

Баллы	15,00/15,00
Оценка	3,00 из 3,00 (100%)

Вопрос 1

Верно

Баллов: 1,00 из 1,00

Отметить вопрос

Отметьте, что из этого НЕ является характеристикой конструктивной обратной связи?

☐ a. Она должна мотивировать на дальнейшие изменения

☒ b. Она должна касаться личностных качеств человека

☐ c. Она должна учитывать не только недостатки, но и достижения

☒ d. Она должна быть сформулирована субъективно, без учета альтернативных точек зрения

Вопрос 2

Верно

Баллов: 1,00 из 1,00

Отметить вопрос

Вы на новогодних праздниках, до выхода на работу остается несколько дней. Но тут вы замечаете, что на вашем сайте не работает кнопка "заказать". Что вы напишете коллегам?

☒ a. Добрый день! Коллеги, прошу прощения, что беспокою вас на праздниках. Однако у нас на сайте сломалась кнопка для заказа. Скажите, пожалуйста, смогли бы вы ее починить? Буду рад помочь, чем смогу!

☐ b. Уважаемые коллеги! У нас в очередной раз не работает кнопка "заказать", нужно срочно починить. Желательно сегодня.

☐ c. Народ, как дела? Как выходные? Тут такое дело - не работает кнопка "заказать". Никайше вас прошу помочь, задача просто горит! Дело на пять минут буквально.

Вопрос 3

Верно

Баллов: 1,00 из 1,00

Отметить вопрос

Вы работаете в рекламном агентстве, и вам необходимо завтра сдать презентацию. Но вы не успеваете. Какое письмо напомним коллеге, который отправляет эту презентацию клиенту, и почему?

☐ a. "Саша, привет! Сегодня я должен прислать тебе презентацию для клиента. Но совсем не успеваю по срокам. Извини!" - я просто должен извиниться, не более

☐ b. "Саша, привет! Завтра я должен прислать тебе презентацию для клиента. Но совсем не успеваю по срокам. Извини!" - главное, предупредить заранее и извиниться

☒ c. "Саша, привет! Завтра я должен прислать тебе презентацию для клиента. К сожалению, совсем не успеваю по срокам. Извини! Но я уже уточнил у Кати, может ли она подхватить задачу. Она готова прислать все вовремя в соответствии с изначально поставленным техническим заданием. Подойдет ли такой вариант?" - я оповещаю коллегу заранее и предлагаю возможное решение

Вопрос 4

Верно

Баллов: 1,00 из 1,00

Отметить вопрос

Маша ослопжила у Дилары конспект по теории вероятностей и потеряла его. Дилара написала сообщение для Маши, используя технику WRAP: "Маш, я ослопжила тебе конспект накануне экзамена, от которого зависит моя стипендия. Ты его потеряла, а этот конспект был очень нужен мне для подготовки билетов. Давай подумаем, где ты могла его оставить и что делать, если мы его все-таки не найдем?"

Какой шаг техники WRAP Дилара пропустила?

☐ a. Она не предложила помощь

☒ b. Она не выразила свои эмоции

☐ c. Она не описала контекст

☐ d. Она не рассказала о своих потребностях

Вопрос 5

Верно

Баллов: 1,00 из 1,00

Отметить вопрос

У вас идет длинная переписка с клиентами по проекту. В определенный момент к вам в команду подключается другая коллега, которой нужно войти в курс дела. Как вы поступите?

☒ a. Сделаю выжимку ключевых моментов из переписки

☐ b. Перешлю всю ветку писем с пометкой "смотри все детали"

☐ c. Запишу аудиосообщение в мессенджере и в красках расскажу все самые важные моменты, которые нужно знать

Вопрос 6

Верно

Баллов: 1,00 из 1,00

Отметить вопрос

Вы готовите письмо в компанию, где хотели бы стажироваться. Что вам необходимо сделать?

☐ a. Сделать письмо как можно более официальным с использованием канцеляризма

☐ b. Указать свою дату рождения

☐ c. Приложить свою фотографию

☒ d. Вычитать текст на орфографические и пунктуационные ошибки

☒ e. Написать тему письма

☒ f. В подписи указать свои контактные данные для оперативной связи

☒ g. Приложить к письму свое CV или ссылку на сайт-визитку, чтобы у получателя сразу была вся информация

## Вопрос 7

Верно

Баллов: 1.00 из 1.00

🚩 Отметить вопрос

Какой из этих шагов является первым в методе Сэндвича?

- ☐ a. Морально подготовить человека к критике
- ☐ b. Сделать корректное замечание о возможных улучшениях
- ☒ c. Похвалить за то, что сделано хорошо ✓
- ☐ d. Задать вопрос о собственном мнении человека о проделанной работе

## Вопрос 8

Верно

Баллов: 1.00 из 1.00

🚩 Отметить вопрос

Вы отправляете макет дизайна на согласование коллегам. Их ответ нужен сегодня. Какую тему письма выберете и почему?

- ☐ a. "Макет" - тема должна быть краткой и ёмкой
- ☒ b. "Макет для ИТМО от 20.09. Согласование до 17:00" - так я сделаю удобным поиск, если потребуется это письмо найти, и укажу дедлайн ✓
- ☐ c. "Додела! Согласование макета для ИТМО" - сделаю тему более неформальной, чтобы порадовать коллег, а указание клиента поможет при необходимости быстро найти письмо

## Вопрос 9

Верно

Баллов: 1.00 из 1.00

🚩 Отметить вопрос

Регина подготовила презентацию для группового проекта, которая остальными ребятами не кажется удачной. Какие фразы можно использовать, чтобы критика была конструктивной?

- ☒ a. "На слайдах слишком мелкий шрифт и стоит добавить побольше картинок" ✓
- ☒ b. "В начале не хватает определений основных понятий темы" ✓
- ☐ c. "Эта сравнительная таблица какая-то непонятная"
- ☐ d. "Это цветовое решение выглядит некрасиво, такое никто бы в здравом уме не выбрал"

## Вопрос 10

Верно

Баллов: 1.00 из 1.00

🚩 Отметить вопрос

Выберите высказывание, в котором сочетается деловой тон и забота о получателе?

- ☒ a. Пожалуйста, пришлите документы на почту mail@...ru до четверга. Если вам потребуется консультация, вы можете позвонить мне и задать все необходимые вопросы ✓
- ☐ b. Убедительная просьба предоставить материалы в вышеуказанные сроки. Все важные моменты Вы можете найти в документе по ссылке
- ☐ c. Присылайте все доки на почту до четверга, остаемся на связи для решения всех доп.вопросов

## Вопрос 11

Верно

Баллов: 1.00 из 1.00

🚩 Отметить вопрос

Никита выиграл грант на собственный научный проект. Какими фразами стоит использовать его научному руководителю, чтобы похвалить его?

- ☐ a. "Наконец-то они заметили, какой ты умный!"
- ☐ b. "Не зря все говорят, что ты настоящий талант!"
- ☒ c. "Я рад, что твои старания наконец оценили по достоинству" ✓
- ☒ d. "Хорошо, что твои бессонные ночи над работой привели к такому потрясающему результату" ✓

## Вопрос 12

Верно

Баллов: 1.00 из 1.00

🚩 Отметить вопрос

Найдите все ошибки в следующем электронном письме:

"Коллеги, доброго времени суток!

Как ваши дела? Куда пропали? Ожидал от вас данные за 1-8 августа еще вчера, но ничего не получил. Можете проверить? Убедительная просьба прислать данные за 1-8 августа до 17:00. Уверен, что для вас как для профессионалов рекламного дела это не составит труда.

Заранее спасибо за скорейший ответ! Хороших выходных!"

- ☒ a. Враждебный тон ✓
- ☒ b. Сформулировано требование, а не просьба ✓
- ☒ c. Наличие клише ✓
- ☐ d. Нарушение личных границ
- ☐ e. Вы написано с маленькой буквы
- ☐ f. Наличие четких дедлайнов

### Вопрос 13

Верно  
Баллов: 1,00 из 1,00  
🚩 Ответить вопрос

Из меню вашего любимого ресторана пропало ваше любимое жаркое. Вы решили написать письмо с обратной связью руководству. Вам приходит следующий ответ:

"Доброго времени суток, Валерия!

Нам тут всем, конечно, безумно жаль, что вы так огорчились из-за блюда. Оно совсем непопулярное. К сожалению, в политике нашего заведения не предусмотрен индивидуальный подход — готовить то, что нравится единственному клиенту. Поэтому мы вывели это блюдо из меню. Извините!

С наилучшими пожеланиями,

Ольга, администратор ресторана"

Какие ошибки были допущены в ответном письме?

- ☒ a. Письмо формально вежливое, но показывает равнодушие и отсутствие заботы ✓
- ☐ b. Орфографические ошибки
- ☐ c. Не указана фамилия администратора
- ☒ d. Наличие клише ✓

### Вопрос 14

Верно  
Баллов: 1,00 из 1,00  
🚩 Ответить вопрос

Вам в кратчайшие сроки нужно принять решение о размещении рекламы в СМИ. Однако для этого вы хотите посоветоваться с коллегами. Какое письмо напишем?

- ☐ a. Асап! Как думаете, надо ли покупать рекламу в "Собаке.ру"? Посмотрите одним глазком их предложение и махните птз, что думаете.
- ☒ b. Добрый день! Аня, Элина, Андрей, я хотел бы с вами посоветоваться по поводу покупки рекламы в "Собаке.ру". Нам прислали выгодное предложение, просят ответить сегодня. Как вы думаете, отвечает ли данное СМИ нашим требованиям? Буду благодарен за вашу обратную связь! ✓
- ☐ c. Коллеги, предлагаю обсудить вопрос размещения нашей рекламы в "Собаке.ру". Какие мнения?

### Вопрос 15

Верно  
Баллов: 1,00 из 1,00  
🚩 Ответить вопрос

Вы подаете заявку на стипендию, но совсем забыли про то, что вам нужна рекомендация от преподавателя. Вечером вы ему отправили письмо на почту, но он все еще не ответил. Вы находите его в соц.сетях и решаете написать ему сообщение. Что пишем?

- ☒ a. Здравствуйте, Александр Валдимович! Прошу прощения, что беспокою вас здесь. Вчера отправил вам на почту письмо, но мне очень нужна ваша помощь сегодня. Я готовлю заявку на стипендию, и, к сожалению, по собственной невнимательности упустил то, что требуется рекомендация от преподавателя. Скажите, пожалуйста, смогли бы вы подписать ее сегодня? Понимаю, что эта ситуация возникла по моей ошибке. Однако я подготовил draft рекомендации и готов подъехать в университет в удобное для вас время. ✓
- ☐ b. Здравствуйте, Александр Валдимович! Я написал вам на почту, но пока ответа не было, поэтому дублирую сообщение здесь. Очень нужна от вас рекомендация для стипендии. Где я могу сегодня вас найти, чтобы ее получить?
- ☐ c. Не буду ждать утра, отправлю сообщение, если через час не будет ответа. "Доброго времени суток, Александр Валдимович! Сорри, что пишу здесь, на почту еще не получил ответ. Я подаюсь на стипендию, очень нужна ваша помощь с рекомендацией. Сегодня...Сможете помочь?"