Пятнадцать ключевых моментов при деловом разговоре по телефону**

**1. Запишите: а).** законы телефонного этикета,

**б).** два подхода при представлении по телефону,

**в).** два способа рекомендаций из п. 6.

**2**. Для чего используется функция « удержание»?

**3**. Нужно ли подстраиваться под скорость речи собеседника? Обоснуйте.

**4.** Нужно ли строить общение с секретарями и кем они могут быть для Вас и Вашей организации?

**3**. Прочитайте текст **по ссылке** <https://studfile.net/preview/8188534/>

**Правила ведения телефонных разговоров**

п.1 КУЛЬТУРА разговорной речи.

1). Какого стиля должны придерживаться деловые переговоры?

2). Запишите особенности деловой речи.

3). Что значит быть современным? Закончите: Знание нормы - …..

4). Запишите 6 видов «хорошей» речи.

ИТОГ: закончите: Чтобы научиться говорить правильно ……….. .

**4.** Проведем тестирование, закрепим правила общения по телефону.

На поставленный вопрос предлагается несколько вариантов ответов.

Вы должны найти верный.

**1**. В какое время удобно звонить?

а) После 7 утра до 11 вечера по будням,

б) После 8 утра до 10 вечера.

в) Если выходной, то не важно - кто-нибудь все равно есть дома.

**2**. Кто должен перезвонить, если телефон внезапно отключился?

а) Неважно.

б) Тот, кому звонили,

в) Тот, кто звонил.

**3**. Вам хочется поговорить с подругой (другом) по душам. В какое время лучше позвонить?

а) Попозже, лучше всего в полночь, чтобы взрослые не подслушивали.

б) Можно звонить в любое время.

в) Звонить не надо, лучше встретиться.

**4**. Сколько гудков надо прослушать, прежде чем вешать трубку?

а) 15 гудков, чтобы знать наверняка, что дома никого нет.

б) 4 гудков хватит вполне,

в) 5-7 гудков.

**5**. Можно ли давать номер телефона без разрешения владельца?

а) Да, что в этом особенного.

б) Только в том случае, если люди знакомы друг с другом,

в) Нет.

**6**. Вы разговариваете по телефону, а в это время вам позвонили в дверь. Что делать?

а) Попрошу собеседника подождать некоторое время у телефона, пока я разберусь с посетителем.

б) Открою дверь и вернусь к разговору по телефону.

в) Извинюсь перед собеседником и скажу, что перезвоню попозже.

7. Кто-либо по ошибке набрал ваш номер. Что вы сделаете?

а) Просто положу трубку.

б) Посоветую точнее набирать номер,

в) Отвечу: «К сожалению, вы ошиблись».

**8**. Вы сняли трубку, а к телефону попросили подойти младшую (старшую) сестру (брата). Как вы поступите?

а) Сначала спрошу, кто звонит.

б) Молча, положу трубку у аппарата и позову.

в) Скажу: «Подождите, пожалуйста, сейчас позову».

**9**. Кто первым заканчивает разговор?

а) Тот, кому больше нечего сказать.

б) Тот, кто не хочет больше разговаривать.

в) Тот, кто позвонил (этикет также определяет, что первым заканчивает разговор женщина в разговоре с мужчиной и старший в разговоре с младшим) .

**10**. У вас мобильный телефон. Где он будет помехой?

а) В парикмахерской.

б) В транспорте,

в) На концерте.

**11**. Вы не хотите разговаривать с очень навязчивым человеком.

Что вы скажете?

а) Что кто-то позвонил в дверь.

б) Что срочно должны позвонить родители.

в) Что у вас гости, и кто-то срочно нуждается в вашей помощи.

**Ответы: 1. ….., 11. Форма отчета**.

Отчет по заданию **вышлите в едином *документе*** *в формате MS Word.*

Срок выполнения задания 03.06.2020

**Получатель отчета.** *Выполните задания и отправьте на*

электронную почту lik 1506 @ yandex.ru с указанием Ф.И. группы, 18.

в документе то же !!!