

**КАБАРДИНО-БАЛКАРСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ АВТОМОБИЛЬНО-ДОРОЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ «КБАДК»)**

Рассмотрена на заседании ЦМК
Общеобразовательных дисциплин
протокол № _____ от _____ 2025г.
Председатель _____ /Э.Х. Сохрокова/

«УТВЕРЖДАЮ»
заместитель директора по УМР
ГБПОУ «КБАДК»
_____ Какулина С. Ю.

**Оценочные материалы
по дисциплине
СГв 07 «Культура профессионального общения»**

для студентов специальности:
**08.02.12 «Строительство и эксплуатация автомобильных дорог, аэродромов и
городских путей сообщения»**

Автор: Гергова Р.А.– преподаватель ГБПОУ «КБАДК»

Нальчик, 2025

Пояснительная записка

Данные оценочные материалы представляют собой комплект заданий для диагностики уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине СГв 07 «Культура профессионального общения» для студентов специальности 08.02.12 «Строительство и эксплуатация автомобильных дорог, аэродромов и городских путей сообщения»

Комплект заданий соответствует рабочей программе дисциплины Культура профессионального общения для указанной специальности при реализации ФГОС среднего общего образования в пределах ППССЗ в ГБПОУ «КБАДК».

Оценка выставляется с учетом действующих норм оценки знаний умений и навыков учащихся по культуре профессионального общения. Время на проведение работы – два академических часа.

Структура оценочных материалов

Работа представлена в виде теста и отдельных разноуровневых заданий. Они включает вопросы по следующим разделам культуры профессионального общения:

1. Коммуникативные свойства языка
2. Языковые нормы
3. Особенности профессиональной коммуникации
4. Деловая переписка

Оценивание выполненной работы: Максимальное количество баллов – 22.

Характеристика структуры и содержания оценочных материалов

Задание № 1 содержит 13 тестовых заданий. К каждому заданию приводится четыре варианта ответа, из которых верен только один.

Задание № 2 с выбором нескольких правильных ответов.

Задание № 3 задания на соотнесения терминов с их определениями

Задание № 4 на восстановление последовательности этапов деловой беседы

Задание № 5 для развития навыков письменной и устной коммуникации и взаимодействия в профессиональной среде.

Критерии оценок работ учащихся:

Распределение заданий работы по уровням сложности. В работе представлены задания различного уровня сложности: базового, повышенного. Распределение заданий по уровню сложности

Всего заданий – 5, из них по типу заданий:

- с выбором ответа – 13;
- с выбором нескольких правильных ответов – 2;
- задания на соотнесения терминов с их определениями – 5;
- на восстановление последовательности этапов деловой беседы -1;
- для развития навыков письменной и устной коммуникации и взаимодействия в профессиональной среде - 1

Система оценивания отдельных заданий и работы в целом

Задание с выбором ответа считается выполненным, если выбранный номер ответа совпадает с верным ответом. Каждое из заданий оценивается 1 баллом. Каждое из заданий оценивается 1 баллом, если верно указаны все элементы ответа. Максимальное количество баллов – 22 балла.

Шкала перевода тестового балла в пятибалльную оценку

Общее кол-во баллов 23	20-22	17-22	14-17	Менее 14
Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»

Ответы

Вариант - 1

Задание №1. Выберите только один правильный ответ

Ответ: 1-в; 2-в; 3-в; 4-а; 5-б; 6-б; 7-в; 8-в; 9-в; 10-в; 11-б; 12-б; 13-б.

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

К видам общения относятся:

Ответ: а; в; г; д; е

К слабым аргументам относятся:

Ответ: а; г; д

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

Ответ: 1-д; 2-а; 3-г; 4-б; 5-в

Задание №4. Восстановите последовательность

Ответ: в – б – г – а – д

Задание №5. Напишите деловое письмо. Ситуация: Вам нужно написать благодарственное письмо клиенту после успешного завершения проекта.

Ожидаемый ответ:

Уважаемый(ая) [Имя клиента],

Я хочу выразить свою искреннюю благодарность за возможность работать с вами над проектом [Название проекта]. Ваше доверие и поддержка были для нас важны, и мы рады, что смогли достичь поставленных целей.

Если у вас возникнут дополнительные вопросы или потребуется помощь в будущем, пожалуйста, не стесняйтесь обращаться.

С уважением,

[Ваше имя]

[Ваша должность]

[Ваша компания]

Вариант - 2

Задание №1. Выберите только один правильный ответ

Ответ: 1-а; 2-б; 3-в; 4-б; 5-б; 6-б; 7-б; 8-б; 9-б; 10-б; 11-б; 12-б; 13-б.

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

К сильным аргументам относятся:

Ответ: а; в; д; е

К видам общения относятся:

Ответ: а; г; д

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

Ответ: 1-б; 2-а; 3-в; 4-д; 5-г

Задание №4. Восстановите последовательность

Ответ: б-г-д-а-в

Задание №5. Напишите краткое деловое письмо (не более 100 слов) с просьбой о встрече для обсуждения сотрудничества.

Ожидаемый ответ:

Уважаемый(ая) [Имя],

Меня зовут [Ваше имя], я представляю компанию [Название компании]. Мы заинтересованы в возможности сотрудничества с вашей организацией и хотели бы обсудить возможные направления совместной работы.

Пожалуйста, сообщите, когда вам будет удобно встретиться.

С уважением,

[Ваше имя]

[Ваша должность]

[Контактная информация]

Вариант – 3

Задание №1. Выберите только один правильный ответ.

Ответ: 1-в; 2-б; 3-б; 4-в; 5-а; 6-а; 7-а; 8-в; 9-б; 10-б; 11-б; 12-б; 13-б.

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

Профессиональными моральными нормами считаются:

Ответ: а; в; д; е

Выберете, что относится к характеристикам группы как коллектива?

Ответ: б; г; д

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

Ответ: 1-г; 2-д; 3-а; 4-в; 5-б

Задание №4. Восстановите последовательность

Ответ: в-б-г-а-д

Задание №5. Составить деловое письмо, которое можно направить в строительную компанию. Письмо может быть использовано для различных целей, таких как запрос информации, предложение сотрудничества или уточнение деталей проекта.

Ожидаемый ответ:

[Ваша организация]

[Ваш адрес]

[Город, индекс]

[Телефон]

[Электронная почта]

[Дата]

[Название строительной компании]

[Адрес строительной компании]

[Город, индекс]

Уважаемые [ФИО или название отдела],

Меня зовут [Ваше имя], я представляю [Ваша организация]. Мы занимаемся [краткое описание вашей деятельности, например, проектированием, строительством и т.д.].

Мы заинтересованы в возможности сотрудничества с вашей компанией в области [указать область сотрудничества, например, строительство жилых комплексов, коммерческих объектов и т.д.]. В связи с этим, мы хотели бы получить дополнительную информацию о ваших услугах и текущих проектах.

Мы уверены, что совместная работа может быть взаимовыгодной и интересной для обеих сторон. Будем рады обсудить возможные варианты сотрудничества на встрече или по телефону.

I – Вариант

Задание №1. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

Вопрос 1. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки
- г) все ответы верны.

Ответ: _____

Вопрос 2. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

Ответ: _____

Вопрос 3. Какое из следующих утверждений о публичных выступлениях верно?

- а) Публичные выступления не требуют подготовки
- б) Подготовка — ключевой элемент успешного выступления
- в) Успех зависит только от харизмы оратора
- г) Все темы одинаково интересны для аудитории

Ответ: _____

Вопрос 4. Что такое "зацепка" в контексте ораторского мастерства?

- а) Элемент, который привлекает внимание аудитории в начале выступления
- б) Заключительная часть речи
- в) Невербальный жест оратора
- г) Сложное слово, которое использует оратор

Ответ: _____

Вопрос 5. Что такое "риторические вопросы" в выступлении?

- а) Вопросы, на которые нужно ответить
- б) Вопросы, заданные для привлечения внимания, на которые не ожидается ответа
- в) Вопросы, которые требуют обсуждения с аудиторией
- г) Вопросы, которые оратор задает себе

Ответ: _____

Вопрос 6. Как правильно обращаться к коллеге старше вас по возрасту и должности?

- а) Просто по имени.
- б) По фамилии с добавлением уважительного обращения («Иван Иванович»).
- в) Обращайтесь к нему ласково ("Дядя Ваня").
- г) Только официально по фамилии без обращений.

Ответ: _____

Вопрос 7. Если вам задали вопрос, на который вы точно не знаете ответ, как лучше поступить?

- а) Сказать, что ответит позже ваш начальник.
- б) Отклонить вопрос словами «Это не моя компетенция».
- в) Признаться честно, что не обладаете нужной информацией, и предложить помощь в поиске ответа.
- г) Попытаться угадать ответ, чтобы избежать неловкости.

Ответ: _____

Вопрос 8. Вы услышали неприятный слух о сослуживце. Ваши действия?

- а) Распространять дальше этот слух среди коллег.
- б) Проверить информацию перед распространением.
- в) Отказаться поддерживать разговор на такую тему.
- г) Игнорировать ситуацию и ничего не предпринимать.

Ответ: _____

Вопрос 9 . Когда коллеги жалуются на условия труда, какая реакция предпочтительна?

- а) Поддерживать негативный настрой, соглашаясь с ними.
- б) Сделать вид, будто не слышите жалобы.
- в) Предложить конструктивные пути решения проблемы вместе.
- г) Ответить резко, осуждая их недовольство.

Ответ: _____

Вопрос 10. Во время рабочего совещания нужно высказать свое мнение, которое расходится с мнением большинства участников. Как действовать?

- а) Молчать, чтобы не вступать в конфликт.
- б) Настойчиво навязывать свою точку зрения, критикуя чужое мнение.
- в) Сначала выслушайте остальных, а потом вежливо изложите свою позицию, приводя аргументы.
- г) Подождите окончания встречи и обсудите отдельно с руководителем.

Ответ: _____

Вопрос 11. Что такое профессиональная культура общения?

- а) умение правильно выражать свои мысли вне зависимости от обстоятельств;
- б) соблюдение норм этикета и морали в профессиональном взаимодействии;
- в) знание специальных профессиональных терминов и понятий;
- г) способность избегать конфликтов в коллективе.

Ответ: _____

Вопрос 12.

Какие качества характеризуют хорошего слушателя в деловой коммуникации?

- а) постоянное перебивание собеседника своими мыслями;
- б) внимание к невербальным сигналам и поддержание зрительного контакта;
- в) демонстрация скуки и нетерпеливого ожидания своей очереди говорить;
- г) активное участие в разговоре путем постоянного выражения согласия.

Ответ: _____

Вопрос 13.

Какой принцип деловой переписки является наиболее важным?

- а) использование сложных конструкций предложений;
- б) максимальная лаконичность и ясность изложения;
- в) обращение исключительно на Вы во множественном числе;
- г) обязательная подпись руководящего лица.

Ответ: _____

Задание №2. Выберите два и более правильных ответов.

1. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение.

Ответ: _____

2. К слабым аргументам относятся:

- а) умозаключения, основанные на разрозненных фактах;
- б) точно установленные факты;
- в) заключение экспертов;
- г) доводы личного характера;
- д) неполная статистическая информация.

Ответ: _____

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

1. Конфликт	а) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
2. Внутриличностный конфликт	б) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
3. Межличностный конфликт	в) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
4. Межгрупповой конфликт	г) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
5. Конфликт между группой и личностью	д) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

Ответ: _____

Задание №4. Восстановите последовательность этапов деловой беседы:

- а) принятие решения;
- б) передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;
- в) начало разговора;
- г) выслушивание доводов собеседника и реакция на них;
- д) выход из контакта;

Ответ: _____

Задание №5. Напишите деловое письмо. Ситуация: Вам нужно написать благодарственное письмо клиенту после успешного завершения проекта.

Вариант – II

Задание №1. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

Вопрос 1. Что такое "риторические вопросы" в выступлении?

- а) Вопросы, на которые нужно ответить
- б) Вопросы, заданные для привлечения внимания, на которые не ожидается ответа
- в) Вопросы, которые требуют обсуждения с аудиторией
- г) Вопросы, которые оратор задает себе

Ответ: _____

Вопрос 2. Какой из следующих приемов помогает сделать речь более запоминающейся?

- а) Использование длинных и сложных предложений
- б) Приведение примеров и историй
- в) Чтение текста без пауз
- г) Избегание вопросов к аудитории

Ответ: _____

Вопрос 3. Какой элемент помогает создать завершенность выступления?

- а) Непредсказуемый финал
- б) Подведение итогов и повторение ключевых моментов
- в) Резкое завершение без объяснений
- г) Новая информация в конце

Ответ: _____

Вопрос 4. Какой из следующих советов поможет уменьшить страх перед публичным выступлением?

- а) Игнорировать свои чувства
- б) Практиковаться и готовиться заранее
- в) Выступать без подготовки
- г) Избегать зрительного контакта с аудиторией

Ответ: _____

Вопрос 5. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а) деловая переписка
- б) мимика; жесты
- в) профессиональный жаргон
- г) речевые конструкции

Ответ: _____

Вопрос 6. При встрече с начальником участка, какова нормальная форма приветствия?

- а) Привет!
- б) Добрый день, Владимир Петрович!
- в) Приветствую вас, товарищ инженер!
- г) Здорово, шеф!

Ответ: _____

Вопрос 7. Вас попросили объяснить рабочим правила техники безопасности. Лучше всего сделать это следующим образом

- а) Прочитать вслух инструкцию и закончить встречу.
- б) Объяснить простым языком, используя понятные аналогии и конкретные примеры.
- в) Использовать профессиональный жаргон, подчеркивая вашу компетентность.
- г) Избегайте подробностей, ограничившись общим обзором требований.

Ответ: _____

Вопрос 8. После завершения смены ваши рабочие начинают громко говорить и шуметь. Ваша роль как руководителя должна заключаться в следующем:

- а) Строго запретить любые разговоры вне рабочей зоны.
- б) Напоминать о важности соблюдения тишины, но позволить небольшой отдых.
- в) Присоединитесь к разговорам и поощряйте шум.
- г) Разрешаете работникам самостоятельно регулировать уровень шума.

Ответ: _____

Вопрос 9. Ваш рабочий нарушил технику безопасности, приведшую к задержке работ. Ваше поведение должно быть таким:

- а) Наказать сразу же строгими мерами.
- б) Проанализируйте причины нарушения и предложите меры предотвращения повторения ситуации.
- в) Обвинить рабочего публично, сделав пример другим сотрудникам.
- г) Ограничьтесь предупреждением без выяснения обстоятельств.

Ответ: _____

Вопрос 10. Вы получили предложение от коллеги принять участие в неофициальном мероприятии, совпадающем с вашей сменой. Лучший способ отказаться:

- а) Без объяснения отказать.
- б) Мягко отклонить приглашение, пояснив причину отказа.
- в) Принять приглашение, надеясь договориться с руководством позже.
- г) Соврать, придумывая повод для отказа.

Ответ: _____

Вопрос 11.

Назовите главную цель культуры профессионального общения.

- а) достижение личного успеха каждого сотрудника;
- б) повышение производительности труда и эффективности взаимодействия;
- в) создание атмосферы соперничества внутри коллектива;
- г) снижение затрат на обучение сотрудников.

Ответ: _____

Вопрос 12.

Что значит соблюдать субординацию в деловых отношениях?

- а) игнорирование должности и статуса коллег;
- б) уважение иерархии и выполнение предписанных обязанностей;
- в) формальное общение даже с близкими коллегами;
- г) отказ от инициативности и самостоятельности действий.

Ответ: _____

Вопрос 13. Перечислите ключевые элементы успешной презентации продукта клиенту.

- а) многочасовые монологи и пересказ деталей продукта;
- б) краткость, наглядность, интерактивность и учет потребностей клиента;
- с) акцент на личные достижения презентующего специалиста;
- д) пренебрежение обратной связью и мнение аудитории.

Ответ: _____

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

1. К сильным аргументам относятся:

- а) точно установленные факты и суждения;
- б) доводы личного характера;
- в) законы, нормативные документы, уставы;
- г) афоризмы, изречения;
- д) заключения экспертов;
- е) статистическая информация

Ответ: _____

2. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;

Ответ: _____

Задание №3. Соотнесите термины с их определениями:

1. Дискуссия	а) Публичный спор на победу.
2. Полемика	б) Публичный спор на установление истины.
3. Диспут	в) Публичный, заранее подготовленный спор, на какую- то общественно значимую проблему.
4. Дебаты	г) Публичное обсуждение сделанного кем-либо научного, политического или отчетного доклада, сообщения.
5. Прения	д) Публичное обсуждение какой-либо общественно-важной проблемы с формулированием различных точек зрения на нее.

Ответ: _____

Задание №4. Восстановите последовательность

10. Восстановите пирамиду потребностей по А. Маслоу, начиная с первичных потребностей:

- а) потребность в уважении;
- б) физиологические потребности;
- в) потребность в самовыражении;
- г) потребность в защищенности;
- д) потребность в причастности, взаимодействии, поддержке;

Ответ: _____

Задание №5. Написание делового письма

Инструкция: Напишите краткое деловое письмо (не более 100 слов) с просьбой о встрече для обсуждения сотрудничества.

ОМ по дисциплине СГв 07 «Культура профессионального общения»

Вариант III

Задание №1.

Вопрос 1. Что является основным принципом эффективной командной работы?

- а) Игнорировать мнения других участников?
- б) Делегировать все задачи одному человеку.
- в) Обсуждать проблемы открыто и честно.
- г) Работать независимо от команды.

Ответ: _____

Вопрос 2. Что следует указать в конце делового письма?

- а) С наилучшими пожеланиями
- б) С уважением, [Ваше имя и должность]
- в) Всего хорошего!
- г) До свидания!

Ответ: _____

Вопрос 3. Что означает понятие "эмпатия" в контексте общения?

- а) Умение манипулировать собеседником
- б) Способность понимать и разделять чувства другого человека
- в) Умение говорить на нескольких языках
- г) Способность избегать конфликтов

Ответ: _____

Вопрос 4. Какой тип общения считается наиболее эффективным для решения конфликтов?

- а) Агрессивный
- б) Уклоняющийся
- в) Конструктивный
- г) Пассивный

Ответ: _____

Вопрос 5. Какой из следующих факторов может привести к барьерам в коммуникации?

- а) Разные культурные фоны собеседников
- б) Одинаковый уровень образования
- в) Общие интересы
- г) Эмоциональная поддержка

Ответ: _____

Вопрос 6. Рабочий обратился к вам с вопросом о качестве материалов. Вам известно, что поставщик отправил партию с нарушением стандартов качества. Как вы поступите?

- а) Сообщите рабочему правду, объясняя возможные последствия.
- б) Уклончиво скажите, что всё нормально.
- в) Немедленно замените материал, скрыв факт от рабочих.
- г) Перекладывайте ответственность на поставщика, утверждая, что проблема была известна заранее.

Ответ: _____

Вопрос 7. Один из ваших сотрудников допускает постоянные задержки на работе. Как лучше поступить?

- а) Открыто обсудить проблему с ним лично, узнав причину и предложив решение.
- б) Сразу наложить штраф за каждое нарушение дисциплины.
- в) Дождавшись коллективного собрания, объявить выговор всему отделу.
- г) Оставьте дело без внимания, рассчитывая на самоустранение проблемы.

Ответ: _____

Вопрос 8. Коллега попросил помощи с проектом, в котором ваша экспертиза полезна. Но вы заняты собственной работой. Каковы ваши действия?

- а) Однозначно отказываете, ссылаясь на занятость.
- б) Посмотрите проект, выделяя минимальное количество своего времени.
- в) Предоставляете консультацию в удобное для себя время.
- г) Просите начальство снять некоторые обязанности, чтобы оказать поддержку.

Ответ: _____

Вопрос 9. Ведёте переговоры с подрядчиком, который регулярно нарушает сроки поставок. Оптимальное поведение:

- а) Твердо потребуйте немедленного исполнения обязательств.
- б) Используйте дипломатичный тон, подчёркивая важность своевременности поставок.
- в) Назначьте штрафы и постарайтесь прекратить сотрудничество.
- г) Спокойно примите очередную задержку, надеясь на лучшее.

Ответ: _____

Вопрос 10. К вам подошёл работник с жалобой на другого сотрудника. Правильная реакция:

- а) Незамедлительно вызвать виновного и устроить публичный разбор конфликта.
- б) Обсудите жалобу конфиденциально, предлагая разобраться совместно.
- в) Рекомендуете решить вопрос самим участникам конфликта.
- г) Переадресовываете обращение руководству высшего уровня.

Ответ: _____

Вопрос 11

Почему важно уметь вести переговоры профессионально?

- а) потому что переговоры помогают избежать ненужных расходов организации;
- б) профессиональные переговоры способствуют достижению взаимовыгодных решений;
- с) наличие переговорных навыков повышает самооценку сотрудника;
- д) успешные переговоры повышают статус компании среди конкурентов.

Ответ: _____

Вопрос 12

Какова роль жестикуляции и мимики в деловом общении?

- а) они отвлекают слушателей от сути разговора;
- б) выразительные движения рук и мимическое выражение усиливают воздействие речи;
- с) активная жестикуляция создает впечатление неуверенности говорящего;
- д) отсутствие жестов воспринимается позитивнее.

Ответ: _____

Вопрос 13

Какие формы приветствия предпочтительны в официальном деловом письме?

- а) дружеские обращения («Привет!»);
- б) официальное обращение по имени-отчеству («Уважаемый Иванов Петр Сергеевич!»);
- с) эмоционально окрашенные приветствия («Рад вас видеть снова!»);
- д) аббревиатуры и сокращения («Здравия желаю»).

Ответ: _____

Задание №2. Выберите несколько правильных ответов

1. Профессиональными моральными нормами считаются:

- а) вежливость;
- б) воспитанность;
- в) предупредительность;
- г) галантность;
- д) тактичность.

е) трудолюбие.

Ответ: _____

2. Выберите, что относится к характеристикам группы как коллектива?

б) сплоченность;

в) доброжелательность;

г) дисциплина;

д) социально-психологический климат;

Ответ: _____

Задание №3. Соотнесите стратегии поведения с их определениями:

1. Приспособление	а) Характеризуется уходом от контакта, для лишения выигрыша другой стороны.
2. Компромисс	б) Максимальное достижение собственных целей, без учета целей другого участника.
3. Избегание	в) Характеризуется, стремлением максимально достичь цели каждого из участника.
4. Сотрудничество	г) Характеризуется принесением в жертву собственных интересов для выигрыша другой стороны.
5. Соперничество	д) Характеризуется частичным временным достижением целей для сохранения отношений видимого равенства.

Ответ: _____

Задание № 4. Восстановите последовательность этапов деловой беседы:

а) принятие решения;

б) передача информации (изложение своей позиции) и аргументирование;

в) начало разговора;

г) выслушивание доводов собеседника и реакция на них;

д) выход из контакта;

Ответ: _____

Задание №5. Составить деловое письмо, которое можно направить в строительную компанию. Письмо может быть использовано для различных целей, таких как запрос информации, предложение сотрудничества или уточнение деталей проекта.
