**Конспект – лекция по предмету «  Деловая культура в общественном питании»**

     Понятие «деловая культура» частично отражается в наиболее важных ценностях, моральных нормах, системе отношений, особенностях общения и поведения.  С этих позиций деловая культура может быть рассмотрена как совокупность наиболее важных ценностей, система формальных и неформальных норм деятельности, моральных норм, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей общения и поведения.

     Несмотря  на огромную роль деловой культуры в жизни общества, отдельной личности, проблема воспитания деловой культуры в педагогической литературе рассмотрена недостаточно. Поэтому в настоящее время так остро стоит проблема деловой культуры вообще и деловой культуры будущего специалиста в частности. Именно по этому решение данной проблемы должно начинаться уже в школе и продолжаться при дальнейшем обучении.

     Деловая культура - это совокупность экономической, предпринимательской, административной и организационной культуры коммерческого предприятия. В основе деловой культуры лежат культура труда, профессиональная, экономическая, предпринимательская культура.

     Деловая культура в узком значении - это культура деловых переговоров. Многие отождествляют деловую культуру с деловыми переговорами. Деловая культура в широком значении этого феномена - совокупность предпринимательской, административной и организационной структуры фирмы и каждого её сотрудника.

     Основу  деловой культуры составляют три  её части: предпринимательская, административная, организационная структура. Деловая  культура - это культура создания своего дела в сочетании с культурой  управления; а также культура принятия решений; оптимальное соединение нравственной и психологической культуры, культуры делового общения и права, культуры поведения и этикета.  Этикет – это свод правил поведения в обществе

1. **Структура «деловой культуры»**

     В литературе, которая исследует феномен  деловой культуры, существует довольно много родственных понятий: деловая культура, организационная культура, культура фирмы.

     Эти понятия имеют общее ключевое слово – культура. Человеческая культура в целом рассматривается в настоящее время специалистами как комплекс систем ценностей, норм, знаний и символов, которые регулируют жизнедеятельность той или иной социальной общности. Этот комплекс состоит из отдельных подсистем . Организационная культура, культура фирмы вписываются в более широкое общее понятие " культура".

     По  уровню общности внутри культуры существуют разные формы жизнедеятельности, в том числе экономическая. Таким образом, мы можем выделить экономическую культуру - комплекс систем, которые регулируют то, что человек делает в экономике. У нас есть еще понятие, которое представляет собой перевод слова «экономический» на русский язык. Это хозяйственная или народнохозяйственная культура. Таким образом, это нормы, способы, достигнутые на данный момент в данной стране или человечеством в целом, которые задают стандарты. Еще проще можно сказать, что культура в практической сфере определяется как правила игры, достигнутые ее участниками на данный момент времени. Частные виды культуры вписываются в экономическую культуру.

     Дальше  по уровню общности следует деловая культура. Что такое деловая культура? Почему люди занимаются делом? И что такое дело? В русском языке слово «дело» не имеет такого оттенка, какой имеют, скажем, слова «бизнес» в английском, или «гешефт» в немецком языках. Там эти термины определяются как деятельность по получению коммерческой прибыли. В русском языке этого нет. Тут сразу чувствуется наш специфический оттенок отрицательного отношения к наживе, к прибыли.

     Деловая культура может быть определена как  культура получения и распределения  прибыли. И это чрезвычайно важно, потому что без прибыли предприятие существовать не может: не будет ресурса для развития и даже для воспроизводства. Но получать прибыль можно в самых различных формах, в разных масштабах. Поэтому существуют государственные, частные и смешанные предприятия, огромные транснациональные корпорации и малый семейный бизнес, в котором принимают участие 3-5 хорошо знающих друг друга человек.

     Мы  можем деловую культуру разложить  на организационную культуру, или культуру данной конкретной фирмы, данной конкретной общности людей, которые организованы или, как еще принято говорить, институционализированы, т.е. сведены в какое-то учреждение, социальный институт.

     И тут начинаются тонкости. Возникает  вопрос: откуда берется деловая культура? Самое большое разделение по типам  деловых культур происходит между  предприятиями разных видов собственности. Почему это так?

     Я бы хотел сказать о том, из чего вообще складывается деловая культура. Для иллюстрации этого положения  я использую образ русской  «матрешки». Самая маленькая «матрешка», но самая главная, сердцевина–это «матрешка», которая представлена общечеловеческими нормами, ценностями, догмами и пр. Она содержится внутри следующей по размеру \* цивилизационной «матрешки», которая в самом ярком виде представлена цивилизациями Востока и Запада. Внутри каждой цивилизации существуют определенные социо - культурные регионы. Это следующая матрешка. Когда мы говорим о российской деловой культуре, то имеем в виду социо - культурный уровень, который вместе с тем содержит и нашу специфику; евроазиатскую цивилизационную культуру; и общечеловеческие ценности, потому что во всем мире люди стремятся быть здоровыми, богатыми, уважаемыми, чтобы дети продолжали их дело и т.п.

     Если  взять наш конкретный регион, там  мы находим следующую матрешку - профессиональную. То, что она самая  большая, не значит, что она самая важная. Потому что деловая культура в строгом виде при всем обилии организаций делится по формам движения капитала. Это производство, торговля и финансы. И люди, которые работают в этих сферах, различаются своими системами ценностей, норм и правил.

     Но  есть еще одна «матрешка», которая  почти неуловима. Это так называемый ситуационный профиль всех этих норм, ценностей и знаний. Человек, как  сказано в Писании, слаб. Поэтому  не всегда мы руководствуемся даже теми правилами, которые признаем как важные и определяющие. Складывается ситуация соблазна. Ситуативная «матрешка» меня побуждает, например, совершить краткосрочную сделку ради большой выгоды с возможным ущербом для моей долгосрочной деловой репутации.   
Здесь мы выходим на очень важную проблему, которая касается деловой культуры, экономической культуры в целом.

     В последние годы на первый план выдвигаются  проблемы морали и этики. Ядром являются этические ценности, нормы, которые  во всем мире примерно одинаковы. В 1994 году капитаны мировой индустрии, как их принято называть, составили декларацию о принципах международного бизнеса, в которой все-таки смогли соединить основы восточной и западной деловой культуры. Они нашли общее, попытались соединить индивидуалистические моральные ценности западной цивилизации и коллективистские – восточной.

     Развивая  по той же метафоре эту мысль, можно  показать, что как раз в этом ключик к решению проблем, возникающих  из - за различий этих «матрешек». Чем  дальше от центральной «матрешки», тем меньше совпадения. Эту мысль очень хорошо в свое время выразил один из отцов церкви - отец Дорофей. Он представил яркий образ: в центре окружности мы все близки друг к другу, но, двигаясь по радиусам к периферии, все больше отдаляемся.

     Есть  изумительные по своей колоритности исследования, где сопоставляются деловые культуры разных стран. Оказывается, ядром, которое обеспечивает успешное взаимодействие и долгосрочное партнерство, является как раз внутренняя «матрешка», которая у людей во всем мире в значительной степени совпадает. В процессе глобализации, интернационализации мы понимаем, что другой платформы для единых действий у нас нет.

     Я возвращаюсь к теме роли этики. С 80- х годов внимание к этому  аспекту человеческой деятельности стало очень быстро расти.

     Такие ранее неосязаемые явления, как репутация, престиж материализовались в цифрах. Если в начале 80- х гг. репутация торговой компании составляла 17-20%, то сейчас в ряде случаев она доходит до 85%.

     Возникает вопрос: от кого зависит репутация?

     Возвращаюсь к разнице между частным и государственным предприятием. В частном предприятии так же, как и в государственном деловая культура зависит от личности руководителя. Неслучайно существует прекрасная российская поговорка , отражающая беды любой российской организации , государства и общества : «Рыба гниет с головы». Каков руководитель, такова деловая и организационная культура данной организации. Это бесспорный факт . Каков руководитель , таковы в большей степени нормы , ценности и знания , которые становятся господствующими в организации . Самая большая беда для организационной культуры , когда руководитель лицемерно утверждает одно , а поступает по - другому . Существует прекрасная английская поговорка : «Не делай так, как я говорю, а делай так, как я делаю».

**Опираясь на материал лекции, и информацию в интернете выполните самостоятельную работу**

**Тест контроля знаний по дисциплине «Основы деловой культуры»**

***Этикет и культура поведения***

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

а) «Этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

Пример: а- А, ……

3 Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

4. Этикет – это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

5. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.

6. Предупредительность- это:

а) галантность по отношению к дамам;

б)подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость; д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

7. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

8. Хороший вкус– это:

а) стиль;

б) элегантность;

в) мода.

9. Из перечисленных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на которые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

а) «Алло, это кто?»

б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»

г) «Лады, договорились. Пока»

д) «Куда я попала?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что – нибудь передать?»

***Психологические аспекты делового общения***

1. Согласны ли вы с определением:

Общение – сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

3. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е)все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

6. Приписывание приятному человеку своих достоинств, неприятному - своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом упреждения»

7. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников, представление о партнере с позиции паритетности. Это:

а) ориентация на контроль;

б) ориентация на понимание.

8. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

а) да;

б) нет.

9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

а)неуверенность;

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

10. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;

б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;

в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г) возникает атмосфера уважения;

д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

11. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

12. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) Обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

е) критически оценивать партнера.

***Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.***

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами - это:

а) личность;

б) индивидуальность.

2. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

а) повышенная активность;

б) длительная работоспособность;

в) энергичность;

г) сосредоточенность внимания;

д) вспыльчивость;

е) молчаливость;

ж) терпение;

з) общительность;

и)стойкие формы поведения;

к) непоседливость;

л) быстрая переключаемость;

м) бедность движений.

3. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

4. В течение жизни у человека могут изменяться:

а) черты характера;

б) темперамент;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

5. Основой характера является:

а) воля;

б) эмоции;

в) способности;

6. Способности проявляются:

а) в знаниях, умениях, навыках;

б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

7. Человек появляется на свет:

а) с общими способностями;

б) с задатками;

в) со специальными способностями.

8. Мимика и пантомимика:

а) помогают общению;

б) препятствуют общению;

в) ни помогают ни препятствуют.

9. Волевые действия проявляются в умении:

а) контролировать свои эмоции;

б) сдерживать себя;

в) проявлять терпение;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

10. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

а) по вербальным средствам общения;

б) по невербальным средствам общения;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

**Тест контроля знаний по дисциплине «Основы деловой культуры»**

***Этикет и культура поведения***

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «Этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в)Аристотелем;

г) Сократом?

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

а) «Этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

5. Этикет – это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

6. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.

7. Предупредительность- это:

а) галантность по отношению к дамам;

б)подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость; д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

8. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

9. Хороший вкус– это:

а) стиль;

б) элегантность;

в) мода.

10. Из перечисленных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на которые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

а) «Алло, это кто?»

б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»

г) «Лады, договорились. Пока»

д) «Куда я попала?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что – нибудь передать?»

11. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

а) делайте все вовремя;

б) громко не смейтесь;

в) сдерживайте свое раздражение;

г) не болтайте лишнего;

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;

ж) не будьте неряшливы;

з) одевайтесь как положено;

и) говорите и пишите хорошим языком?

***Психологические аспекты делового общения***

1. Согласны ли вы с определением:

Общение – сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

3. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

е)все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

6. Приписывание приятному человеку своих достоинств, неприятному - своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом упреждения»

7. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников, представление о партнере с позиции паритетности. Это:

а) ориентация на контроль;

б) ориентация на понимание.

8. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

а) да;

б) нет.

9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

а)неуверенность;

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

10. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;

б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;

в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г) возникает атмосфера уважения;

д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

11. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

12. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) Обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

е) критически оценивать партнера.

***Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.***

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами - это:

а) личность;

б) индивидуальность.

2. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

а) повышенная активность;

б) длительная работоспособность;

в) энергичность;

г) сосредоточенность внимания;

д) вспыльчивость;

е) молчаливость;

ж) терпение;

з) общительность;

и)стойкие формы поведения;

к) непоседливость;

л) быстрая переключаемость;

м) бедность движений.

3. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

4. В течение жизни у человека могут изменяться:

а) черты характера;

б) темперамент;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.

5. Основой характера является:

а) воля;

б) эмоции;

в) способности;

6. Способности проявляются:

а) в знаниях, умениях, навыках;

б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

7. Человек появляется на свет:

а) с общими способностями;

б) с задатками;

в) со специальными способностями.

8. Мимика и пантомимика:

а) помогают общению;

б) препятствуют общению;

в) ни помогают ни препятствуют.

9. Волевые действия проявляются в умении:

а) контролировать свои эмоции;

б) сдерживать себя;

в) проявлять терпение;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

10. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

а) по вербальным средствам общения;

б) по невербальным средствам общения;

в) все ответы верны;

г) все ответы неверны.