18.01. 11-А ( 2 група) укр.мова Добровольська В.Е.

**ТЕЛЕФОННА РОЗМОВА ЯК ОДИН ІЗ ВИДІВ УСНОГО ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ. ЛИСТ ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ І ПО МОБІЛЬНОМУ ТЕЛЕФОНУ (SMS)**

Мета: узагальнити й систематизувати знання учнів про види сучасного ділового спілкування, особливості телефонної розмови; удосконалювати вміння й на­вички вести телефонну розмову з дотриманням пра­вил етикету; розвивати комунікативно-мовленнєві вміння, критичне мислення, уяву; виховувати у шко­лярів моральні якості.

**ПЕРЕБІГ УРОКУ**

Телефонна розмова знаходиться на межі мистецтва і життя. Це розмова не з людиною, а з образом, який виникає в тебе, коли ти її слухаєш (Андре Моруа).

Телефонні розмови тому такі невимушені й дружні, що співрозмовники не бачать один одного (Леопольд Новак).

**1. Дати відповіді на питання:**

► У чому полягають переваги і недоліки телефонної розмови порівняно з «живим» спілкуванням?

Пригадайте, що вам відомо про телефонну розмову?

Із чого потрібно розпочинати телефонну розмову?

Як правильно відповісти на телефонний дзвінок?

Як правильно відповісти особі, яка телефонує, якщо абонент відсутній?

Назвіть етапи підготовки до проведення телефонної розмови за ініціативи того, хто телефонує.

**2. ► Прочитайте текст. Яка інформація є новою для вас? Сформулюйте основні правила телефонної розмови.**

Сучасний етикет вимагає, щоб той, хто відповів на дзвінок, сказав: «236-98-02 слухає» або назвав установу, наприклад, «школа № 30», «приймальна комісія» та назвав себе «слухає Максименко».

Той, хто телефонує, одержавши відповідь, має привітатись і відрекомендуватися. Якщо він звертається від імені своєї уста­нови, то називає її. Якщо хтось із абонентів не відрекомендувався, інший запитує: «Вибачте, з ким я розмовляю?» або «Перепро­шую, хто біля телефону?»

Якщо службовець, якому телефонують, не може підійти до телефону, нечемно виявляти цікавість і детально розпитувати про причину дзвінка. Інша річ, коли той, хто підняв слухавку, може вирішити питання замість відсутнього.

Ініціатива завершення розмови належить тому, хто зателефо­нував. Однак, якщо розмовляють чоловік і жінка, таке «право пер­шості» належить жінці. Таким правом може скористатися й спів­розмовник, старший за віком або за службовими обов’язками. Молодший може повідомити старшому лише про те, що він уже з’ясував усе потрібне.

Закінчення розмови супроводжують етикетні вислови, що озна­чають вдячність за розмову, вибачення за турботу та прощання.

Якщо відбулося неправильне з’єднання, перед абонентом виба­чаються за турботу. Не можна кидати слухавку, не сказавши ні слова, або висловлювати своє незадоволення. Той, до кого помилково зателефонували, у свою чергу, не повинен виявляти нечемності (З підручника).

**3. ► Виправте помилки, допущені під час телефонного та безпосереднього спілкування:**

А. — А хто це дзвонить?

— А навіщо він вам?

— Давайте Петренка до телефону.

— Іванові Павловичу, немає часу розмовляти з вами.

— Я ж вам сказав, що не зможу прийти на збори.

Б. — Алло! Куди я потрапив?

— А коли вона прийде?

— Не заважайте мені своїми дрібницями.

— Це не моя справа, звертайтеся до директора.

— Ваше прохання безглузде, задовольняти його ми не будемо.

**4. ► Домашнє завдання:**

Хто і коли надіслав перший електронний лист?

Назвіть день народження смайлика. З якою метою його використовують?

Що таке Е-таіІ?

Як обрати назву електронної скриньки?

**ЦІКАВА ІНФОРМАЦІЯ**

ДЕНЬ НАРОДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ Роль «батька електронної пошти» належить Рею Томлін- сону, фахівцю в галузі цифрових мереж. 1971-го року він розро­бив поштову програму для пересилання повідомлень по мережі. Засновник так згадував про перші електронні листи: «Я посилав самому собі безліч текстових повідомлень, бігаючи від комп’ютера до комп’ютера. Що це були повідомлення тепер і не згадати. Ціл­ком ймовірно, що просто літери, котрі підряд ідуть на клавіатурі».

Однак знайомий нам вигляд електронна пошта набула тільки після серйозної доробки програми, яка полегшила користувачам роботу з електронною поштою. Вона дозволяла створювати і сор­тувати списки листів, вибирати і читати необхідні повідомлення, зберігати послання, а також пересилати електронні листи на іншу адресу або автоматично відповідати на отримане послання.

Саме в цей час в адресах електронної пошти почав викорис­товуватися символ @ — на телетайпному апараті, що був у роз­порядженні Рея Томлінсона, ця клавіша використовувалася для пунктуації і позначення англійського прийменника at (на). Таким чином, електронна адреса вигляду ім’я користувача @ ім’я домена позначає не що інше, як «користувач із таким ім’ям на такому домені». Все ясно і цілком логічно — ось де «собака» заритий.

А 12 квітня 1979 року — світ святкує день народження смай­лика, саме в цей день програмісти запропонували включати в «сухі» комп’ютерні тексти деякі символи, що позначають емоції.

Хоч електронна пошта призначена для швидкого, інформатив­ного спілкування, вона не позбавлена емоцій. Існують так звані «смайлики» — символи, що нагадують наші з тобою обличчя, якщо дивитися на них, схиливши голову набік. Не віриш, поглянь: :) — це посмішка. Використай її, коли захочеться поділитися радістю, переповісти дотепний жарт. : ( — сумне обличчя. Можеш таким чином висловити власне співпереживання, розчарування, співчуття.

;) — а це вже не обличчя, це фізіономія, яка іронічно підмор­гує. За її допомогою легко підказати комусь, що не варто сприй­мати все буквально та прямолінійно.

Електронна пошта цілком зненацька для багатьох відродила епістолярний жанр, якому після винаходу телефону, напроро­кували швидку смерть. Сьогодні в електронний конверт можна вкласти не просто текст, але й фотографію, звук і навіть відео, а для того щоб завести безкоштовну поштову скриньку, необхідно тільки мати вихід в Інтернет.

ДИВО НА ЙМЕННЯ E-MAIL Що ж таке E-mail? Компетентні люди визначають це явище як систему, що дозволяє обмінюватися повідомленнями між осо­бами, які мають доступ до всесвітньої інформаційної мережі Інтернет. У загальному ж, алгоритм її роботи нагадує діяльність

Якщо ти зупинилася, приміром, на поштовому сервері www. ukr.net і, реєструючись, взяла собі ім’я Krasunnja, то твоя елек­тронна адреса виглядатиме таким чином: Krasunnja@ukr.net. Пароль для всіх має залишитися таємницею, адже він забезпе­чуватиме анонімність твоєї пошти, не дозволятиме нікому діста­тися до скриньки. Нікому, крім людей, яким ти сама захочеш повідомити свій «код доступу».

Обираючи ім’я для поштової скриньки в Інтернет, задумайся, для яких цілей вона потрібна. Звісно, якщо ти маєш на меті роз­ваги, листування з ровесниками з інших міст чи країн, можеш назватися веселим, сміливим, навіть дотепним іменем. Проте коли збираєшся переписуватися з викладачами, серйозними орга­нізаціями, в подальшому шукати за допомогою Інтернет роботу, краще дати скриньці власне ім’я чи прізвище, зрештою, — сер­йозний псевдонім. Якщо ти плануєш займатися і тим, і іншим — заведи дві скриньки!