***Урок узагальнення та систематизації знань. «Усне ділове мовлення»***

**Культура усного ділового мовлення. Види усного спілкування. Ділова нарада. Види нарад. Види і жанри публічних виступів. Телефонне ділове спілкування**

**Культура усного ділового мовлення**

**Усне мовлення** - це слухове сприймання певної інформації.

За допомогою усного мовлення спілкування і обмін думками відбувається безпосередньо. В усному мовленні вживається побутова й діалектна лексика, слова розмовно-просторічного характеру, своєрідні фразеологізми.

Синтаксична будова усної мови характеризується тим, що в ній здебільшого вживаються прості речення, часто - неповні. У складних реченнях переважає сурядність. Зв'язок речень переважно безсполучниковий. Рідко вживаються дієприкметникові й дієприслівникові звороти. Речення усної мови часто не вкладаються в звичайні синтаксичні рамки.

За характером спілкування усне мовлення - діалогічне, має ряд лексичних особливостей.

В усному мовлення широко використовуються додаткові засоби висловлення: інтонація, жести, що надають відтінок переконливості та емоційності.

Звичайна сфера застосування усного мовлення - бесіда, розмова.

Усні виступи, доповіді, звіти, лекції являють собою проміжну форму між усною і писемною формами літературної мови. Це складний вид усного мовлення, ніж розмовний, бо тут все-таки обмеженіше використовуються допоміжні засоби (жести, інтонація)

Усне мовлення кожної людини свідчить про рівень її освіченості, культури. Відомий український педагог В. Сухомлинський писав, що "мовна культура - це живодавній корінь культури розумової, високої, справжньої інтелектуальності. Щоб правильно розмовляти й писати, треба прагнути до удосконалення своїх знань, набутих раніше, треба любити українську мову й свою справу".

**Види усного спілкування**

Без мови неможливе існування будь-якого людського колективу, виробництва, трудової діяльності, творчої праці. Головна складність в обладнання усним мовленням полягає у необхідності визначати на слух, інтуїтивно доцільності чи недоцільності того чи іншого слова, звороту, інтонації, манери мови у кожному конкретному випадку.

**До усного ділового мовлення ставляться такі вимоги:**

* точність у формулюванні думки, не двозначність;
* логічність;
* стильність;
* відповідність між змістом і мовними засобами;
* відповідність між мовними засобами та обставинами мовлення;
* відповідність між мовними засобами та стилем викладу;
* вживання сталих словосполучень;
* різноманітність мовних засобів;
* нашаблонність у побутові висловлювання;
* доречність;
* виразність дикції;
* відповідність інтонації мовлене вій ситуації.

Необхідно, щоб ці вимоги базувалися на знанні літературної норми і чутті мови. Усне ділове мовлення - це розмовно-літературне мовлення, воно наближається до мовлення писемного.

**Ділова нарада. Види нарад**

Наради стали невід'ємною частиною нашого життя. Їх проводять для вирішення виробничих питань на підприємствах та в установах, організаціях.

Нарази є одним з найефективніших способів обговорення актуальних питань і прийняття рішення у всіх сферах громадського і політичного життя.

Залежно від мети і завдань, які потрібно вирішити, ділові наради поділяються на проблемні, інструктивні та оперативні.

Проблемні наради проводять у невеликому колі спеціалістів або компетентних осіб для того, щоб знайти оптимальне управлінське вирішення обговорюваних питань. Схема вирішення таких питань містить доповідь, запитання до доповіді, обговорення доповіді, вироблення загального рішення, прийняття голосуванням присутніх.

Інструктивні наради організовують безпосередньо управлінці з метою доведення до працівників загального завдання, передачі розпоряджень, необхідних відомостей по управлінській вертикалі чи горизонталі, залежно від фахового рівня виконавців.

Оперативні наради скликають для отримання інформацій про поточний стан справ за схемою вертикального розпорядку інформації. Особливості оперативних нарад є їх проведення у точно визначені дні й години, що дає змогу учасникам планувати свою діяльність. Позапланові оперативні наради спричиняють неритмічність виконання їх учасниками прямих обов'язків і тому проводяться в надзвичайних ситуаціях.

Наради корисні лише тоді, коли вони добре організовані, досягають визначеної мети і дають можливість зекономити робочий час.

**Види і жанри публічних виступів**

Публічний виступ - це один з видів усного ділового спілкування. Залежно від змісту, призначення, способу проголошення та обставин спілкування виділяють такі основні жанри публічних виступів:

* громадсько-політичні промови, (лекції на громадсько-політичні теми, виступи на мітингах, на виборах, звітні доповіді, політичні огляди);
* академічні промови (наукові доповіді, навчальні лекції, наукової дискусії);
* промови з нагоди урочистих зустрічей (ювілейні промови, вітання, тости).

Кожен з перелічених видів має відповідне призначення, тобто переслідує певну мету - проінформувати, переконати чи створити настрій у відповідної аудиторії.

Переконання як мета виступу виникає під час обговорення певної теоретичної чи практичної проблеми. Промовець ставить перед собою завдання переконати аудиторію, звертаючись і до розуму, і до почуттів своїх слухачів. Успіх його залежить від добору аргументів і вміння розташувати їх у порядку наростання переконливості. У кінці виступаючий, як правило, ще раз наголошує на головних аспектах теми й закликає до певних дій чи до прийняття певних рішень.

Така мета, як створення певного настрою, постає на всіляких урочистостях: на святах, на ювілеях на річницях.

**Телефонне ділове спілкування**

Один із різновидів ділового спілкування є телефонна розмова. Вона розширює, прискорює ділові контакти, дає можливість оперативно передати чи прийняти певне повідомлення.

У телефонній розмові беруть участь двоє співрозмовників: той, хто телефонує, і той, хто приймає інформацію. Може бути й третя особа - посередник, який з'єднує співрозмовників. Тут особливо важливим є слова ввічливості вибачте, будь-ласка, дякую.

Вибір мовних засобів для телефонної розмови залежить від того, хто, куди, кому і з якою метою телефонує.

Умовно телефонну розмову можна поділити на офіційну і приватну. Кожне з них вимагає відповідного етикету.

Телефонна розмова, як правило, починається привітання. Не слід запитувати: з ким я говорю? Якщо розмовляє н той, з ким ви хочете поговорити, необхідно попросити викликати потрібну людину. Робити це слід коректно, ввічливо.

Часто в державних установах можна почути шаблонну фразу турбує вас таки-то... Ділова телефонна розмова в роботі установи чи закладу аж ніяк не може турбувати, бо вона для цього й призначена.

Розмова по телефону має бути спокійною, розбірливою, чемною, лаконічною. Тому треба заздалегідь її продумати.

Також важливим є вміння слухати співрозмовника. Вихована людина не буде перебивати співрозмовника чи поправляти.

За етикетом завершує телефонну розмову як у діловому, так і в приватному спілкуванні, її ініціатор.

Завершуючи телефонну розмову, обов'язково треба попрощатися.

Варто пам'ятати, що надмірна ввічливість, улесливість на прикрашають співрозмовника, а навпаки, свідчить про його низький етичний рівень і можуть викликати роздратування.