

**Министерство культуры свердловской области  
ГБПОУ СО "Свердловский колледж искусств и культуры"**

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора

по учебной работе

\_\_\_\_\_Ананьина Н.А.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

---

*название учебной дисциплины*

**БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЕ**

---

*Наименование специальности*

Автор: Кузнецова Елена Владимировна, преподаватель первой категории  
(инициалы, фамилия, должность)

Екатеринбург

2017

## СОДЕРЖАНИЕ

	СТР.
<b>1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	<b>3</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ</b>	<b>4</b>
<b>3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>4. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К УСТНОМУ ОПРОСУ ОБУЧАЮЩИХСЯ</b>	<b>9</b>
<b>5. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ</b>	<b>10</b>
<b>6.ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>7.КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ</b>	<b>14</b>

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

название дисциплины

### Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловая культура».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме лабораторно-практических работ, тестирования, семинаров, подготовки сообщений, курсовых и выпускных квалификационных работ.

КОС разработаны в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Деловая культура».

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- применять коммуникативные навыки общения с коллегами и пользователями библиотек;
- вести деловое общение по правилам делового этикета;
- причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их разрешения;
- применять правила этикета в разговоре по телефону;
- составлять деловые письма;
- принимать и вручать визитные карточки;
- подготовить и провести деловую беседу;
- проводить мероприятия с соблюдением делового протокола;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила делового этикета;
- основные сведения о психологии поведения;
- средства вербального и невербального общения;
- составляющие внешнего облика делового человека;
- стратегию поведения в конфликтных ситуациях;
- правила этикета ведения делового диалога по телефону;
- правила составления деловых писем;
- правила оформления визитных карточек;
- этапы деловой беседы;
- правила проведения и организации протокольных мероприятий;
- требования к рабочему помещению и своему рабочему месту.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения практических, самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;
- решение тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;
- выполнение ситуационных задач и обсуждение результатов;
- участие в дискуссии по проблемным темам дисциплины;

Промежуточная аттестация проводится в форме тестового задания.

Оценка знаний студентов осуществляется по пятибалльной системе с учетом:

- оценки за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, решения ситуационных задач, кейсов, участия в дискуссии на семинарских занятиях, решении тестовых заданий и др.).

Итоговая аттестация проводится в форме экзамена.

## 2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИХ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих знаний и умений:

Таблица 1

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Умения:</b>	
-У1Применять коммуникативные навыки общения с коллегами и пользователями библиотек, вести деловое общение по правилам делового этикета;	Устный опрос, реферативная работа студентов по предполагаемой тематике, оценка правильности выполнения самостоятельной внеаудиторной работы, аудиторная контрольная работа
-У2 Знать причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их разрешения;	
-У3 Применять правила этикета в разговоре по телефону;	
-У4 Составлять деловые письма, принимать и вручать визитные карточки;	
-У5подготовить и провести деловую беседу,проводить мероприятия с соблюдением делового протокола;	
-У6организовывать рабочее место.	
<b>Знания:</b>	
-З1основные сведения о психологии поведения;	Устный опрос, реферативная работа студентов по предполагаемой тематике, оценка правильности выполнения самостоятельной внеаудиторной работы, аудиторная контрольная работа
-З2средства вербального и невербального общения;	
-З3составляющие внешнего облика делового человека;	
-З4стратегию поведения в конфликтных ситуациях;	

-35 правила этикета ведения делового диалога по телефону;	
-36 правила составления деловых писем, правила оформления визитных карточек;	
-37 этапы деловой беседы; правила проведения и организации протокольных мероприятий;	
-38 требования к рабочему помещению и своему рабочему месту.	

СВЕРДЛОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИСКУССТВ И КУЛЬТУРЫ

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат знания и умения, предусмотренные программой по дисциплине «Правовое обеспечение профессиональной деятельности» и направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы учебной дисциплины, а также стимулирования учебной работы студентов, мониторинга результатов образовательной деятельности, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебно-воспитательного процесса.

Текущий контроль проводится преподавателем на любом из видов учебных занятий. Формы текущего контроля (контрольная работа, тестирование, опрос, выполнение и защита практически х, выполнение рефератов (докладов), подготовка презентаций, наблюдение за деятельностью обучающихся и т.д.) выбираются преподавателем, исходя из методической целесообразности.

Рубежный контроль является контрольной точкой по завершению отдельного раздела учебной дисциплины.

**Дифференцированный зачет** проводится по окончании изучения дисциплины.

В системе оценки знаний и умений используются следующие критерии:

**«Отлично»** – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

**«Хорошо»** – если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

**«Удовлетворительно»** – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

**«Неудовлетворительно»** – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Таблица 2

**Универсальная шкала оценки образовательных достижений**

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
100-80%	5	отлично
80-60%	4	хорошо
60-50%	3	удовлетворительно
менее 50%	2, н/а	не удовлетворительно

Таблица 3

Наименование дидактической единицы	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З
<b>Раздел 1. Деловая культура: составляющие понятия</b>			Тест	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5	Экзамен	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5
Тема 1.1. Этика и культура поведения	<b>Самостоятельнаявнеаудиторная работа обучающихся:</b> Работа со справочными изданиями: дать определение понятиям «культура», «типы культур», «деловая культура». Дать характеристику одного из типов культур (по выбору студента).	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				
Тема 1.2. Профессиональ ная этика: предмет и специфика	<b>Самостоятельнаявнеаудиторная работа обучающихся:</b> Сообщение на тему «Кодексы профессиональной этики» (по выбору студента).	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				
Тема 1.3. Деловой этикет	<b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся:</b> Дать характеристику основным	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				

	правилам делового этикета					
<b>Раздел 2. Критерии деловой культуры</b>			Тест	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 2, ПК 1 – ПК 5	Экзамен	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 2, ПК 1 – ПК 5
Тема 2.1. Внешний облик человека	<b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся:</b> Сообщение на тему «Имидж: его составляющие».	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				
Тема 2.2. Культура делового телефонного разговора	<b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся:</b> Составить вариант телефонного разговора в различных ситуациях (по заданию преподавателя).	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				
Тема 2.4. Деловая переписка	<b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся:</b> Используя языковые формулы в деловых письмах, составьте текст делового письма.	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				
Тема 2.6. Деловой протокол	<b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся:</b> Сообщение на тему «Основные правила подготовки и проведения деловых приемов».	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				
Тема 2.8. Особенности национальной этики	<b>Самостоятельная внеаудиторная работа обучающихся:</b> Сообщение на тему «Особенности деловой этики за рубежом» (страна по выбору студента).	У1-У6, 31-38, ОК 1 – ОК 9, ПК 1 – ПК 5				

#### 4.ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К УСТНОМУ ОПРОСУ ОБУЧАЮЩИХСЯ:

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
6. . Что означает слово «этикет»?
7. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
8. Почему по речи судят об общей культуре человека?
9. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
10. Что означает «быть элегантным»?
11. Как пригласить к телефону коллегу?
12. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
13. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
14. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
15. Что входит в структуру деловой беседы?
16. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
17. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
18. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
19. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
20. Перечислите виды деловых писем.
21. Какие типы визитных карточек вам известны?
22. Как следует вручать и получать визитную карточку?
23. Какие правила оформления визитной карточки Вы знаете?
24. Что входит в понятие «деловой протокол»?
25. Докажите, что интерьер помещения — лицо организации.
26. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?
27. Для чего необходимы знания национального этикета?
28. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?

## 5. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### Тест № 1

1. Этику характеризуют следующие утверждения:

- а) термин «этика» был введен Аристотелем;
- б) это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности);
- в) категориями этики являются: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг»;
- г) все перечисленное выше.

2. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных) – это:

- а) честь;
- б) благородство;
- в) долг;
- г) достоинство.

3. Совокупность нравственных норм, регулирующих поведение представителей определенных социальных групп общества, принадлежащих к данной профессии – это:

- а) профессиональная этика;
- б) деловой этикет;
- в) манеры;
- г) мораль.

4. Какая из шести заповедей делового этикета Джен Ягер нарушается, когда работник не прислушивается к критике и советам коллег, начальства и подчиненных в свой адрес, а также не ценит замечания и опыт других людей?

- а) «будьте любезны, доброжелательны и приветливы»;
- б) «думайте о других, а не только о себе»;
- в) «не болтайте лишнего»;
- г) данное поведение не включено в перечень правил.

5. Деловой этикет предполагает соблюдение следующих правил:

- а) соблюдение невербального этикета;
- б) соблюдение словесного этикета;
- в) не допускать опозданий, делать работу вовремя;
- г) все перечисленное выше.

6. Какое из утверждений, характеризующее влияние внешнего облика человека на успех в деловом общении, является верным?

- а) особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, национальной и профессиональной принадлежности;
- б) человек должен быть всегда дорого одет, при этом опрятность его вида не имеет никакого значения;
- в) хороший макияж — это всегда яркий макияж;

г) грубый, злой, некультурный человек с вульгарным лексиконом и поведением всегда производит приятное впечатление, если он внешне исключительно красив.

7. К общим правилам телефонного разговора относят следующее:

- а) телефонные разговоры в чужом доме, организации могут занимать длительное время;
- б) если во время телефонного звонка ведется очная деловая беседа, то приоритет должен оставаться за ней;
- в) поздравлять официальных лиц или малознакомых людей всегда принято по телефону;
- г) на деловых переговорах, совещаниях и т.п. можно не выключать звуковой сигнал сотового телефона.

## Тест № 2

1. Какое из утверждений, характеризующее деловую беседу, является верным?

- а) ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование;
- б) о беседе договариваются, как правило, заранее;
- в) на завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение;
- г) все перечисленное выше.

2. Деловые совещания, как одну из наиболее распространенных форм управления отличают следующие положительные черты:

- а) часто созываются;
- б) отличаются длительностью проведения;
- в) используются коллективный разум, знания и опыт специалистов для решения проблем;
- г) привлекается слишком много лиц, причем непременно «первых» руководителей.

3. К этапу подготовки к проведению делового совещания относят:

- а) подготовка повестки совещания;
- б) назначение ответственного за соблюдение регламента и ведение протокола;
- в) составление полного протокола совещания;
- г) принятие окончательного решения по вопросам совещания.

4. Процессу деловой переписки в организации свойственно:

- а) существует только внутриорганизационная переписка;
- б) рекомендательное письмо – вид делового письма;
- в) объем делового письма не должен превышать одной страницы машинописного листа;
- г) деловое письмо всегда отправляется только в конверте и по почте.

5. Какой вид визитной карточки содержит только фамилию и имя сотрудника:

- а) стандартизированная визитная карточка сотрудника (организации);
- б) семейная визитная карточка;
- в) визитная карточка организации;
- г) представительская карточка сотрудника организации.

6. Деловой протокол - это:

- а) это правила, которые регламентируют порядок оформления деловой переписки;
- б) это правила, которые регламентируют порядок проведения переговоров;
- в) это правила, которые регламентируют порядок проведения деловых приемов;
- г) все перечисленное выше.

7. Интерьер рабочего помещения должен обладать следующими характеристиками:

- а) наличие собственного рабочего места сотрудника не обязательно;
- б) на рабочем столе сотрудника все его личные вещи могут быть разложены как угодно;
- в) обязательное условие – соблюдение чистоты помещения;
- г) главное в офисной мебели – стиль, а не удобство.

8. Какую нацию характеризуют трудолюбие, дисциплинированность, очень внимательное отношение к традициям, преданность авторитету и чувству долга, обладание высокой терпеливостью?

- а) японцы;
- б) американцы;
- в) французы;
- г) русские.

## **6.ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Итоговый контроль освоения дисциплины проводится в форме экзамена, который преследует цель оценить освоение образовательных результатов по дисциплине. Условиями допуска к экзамену являются положительные результаты промежуточных аттестаций и выполненные самостоятельные работы по курсу дисциплины. Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Деловая культура», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Комплект материалов для оценки сформированности умений и знаний представлен в виде теста.

Условием положительной аттестации дисциплины является положительная оценка освоения всех умений и знаний по всем контролируемым показателям.

## 7. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора (эксперта).

### 7.1. Пакет для экзаменуемых

#### ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ

**Оцениваемые компетенции:** У1 – У6, З1 – З8, ОК – ОК 9, ПК 1 – ПК. 5.

**Условия выполнения задания:**

Место выполнения задания: учебная аудитория

Время выполнения задания: 90 минут

**Для выполнения задания экзаменуемый должен:**

А) Знать:

- правила делового этикета;
- основные сведения о психологии поведения;
- средства вербального и невербального общения;
- составляющие внешнего облика делового человека;
- стратегию поведения в конфликтных ситуациях;
- правила этикета ведения делового диалога по телефону;
- правила составления деловых писем;
- правила оформления визитных карточек;
- этапы деловой беседы;
- правила проведения и организации протокольных мероприятий;
- требования к рабочему помещению и своему рабочему месту.

Б) Уметь:

- применять коммуникативные навыки общения с коллегами и пользователями библиотек;
- вести деловое общение по правилам делового этикета;
- причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их разрешения;
- применять правила этикета в разговоре по телефону;
- составлять деловые письма;
- принимать и вручать визитные карточки;
- подготовить и провести деловую беседу;
- проводить мероприятия с соблюдением делового протокола;
- организовывать рабочее место.

**Примерное задание:**

1. Тест.

## 7.2. Пакет для экзаменатора

**Оцениваемые компетенции:** У1 – У6, З1 – З8, ОК – ОК 9, ПК 1 – ПК 5.

**Условия выполнения задания:**

Место выполнения задания: учебная аудитория

Время выполнения задания: 90 минут

**Тестовые задания:**

1. Этику характеризуют следующие утверждения:

- а) категориями этики являются: «добро», «зло», «ответственность», «справедливость», «долг»;
- б) это одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности);
- в) термин «этика» был введен Аристотелем;
- г) все перечисленное выше.

2. Какое из утверждений, характеризующее деловую беседу, является верным?

- а) о беседе договариваются, как правило, заранее;
- б) ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование;
- в) на завершающем этапе деловой беседы принимается окончательное решение;
- г) все перечисленное выше.

3. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей (гражданских и служебных) – это:

- а) честь;
- б) благородство;
- в) достоинство;
- г) долг.

4. Деловые совещания, как одну из наиболее распространенных форм управления отличают следующие положительные черты:

- а) используются коллективный разум, знания и опыт специалистов для решения проблем;
- б) отличаются длительностью проведения;
- в) часто созываются;
- г) привлекается слишком много лиц, причем непременно «первых» руководителей.

5. Совокупность нравственных норм, регулирующих поведение представителей определенных социальных групп общества, принадлежащих к данной профессии – это:

- а) деловой этикет;
- б) профессиональная этика;
- в) манеры;
- г) мораль.

6. К этапу подготовки делового совещания относят:

- а) составление полного протокола совещания;
- б) назначение ответственного за соблюдение регламента и ведение протокола;
- в) подготовку повестки совещания;
- г) принятие окончательного решения по вопросам совещания.

7. Какая из шести заповедей делового этикета Джен Ягер нарушается, когда работник не прислушивается к критике и советам коллег, начальства и подчиненных в свой адрес, а также не ценит соображения и опыт других людей?

- а) данное поведение не включено в перечень правил;
- б) «думайте о других, а не только о себе»;
- в) «не болтайте лишнего»;
- г) «будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

8. Процессу деловой переписки в организации свойственно:

- а) существует только внутриорганизационная переписка;
- б) деловое письмо всегда отправляется только в конверте и по почте;
- в) объем делового письма не должен превышать одной страницы машинописного листа;
- г) рекомендательное письмо – вид делового письма.

9. Деловой этикет предполагает соблюдение следующих правил:

- а) соблюдение словесного этикета;
- б) соблюдение невербального этикета;
- в) не допускать опозданий, делать работу вовремя;
- г) все перечисленное выше.

10. Какой вид визитной карточки содержит только фамилию и имя сотрудника:

- а) представительская карточка сотрудника организации;
- б) семейная визитная карточка;
- в) визитная карточка организации;
- г) стандартизированная визитная карточка сотрудника (организации).

11. Какое из утверждений, характеризующее влияние внешнего облика человека на успех в деловом общении, является верным?

- а) хороший макияж — это всегда яркий макияж;
- б) особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, нацио-нальной и профессиональной принадлежности;
- в) человек должен быть всегда дорого одет, при этом опрятность его вида не имеет никакого значения;
- г) грубый, злой, некультурный человек с вульгарным лексиконом и поведением всегда производит приятное впечатление, если он внешне исключительно красив.

12. Деловой протокол - это:

- а) это правила, которые регламентируют порядок проведения деловых приемов;
- б) это правила, которые регламентируют порядок проведения переговоров;
- в) это правила, которые регламентируют порядок оформления деловой переписки;
- г) все перечисленное выше.

13. К общим правилам телефонного разговора относят следующее:

- а) телефонные разговоры в чужом доме, организации могут занимать длительное время;
- б) поздравлять официальных лиц или малознакомых людей всегда принято по телефону;
- в) если во время телефонного звонка ведется очная деловая беседа, то приоритет должен оставаться за ней;
- г) на деловых переговорах, совещаниях и т.п. можно не выключать звуковой сигнал сотового телефона.

14. Интерьер рабочего помещения должен обладать следующими характеристиками:

- а) обязательное условие – соблюдение чистоты помещения;
- б) на рабочем столе сотрудника все его личные вещи могут быть разложены как угодно;
- в) наличие собственного рабочего места сотрудника не обязательно;
- г) главное в офисной мебели – стиль, а не удобство.