**Темы к экзамену по дисциплине**

**«Основы делового общения»**

**Вопрос № 1. Особенности делового стиля речи.**

**Официально-деловой стиль –** это особая разновидность литературного языка, которая используется в сфере официальных деловых отношений между:

* государством и гражданином ( официально-законодательный подстиль);
* различными государствами (официально-дипломатический подстиль);
* деловыми партнерами (деловое общение);
* работодателем и работником (административно-канцелярский подстиль);
* товаропроизводителем и потребителем (реклама).

**Деловое письмо –** это жанр письменного делового общения, который используют деловые партнеры (организации, предприятия, фирмы и т.д.).

Общими чертами для каждой ситуации деловых отношений являются:

- стандартизованный характер;

- наличие определенных речевых формул, типичных для каждой ситуации деловых отношений.

Обязательные **реквизиты** делового письма:

- наименование организации

- адрес

- телефон

- е-mail

- дата

Жанры делового письма:

- запрос (просьба)

- ответ

- сопроводительное письмо

- рекламация (заявление о претензиях)

- сообщение

- напоминание

- подтверждение

- приглашение

- благодарность.

Знаки препинания в деловой документации ставятся в соответствии с правилами русской пунктуации. Обратите внимание на выделение запятыми обособленных определений и приложений.

**Вопрос № 2. Правила составления заявления**

**и объяснительной записки.**

**Заявление –** документ, содержащий просьбу, предложение или жалобу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения.

**Структура заявления**

* Наименование адресата – должность, фамилия, инициалы в дательном падеже).
* Фамилия, инициалы подавшего заявление (в родительном падеже). Если заявление пишется на имя работника той же организации, к которой относится автор заявления, то последний должен указать свою должность после фамилии и инициалов, а если заявление в какую-либо иную организацию, то подающий заявление указывает свой адрес.
* Заголовочная часть (наименование документа пишется в середине листа с заглавной буквы).
* Текст заявления.
* Опись прилагаемых документов.
* Подпись заявителя (внизу справа).
* Дата подачи заявления (ниже подписи и слева листа, число и год пишутся цифрами, а месяц словами).

**Составление объяснительной записки**

**Объяснительная записка –** документ, содержащий объяснение причин какого-либо нарушения в производственном процессе.

**Структура объяснительной записки**

* Наименование адресата (руководитель организации, подразделения).
* Фамилия, инициалы, должность работника, пишущего объяснительную записку.
* Заголовочная часть (наименование документа пишется посередине листа с заглавной буквы).
* Текст объяснительной записки.
* Опись прилагаемых документов.
* Подпись (внизу справа).
* Дата написания объяснительной записки (ниже подписи и слева листа, число и год пишутся цифрами, а месяц словами).

**Вопрос № 3. Типичные языковые конструкции**

**Заявления и объяснительной записки.**

**Типичные языковые конструкции заявления**

|  |  |
| --- | --- |
| **Конструкция** | **Пример употребления** |
| Ввиду (чего) | *Ввиду срочного отъезда из города* |
| В силу (чего) | *В силу отсутствия средств* |
| Вследствие (чего) | *Вследствие изменения расписания* |
| За неимением (чего) | *За неимением средств на покупку аппаратуры* |
| По причине (чего) | *По причине болезни* |
| Согласно (чему) | *Согласно утвержденному плану* |
| В связи с (чем) | *В связи с отсутствием* |
| Благодаря (чему) | *Благодаря помощи коллег* |
| За недостатком (чего) | *За недостатком средств* |

**Вопрос № 4. Виды деловых писем (письмо-сообщение;**

**сопроводительное; письмо-просьба).**

Текст любого письма состоит из следующих частей:

* Обращения;
* Вводной части;
* Основной части;
* Заключения.

**Структурная схема делового письма**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Структура текста** | **Речевые конструкции** | |
| * **Обращение**   Используется стандартное обращение (должность, фамилия, имя, отчество).  Возможно использование прилагательных.  Если не предполагается конкретное лицо, обращение можно опустить. | *Уважаемый (многоуважаемый, высокоуважаемый (к высокопоставленным чиновникам)*  *Дорогой (к хорошо знакомому адресату)*  *Уважаемые* | *господин Иванов!*  *господин директор!*  *Фридрих!*  *господа!*  *дамы и господа!*  *коллеги!* |
| * **Вводная часть**   Излагается повод для письма. | *В связи с …*  *Согласно контракту от 21.01.02 № 15/10…*  *Нами рассмотрены ваши предложения…* | |
| * **Основная часть**   Формулируется главная цель письма:  сообщение;  предложение;  отказ;  ответ;  запрос;  просьба;  гарантия;  напоминание;  приглашение;  благодарность;  рекламация.  Суть дела излагается от первого лица в ед.ч. или мн.ч., а также от третьего лица | *Рады сообщить Вам…*  *Информируем Вас о том, что ..*  *Извещаю, что …*  *Ставлю Вас в известность, что …*  *Сообщаю Вам, что …*  *Имеем честь предложить Вам ,,,*  *К сожалению, мы не можем принять …*  *Компания не может принять Ваши условия …*  *Со своей стороны хотели бы попросить Вас …*  *Просим рассмотреть вопрос/ подтвердить заказ/ сообщить о решении …*  *Прошу ответить …*  *Просим выслать …*  *Направляем Вам …*  *Высылаем Вам …*  *Напоминаем Вам …*  *Подтверждаю, что …* | |
| * **Заключение**   Выражается надежда на ответ, на положительное решение вопроса, выражается признательность, пожелание,чтобы переписка была продолжена и т.п. | *Надеемся получить ответ в ближайшее время …*  *Просим ответить в двухнедельный срок …*  *Ожидаем Вашего согласия …*  *Выражаем надежду (надеемся) на дальнейшее сотрудничество (продолжение нашего сотрудничества) …*  *Заранее благодарны …*  *Искренне Ваш …*  *С уважением …* | |

**Деловое письмо –** документ, который подготавливает заключение сделок, важные встречи, содержит служебную информацию, претензии, предложения и т.д. Таким образом, деловое письмо – письменный диалог юридических лиц, в котором решаются важнейшие вопросы экономико-правовой деятельности организации.

Письмо должно соответствовать конкретному типу письма (письмо-запрос, ответное письмо, сопроводительное и т.д.).

По содержанию и назначению письма могут быть следующих типов:

* Письмо-сообщение (информационное);
* Сопроводительное письмо;
* Письмо-инструкция;
* Гарантийное письмо;
* Письмо-просьба;
* Письмо-запрос;
* Оферта (письмо-предложение);
* Письмо-напоминание;

**Вопрос № 5. Виды деловых писем (письмо-запрос;**

**письмо-напоминание; письмо-приглашение).**

**Деловое письмо –** документ, который подготавливает заключение сделок, важные встречи, содержит служебную информацию, претензии, предложения и т.д. Таким образом, деловое письмо – письменный диалог юридических лиц, в котором решаются важнейшие вопросы экономико-правовой деятельности организации.

Письмо должно соответствовать конкретному типу письма (письмо-запрос, ответное письмо, сопроводительное и т.д.).

По содержанию и назначению письма могут быть следующих типов:

* Письмо-сообщение (информационное);
* Сопроводительное письмо;
* Письмо-инструкция;
* Гарантийное письмо;
* Письмо-просьба;
* Письмо-запрос;
* Оферта (письмо-предложение);
* Письмо-напоминание;

**Письмо-запрос** направляется в том случае, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону. Они обычно используются в деловых взаимоотношениях между различными юридическими лицами. Текст письма-запроса о финансовом положении фирмы, как правило, содержит еще гарантии соблюдения конфиденциальности.

Служебное письмо, содержащее запрос, имеет следующую структуру:

* обоснование актуальности запроса;
* содержание запроса;
* ожидаемый результат, если запрос будет удовлетворен;
* формулирование гарантии.

**Письмо-напоминание**

* Письмо-напоминание — это документ, содержащий указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства. Оно направляется адресату для того, чтобы побудить его совершить определенные действия. Как правило, такие письма состоят из двух логически связанных частей: в первой содержится напоминание о необходимости выполнения договорных обязательств, принятых решений или договоренностей, а во второй указываются меры, которые будут приняты в случае их невыполнения. С другой стороны, подобное письмо может быть совсем лаконичным и содержать только заключительную часть.
* Кроме того, письма-напоминания направляются для повторного сообщения о проведении какого-либо мероприятия.
* Иногда на подобном письме ставится пометка «Вторично», которая сама по себе уже является напоминанием. Такая пометка ставится в тех случаях, когда отправитель допускает возможность, что адресат просто не получил или неправильно интерпретировал письмо, адресованное ранее. В этом случае в письме дословно повторяется текст первого письма.

**Письмо-приглашение**содержит приглашение принять участие в семинарах, совещаниях и т.д. Обычно адресуется руководителю организации, конкретному должностному лицу, но может быть обращено ко всему коллективу организации. В тексте письма необходимо указать вид и название мероприятия, его программу, время и место проведения.

**Вопрос № 6. Виды деловых писем (письмо-предложение;**

**письмо-подтверждение; письмо-благодарность).**

**Деловое письмо –** документ, который подготавливает заключение сделок, важные встречи, содержит служебную информацию, претензии, предложения и т.д. Таким образом, деловое письмо – письменный диалог юридических лиц, в котором решаются важнейшие вопросы экономико-правовой деятельности организации.

* **Письмо-предложение.** Такие тексты составляют для потенциальных партнёров: в них можно предложить сделку, товар или услугу. В области продаж их ещё называют офертой. Текст может писаться в качестве ответа на запрос или по собственной инициативе автора.
* **Письмо-подтверждение.** Адресат в ответном послании подтверждает, что он получил нужную информацию, документы, или что готов участвовать в мероприятии, выполнять свои обязанности и обещания.
* **Письмо-благодарность.** Его составляют для тех, кому хотят выразить признательность за какое-то действие или услугу.

**Вопрос № 7**. **Аннотация.**

**Языковые средства оформления аннотации.**

**Аннотация –** это краткое изложение содержания книги, статьи и т.п.

Цель сжатия – облегчение поиска информации. Например, содержание диссертации излагается в автореферате, доклада – в тезисах, монографии (статьи) – в аннотации.

**Языковые средства оформления аннотации**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структура текста** | **Языковые средства** |
| 1. Тема статьи (книги) | *Эта (данная) статья называется (озаглавлена, носит название);*  *Статья посвящена теме (вопросу; рассмотрению, исследованию, изучению);*  *В статье рассматривается (говорится, обсуждается, описывается, характеризуется, излагается, дается …);*  *Тема статьи;*  *Это статья (книга) о …, на тему о …*  *Основной темой статьи (книги) является;*  *Основными вопросами статьи являются;*  *Автор статьи говорит (пишет) о …; знакомит с …; показывает, анализирует;*  *Автор рассматривает следующие вопросы (касается чего, затрагивает что)* |
| 1. Проблемы статьи (книги) | *Основной проблемой статьи (книги) является …*  *Основная проблема книги – это …*  *В статье (книге) рассматриваются следующие проблемы …*  *В статье (книге) затрагивается также проблема (чего, о чем) …*  *Автор статьи (книги) пытается решить (обсуждает, рассматривает) проблему …* |
| 1. Цель статьи (книги) | *Цель статьи (книги) показать;*  *Целью статьи явилось изучение (исследование, разработка);*  *Статья ставит целью* |
| 1. Композиция статьи (книги) | *Статья (книга) делится на … (5 частей);*  *Книга включает … (5 глав);*  *В книгу входит 3 главы, приложение …;*  *Книга состоит из следующих разделов …;*  *В книге имеются (также) приложение, таблицы;*  *В книге … (5 глав);*  *Статья начинается (чем, с чего);*  *Статья заканчивается (чем);*  *В начале книги (статьи) говорится;*  *Затем отмечается;*  *Далее речь идет;*  *Во введении книги много места*  *В вводной части статьи отводится (чему);*  *В первой главе книги освещается;*  *В заключительной части статьи автор говорит;*  *В заключении автор указывает;*  *В первой главе (части) книги автор анализирует;*  *В основной части статьи (книги) автор отмечает;*  *В конце статьи (книги) автор подводит итог сказанному;*  *И наконец автор делает выводы* |
| 1. Иллюстрация автором своих позиций, положений | *В статье содержится много примеров (доказательств; фактов, подтверждающих …);*  *Автор подтверждает это положение фактами (многочисленными примерами);*  *Автор приводит пример того, как …, иллюстрирует (что чем), доказывает (что) на примере (чего);*  *В качестве примера (доказательства) автор называет (рассматривает) …, приводит цитату из …, слова (кого);*  *Для иллюстрации, доказательства (подтверждения) в статье приводится, (дается) пример (факт) …; автор ссылается (на что)* |
| 1. Адресат   статьи | *Статья предназначена для специалистов (широкого круга читателей);*  *рассчитана (на кого);*  *интересна (кому);*  *представляет интерес (для кого)* |

**Вопрос № 8. Реферат.**

**Виды реферата.**

**Цель, значение реферативной работы.**

Реферат – (лат. *reffere* – сообщать, докладывать) объективное краткое сообщение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания документа или первоисточника, излагающее основные фактические сведения и выводы. Реферат – это один из самых распространенных типов вторичных текстов.

Назначение реферата – информировать о содержании реферируемого документа, выявление основной или какой-либо определенной информации. Реферат предоставляет возможность определить, насколько необходимо обращаться к первоисточнику и с какой именно целью.

Существуют несколько видов рефератов:

информативные (конспективное изложение существенных положений оригинала первичного документа в обобщенном виде);

индикативные (рефераты-резюме, расширенные аннотации) сообщающие о чем говорится в документе;

монографические (составляются по одному источнику, и называется выборочным реферированием);

сводные – это рефераты на заданную тему по нескольким источникам с полным, систематизированным и обобщенным их содержанием;

обзорные – рефераты на обширную тему по нескольким документам с краткой характеристикой содержания каждого из них в отдельности.

Обзорное реферирование – это средство информации о наличии литературы по определенному вопросу. Обзорный реферат строится на основе аннотаций на ту часть первоисточника, которые относятся к интересующей референта теме. Затем аннотации по тематическому признаку объединяются в обзорный реферат;

авто-реферат – реферат, составленный автором документа.

**Вопрос № 9. Реферат-обзор.**

**Языковые средства оформления реферата.**

Реферат-обзорпредполагает не последовательное изложение содержания работ на близкую тему, а анализ и описание их, выявление сходства и отличия одного источника от других, определение особенностей средств и методов, использованных авторами публикаций.Каждая статья (книга) в таком случае представляет собой отдельную микротему.

Задача автора реферата – рассмотреть проблему, затронутую в нескольких источниках, либо с позиции взаимодополнения микротем, либо с позиции противопоставленности точек зрения разных ученых на данную проблему.

**Языковые средства оформления реферата**

|  |  |
| --- | --- |
| **Структура реферата** | **Языковые средства** |
| 1. Тема реферируемой работы | См. табл. 1 |
| 1. Проблема реферируемой работы | См. табл. 1 |
| 1. Композиция реферируемой работы | См. табл. 1 |
| 1. Описание содержания реферируемой работы | *Автор анализирует (характеризует, отмечает, доказывает, сравнивает, сопоставляет, называет, формулирует, подчеркивает, раскрывает, выделяет, прослеживает) (что), касается (чего), останавливается (на чем), дает анализ (чего), обращает внимание (на что), уделяет внимание (чему), акцентируем внимание (на чем), объясняет (что чем), ставит задачу, критически относится (к чему),*  *говорит (утверждает, констатирует, подчеркивает), что …, считает (полагает), что …, проводит мысль о том, что …;*  *В статье (в работе) анализируется (рассматривается, характеризуется), представлена точка зрения (на что), содержится (что);*  *Статья (работа) дает анализ, содержит изложение (характеристику)* |
| 1. Отношение автора реферата к позиции автора реферируемой работы:   а) согласие | *Разделять точку зрения (кого, на что); придерживаться такого же мнения, что и …; согласен с рассуждением о том, что …(с мыслью, что …); согласен с автором, когда он говорит … (что) представляется убедительным (интересным, важным …);*  *Автор достаточно убедительно показал (доказал …) (что); Автор правильно подчеркнул (выделил, утверждает …) (что); совершенно прав, когда;*  *Нельзя не согласиться (с кем/ с чем); следует признать (что), согласиться (с чем);*  *Особый интерес представляет … В статье убедительно показано, что (почему, для чего …)* |
| б) несогласие | *Придерживаться другой точки зрения, расходиться (с кем) во взгляде (в мнении, в оценке, в характеристике), не разделять точку зрения;*  *Автор упускает (упустил) из виду, что …; необоснованно утверждает …, не совсем прав, когда …; противоречит себе, когда … (что) представляется малоубедительным (противоречивым, неточным)*  *Непонятно, почему (как, что);*  *Сомнительно, что;*  *В статье содержатся дискуссионные положения (спорные моменты)*  (см. также средства выражения оценки в табл. 4) |
| 1. Сравнение позиций разных авторов | *(кто) так же как и (кто) …;*  *подобно (кому) …; как …, так и …; в отличие от (кого/чего);*  *Что касается (чего/кого), то …;*  *Авторы по-разному решают вопрос (определяют, рассматривают (что), подходят (к чему);*  *Анализируемые работы дополняют друг друга* |

**Вопрос № 10. Резюме. Правила оформления резюме.**

Резюме **-**, это трудовая биография работника в сжатом виде, с обобщенными сведениями об образовании, квалификации, профессиональном опыте, занимаемых человеком должностях, с максимумом полезной о нем информации.

Как правило, резюме анализируется работодателем в отсутствие соискателя, поэтому должно быть понятно, чего хочет соискатель, что умеет, чего стоит. Содержащиеся в документе данные должны заинтересовать работодателя и побудить его к собеседованию с соискателем.

* ФИО;
* возраст (год рождения);
* контактные данные: телефон, почта, мессенджеры;
* фото. Лучше добавить фотографию, это повысит шансы на ответ;
* образование. Здесь укажите вуз, который вы оканчивали, и свою специальность. Кстати, дипломы [некоторых вузов](https://zaochnik.ru/blog/zakatyvaem-gubu-i-zaviduem-molcha-samye-prestizhnye-universitety-mira/) являются автоматическим пропуском на место работы;
* уровень желаемого дохода и то, что для вас важно на будущем рабочем месте. Если хотите развиваться в своей области, укажите это;
* знание иностранных языков. Очень важное знание в мире, где развивается глобализация;
* владение ПК, наличие водительских прав, готовность к переезду. Эта информация поможет работодателю сразу отсечь лишние вопросы;
* опыт работы.

Вот тут остановимся подробнее. Если опыта нет, то и вопросов нет. Разве что, риторический: [как устроится на работу человеку без опыта](https://zaochnik.ru/blog/kak-najti-rabotu-posle-instituta-i-ne-ostatsya-bezrabotnym/), если все требуют наличие опыта.

А если ест, и вы уже где-то работали, укажите место работы, период и рабочие обязанности, которые вы выполняли.

**Вопрос № 11. Интервью. Роль интервью в дипломатической деятельности. Диалог. Особенности диалоговой речи.**

**Интервью -**  это беседа журналиста с человеком, представляющим для читателя интерес либо как источник информации *(информационное интервью)*, либо как личность *(портретное интервью).*

Интервью является важным инструментом дипломатической деятельности, поскольку позволяет устанавливать контакты с другими странами, изучать их политику и экономику, а также решать различные международные проблемы.

В ходе интервью дипломаты используют различные методы общения, включая диалог, монолог, дискуссию и другие. Диалог является одним из наиболее распространенных методов общения, так как он позволяет участникам обмениваться информацией и мнениями. Особенности диалоговой речи включают умение слушать собеседника, задавать вопросы, выражать свою точку зрения и находить компромиссы.

Интервью также могут быть использованы для получения информации о политических событиях, культурных особенностях и других аспектах жизни страны. Интервью могут проводиться как в официальной, так и в неформальной обстановке, что позволяет установить более тесные связи между участниками.

**Вопрос № 12. Переговоры.**

**Этапы проведения.**

**Условия успешности ведения дипломатических**

**переговоров.**

**Деловые переговоры –** это устное деловое общение, беседа деловых партнеров, которые договариваются о ведении совместной деятельности.

Деловые переговоры обычно имеют три этапа:

* согласование предмета переговоров, уточнение интересов, исходных позиций участников;
* обсуждение предмета переговоров, состоящее из изложения и защиты своей точки зрения каждой из сторон переговоров; принятие соглашения по обсуждаемому вопросу в целом;
* выработка договоренностей по каждому вопросу.

**Условия успешности ведения дипломатических**

**переговоров.**

Наличие четкой цели и стратегии переговоров: Перед началом переговоров необходимо определить их цель и разработать стратегию, которая поможет достичь этой цели.

* Подготовленность к переговорам: Участники должны быть хорошо подготовлены к переговорам, знать все возможные варианты развития событий и быть готовыми к компромиссам.
* Умение слушать и слышать друг друга: Важно не только высказывать свою точку зрения, но и уметь слушать оппонентов, понимать их аргументы и учитывать их интересы.
* Создание благоприятной атмосферы: Необходимо создать комфортную обстановку для всех участников переговоров, чтобы они могли свободно высказывать свое мнение и чувствовать себя уверенно.
* Использование различных тактик и стратегий: В ходе переговоров можно использовать различные тактики и стратегии, например, метод “принципиальных переговоров”, который предполагает поиск взаимовыгодных решений.
* Заключение соглашения: После обсуждения всех вопросов и достижения компромиссов необходимо заключить соглашение, которое будет удовлетворять обе стороны.
* Мониторинг выполнения соглашения: Важно контролировать выполнение соглашения и при необходимости вносить коррективы.

**Вопрос № 13. Презентация.**

**Цель.**

**Языковые особенности . Особенности монологовой речи.**

**Презента́ция** —документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т. п.). Цель презентации — донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Языковые особенности презентации зависят от многих факторов, таких как цель презентации, аудитория, контекст и т. д. Однако, можно выделить некоторые общие особенности, которые могут помочь сделать презентацию более эффективной:

1. Простота и ясность: Используйте простой и понятный язык, избегайте сложных терминов и конструкций.
2. Убедительность: Используйте аргументы и доказательства, чтобы убедить аудиторию в своей точке зрения.
3. Эмоциональность: Используйте эмоциональные слова и выражения, чтобы вызвать у аудитории определенные чувства.
4. Вовлечение аудитории: Задавайте вопросы, вовлекайте аудиторию в обсуждение, чтобы создать атмосферу активного участия.
5. Визуализация: Используйте визуальные материалы (графики, таблицы, диаграммы), чтобы сделать информацию более наглядной.
6. Адаптация к аудитории: Адаптируйте свой стиль и язык презентации к аудитории, чтобы они чувствовали себя комфортно и понимали вашу точку зрения.

Особенности монологовой речи в презентации:

– Структура монолога: введение, основная часть, заключение.  
– Удержание внимания аудитории: ясность, примеры, визуализация информации, эмоциональная окраска речи.  
– Преодоление волнения: репетиция, контроль дыхания, фокусировка на аудитории.  
– Избегание ошибок: сложных конструкций, неправильной структуры монолога, отсутствия связи с аудиторией.