



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

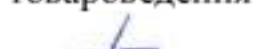
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

 Коршенко Л.О.

« 25 » января 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
товароведения и экспертизы товаров
 Текутьева Л.А.

« 25 » января 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика в товароведной деятельности

Направление подготовки: 38.03.07 «Товароведение»

Профили: Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров; Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности, Товарный менеджмент

Форма подготовки: очная/заочная

курс 1/2, семестр 1/-

лекции -0/6 час.

практические занятия 18/8 час.

лабораторные работы ____ час.

в том числе с использованием МАО лек. ____ - /пр. 18/4 /лаб. ____ - ____ час.

всего часов аудиторной нагрузки 18/14 час.

в том числе с использованием МАО 18/4 час.

самостоятельная работа 126/130 час.

В том числе на подготовку к зачету - 0/4 час

реферативные работы - не предусмотрены

контрольные работы - не предусмотрены

зачет 1/2 курс, семестр 1/-

экзамен - нет

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 04 декабря 2015 г. № 1429

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров, протокол № 2 от 25 января 2016 г.

Заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Текутьева Л.А.

Составители: канд.техн.наук, доцент Смертина Е.С.,

старший преподаватель Некрасов А.Е.

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Этика в товароведной деятельности»

Учебный курс «Этика в товароведной деятельности» предназначен для студентов направления подготовки 38.03.07 Товароведение, профилей «Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров», «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности», «Товарный менеджмент».

Дисциплина «Этика в товароведной деятельности» включена в состав дисциплин по выбору вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Для очной формы обучения учебным планом предусмотрены практические занятия (18 часов, в том числе МАО 18 часов), самостоятельная работа студентов (126 часов); дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Для заочной формы обучения учебным планом предусмотрены лекционные занятия (6 часов), практические занятия (8 часов, в том числе МАО 4 часа), самостоятельная работа студентов (130 часов, в том числе 4 часа на подготовку к зачету); дисциплина реализуется на 2 курсе.

Дисциплина «Этика в товароведной деятельности» логически и содержательно связана с такими дисциплинами, как «Философия», «Русский язык и культура речи», «Правоведение», «Экономическая теория» и позволяет подготовить студентов к освоению дисциплин, определяющих направленность подготовки, а также к прохождению учебной и производственной практик.

Содержание дисциплины состоит из двух разделов и охватывает следующий круг вопросов:

1. Этика в профессиональной деятельности: основные понятия о культуре отношения, личностные и профессиональные требования к товароведам; основы профессиональной этики, профессиональные типы личности.

2. Психология общения: основы психологии потребителей и их поведение; интерактивное общение; типы и механизмы психологического

воздействия; использование психологических законов при создании новых товаров; формирование имиджа фирмы; основы конфликтологии.

Цель – ознакомление студентов с правилами и нормами профессионального поведения и профессиональной этики специалистов торговли.

Задачи:

- ознакомление с правилами и нормами профессионального поведения;
- ознакомление с основами общей и профессиональной этики;
- приобретение навыков принятия решений во взаимоотношениях с потребителями;
- изучение природы конфликтов и способов выхода из них.

Для успешного изучения дисциплины «Этика в товароведной деятельности» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;
- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;
- способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности;
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- осознание социальной значимости своей будущей профессии, стремлением к саморазвитию и повышению квалификации.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-6 способность работать в	Знает	- психологические портреты потребителей; - природу конфликтов

коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Умеет	- пользоваться нормативными документами; - учитывать психологию людей, с которыми придется работать по роду деятельности
	Владеет	- навыками выбора оптимальных методов предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций; - культурой мышления, способностью к восприятию информации, обобщению, анализу, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию	Знает	- закономерности формирования предметного мира человека
	Умеет	- учитывать психологию людей, с которыми придется работать по роду деятельности; - критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; - находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях
	Владеет	- приемами вербального и невербального общения; - навыками самооценки и самоанализа собственного психического состояния
ПК-8 знание ассортимента и потребительских свойств товаров, факторов, формирующих и сохраняющих их качество	Знает	классификацию и ассортимент товаров
	Умеет	определять характеристики товаров
	Владеет	характеристиками товаров

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Этика в товароведной деятельности» применяются следующие методы активного / интерактивного обучения: метод дневников, деловая игра

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Этика в профессиональной деятельности (0/3 ч)

Тема 1.1 О культуре отношений (0/1 ч.)

Введение. Цель и задачи курса. Личностные и профессиональные требования к товароведам.

Тема 1.2. Этика товароведной деятельности (0/1 ч.)

Понятие этики. Обзор истории формирования этики. Нормативная и теоретическая этика. Понятие морали, нравственности. Структура морали. Нормы и принципы как элементы морали, их классификация. Основные понятия об этикете: история, виды и составляющие этикета. Манеры поведения.

Тема 1.3 Особенности профессиональной этики (0/1 ч.)

Сущность, виды, принципы и нормы профессиональной этики. Классификация этических кодексов. Культура одежды делового человека. Профессиональные типы личности.

Раздел 2. Психология общения (3 ч)

Тема 2.1. Основы психологии общения (0/1 ч.)

Функции и структура общения. Приемы общения. Вербальное общение. Невербальное поведение и невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика и проксемика. Интерактивное общение. Типы и механизмы психологического воздействия. Виды и техники слушания.

Тема 2.2. Психология потребителей (0/1 ч.)

Типы потребителей и их психологические портреты. Потребности и мотивации, формирующие покупательское поведение. Модели покупательского поведения. Технология формирования потребностей. Принципы управления поведением потребителей. Принципы суверенитета потребителей.

Тема 2.3. Использование психологии в коммуникационной политике (0/0,5 ч.)

Системы формирования спроса. Использование психологических законов при создании новых товаров. Рекламная деятельность в формировании спроса. Учет психологических особенностей потребителей при разработке концепции упаковки товара. Формирование имиджа фирмы.

Тема 2.4. Основы конфликтологии (0/0,5 ч.)

Конфликт: определение, функции, классификация. Стратегия разрешения конфликтов. Распознавание психологической атаки, способы поведения в данной ситуации. Психологическое манипулирование и манипуляторы. Саморегулирование. Роль товароведов в области защиты прав потребителей. Основные права потребителей. Роль государства в регулировании отношений «продавец-покупатель».

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия

(18/8 час, в том числе с использованием МАО 18/4 час.)

Практическое занятие 1. «Этика в товароведной деятельности» (2/2 ч.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников (2/1 час.)

1. Знакомство с современными тенденциями развития культуры отношений.
2. Определение личностных и профессиональных требований к товароведам.
3. Дискуссия по проблемам этических норм и правил.
4. Определение норм и правил профессиональной этики в коммерческой деятельности.

Практическое занятие 2. «Основы психологии общения» (4/2 ч.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников (4/1 час.)

1. Разбор приемов общения.
2. Упражнения по вербальному и невербальному общению.

Практическое занятие 3. «Исследование личных и деловых качеств» (4/2 ч.)

Метод активного / интерактивного обучения – деловая игра (4/1 час.)

1. Составление психологического портрета личности.
2. Самоанализ. Навык самооценки.
3. Выполнение тестов для определения типа личности.

Практическое занятие 4. «Межличностные отношения» (2/0 ч.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников (2/0 час.)

1. Дискуссия по проблемам межличностных отношений.
2. Определение проблем взаимоотношения в группе.
3. Упражнения по выработке групповой сплоченности.

Практическое занятие 5. «Основы конфликтологии» (4/2 ч.)

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников (4/1 час.)

1. Определение понятия конфликта и его функций.
2. Изучение классификации конфликтов.
3. Обсуждение стилей конфликтного поведения.
4. Выявление способов разрешения конфликтов.
5. Определение поведения в конфликтных ситуациях.
6. Выполнение тестов по оценке на конфликтность и на способность избегать конфликтов.

Практическое занятие 6. «Психология потребителей» (2/0 ч.)

Метод активного / интерактивного обучения – деловая игра (2/0 час.)

1. Определение типов потребителей.
2. Примеры психологические портретов потребителей.
3. Разобраться в видах потребностей и их классификации.
5. Изучение поведения потребителей.
6. Разбор основных принципов управления поведением потребителей.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Этика в товароведной деятельности» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Раздел I Раздел II	ОК-6 ОК-8	Знает	Конспект (ПР-7)	Вопросы к зачету 1 - 6, 11-14, 16, 19-22, 27-30
			Умеет	Тест (ПР-1) Реферат (ПР-4)	
			Владеет	Практическая работа (ПР-6)	
2	Раздел I Раздел II	ОК-7 ОК-8	Знает	Реферат (ПР-4)	Вопросы к зачету 8-10, 15-18, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29
			Умеет	Конспект (ПР-7) Практическая работа (ПР-6)	
			Владеет	Практическая работа (ПР-6) Реферат (ПР-4) Контрольная работа	

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник / Бороздина Г.В. - 2-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 295 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/465327>

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. - 216 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>
3. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - 433 с. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-379272>
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872590>
5. Кузнецова Н.В. Методы принятия управленческих решений: учебное пособие / Н.В. Кузнецова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 222 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/491686>
6. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / Лавриненко В.Н. - 5-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/882329>

Дополнительная литература

1. Бережная Е.В. Методы и модели принятия управленческих решений: Учебное пособие / Е.В. Бережная, В.И. Бережной. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/414580>
2. Иванова И.С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/417747>
3. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. Л. Колесникова. - 5-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 152 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495986>
4. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров

/ М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 468 с. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-377326>

5. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/461190>

6. Литвак Б.Г. Управленческие решения [Электронный ресурс]: учебник / Б.Г. Литвак. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2012. – 512 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/451394>

7. Литвак Б.Г. Управленческие решения. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Б.Г. Литвак. - М.: Московская финансово-промышленная академия, 2012. – 448 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/451396>

8. Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры: учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/514885>

9. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации): Учебное пособие / С.Д. Резник и др.; Под ред. С.Д. Резника. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/424020>

10. Панфилова А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. П. Панфилова. - 3-е изд. - М.: Флинта, 2012. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/455475>

11. Пятецкий В.Е. Методы принятия оптимальных управленческих решений: моделирование принятия решений [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Е. Пятецкий, В.С. Литвяк, И.З. Литвин. - Москва : МИСИС, 2014. - 133 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69742>

12. Строева Е.В. Разработка управленческих решений: Учебное

пособие / Е.В. Строева, Е.В. Лаврова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 128 с. -
Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420359>

13. Таратухина Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 324 с. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-382290>

14. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/405582>

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Большая энциклопедия психологических тестов. Электронная книга. CD-ROM, 2005 г. ДиректМедиа;
2. [Ресурсы](http://www.edu.ru) на федеральном портале «Российское образование» <http://www.edu.ru>.
3. Справочно - правовая база данных «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Этика в товароведной детальности» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Этика в товароведной детальности» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за

посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Этика в товароведной детальности» является зачет, который проводится в письменной форме.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Этика в товароведной детальности» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Этика в товароведной детальности» для аттестации на экзамене следующие: 100-61 баллов – «зачтено», 60 и менее баллов – «незачтено».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. ознакомление с теоретическим материалом и выполнение контрольной работы до начала экзаменационной сессии, закрепление полученных знаний при посещении лекций и при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Написание контрольной работы и подготовку к выполнению практических работ необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по практическим работам, решение ситуационных задач, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению практических работ.

Приступая к подготовке к практическим работам, прежде всего, необходимо ознакомиться с планом занятия, изучить соответствующую литературу. По каждому вопросу практической работы студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности к практическим работам является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Этика в товароведной деятельности» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Большое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает:

- изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы;
- работу студентов с лекционным материалом, поиск и анализ учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам;
- выполнение домашних индивидуальных и коллективных заданий;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучение теоретического материала тем практических занятий, подготовка презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;

- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий,

- написание рефератов (в том числе в виде презентаций), выполнение и защиту творческого задания,

- подготовку к промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических работ и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

Наиболее предпочтительна потемная последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;

- изучение основной учебной литературы;

- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Литература имеется в библиотеке университета.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития. Ощутимое отставание характерно и для многих публикаций, связанных с курсом. В связи с этим в литературе по курсу студентам могут встречаться положения, которые уже не вполне отвечают новым тенденциям развития. В таких случаях следует, проявляя нужную критичность мысли, опираться не на устаревшие идеи того или другого издания, как бы авторитетно оно ни было, а на нормы, вытекающие из современных изданий, имеющих отношение к изучаемому вопросу.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Рекомендации по подготовке к зачету

Подготовка к зачету и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе самостоятельного и аудиторного изучения дисциплины. Тогда подготовка к зачету по контрольным вопросам позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных

положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к зачету.

IV. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Этика в товароведной деятельности» необходимы:

- учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля, оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья все здания ДВФУ оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине **Этика в товароведной деятельности**

Направление подготовки: 38.03.07 «Товароведение»

Профили: Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров; Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности, Товарный менеджмент

Форма подготовки: очная/заочная

Владивосток
2016

**План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине
«Этика в товароведной деятельности»**

(очная форма обучения)

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям: конспектирование НД, ФЗ; подготовка к обсуждению	45 ч.	Устный опрос
2.	15-я неделя	Реферат (индивидуальная работа с источниками)	12 ч.	Защита реферата
3.	13-я неделя	Подготовка презентации	15 ч.	Устная защита, презентация
4.	В течение семестра, в день изучаемой темы	Вопросы для самостоятельного изучения	30 ч.	Конспект
5.	Неделя перед зачетной	Контрольная работа	14 ч.	Письменная контрольная работа
6.	Зачетная неделя	Подготовка к зачету	10 ч.	Зачет в письменной форме
ИТОГО			126 часов	

**План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине
«Этика в товароведной деятельности»**

(заочная форма обучения)

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение, час.	Форма контроля
1.	В течение учебного года	Написание конспекта по разделу I	30 ч.	Фронтальный просмотр конспекта
2.	В течение учебного года	Написание конспекта по разделу II	30 ч.	Фронтальный просмотр конспекта
3.	В течение сессии, в день изучаемой темы	Теоретическая подготовка к практическим занятиям	26 ч.	Экспресс-опрос на практическом занятии
4.	В течение сессии	Выполнение контрольной работы	20 ч.	Письменная контрольная работа
5.	В течение сессии	Реферат (индивидуальная работа с источниками)	20 ч.	Защита реферата
6.		Подготовка к зачету	4 ч	Зачет в письменной форме
ИТОГО			130 часов	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовку к выполнению контрольной и практической работ и подготовку к промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических работ и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- * при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- * для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- * чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- * не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к выполнению реферата

Цели и задачи реферата

Реферат (от лат. *refereo* — докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме. Избранная студентом проблема изучается и анализируется на основе одного или нескольких источников. В отличие от курсовой работы, представляющей собой комплексное исследование проблемы, реферат направлен на анализ одной или нескольких научных работ.

Целями написания реферата являются:

- развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем современного законодательства;
- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;
- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;
- научить студента грамотно излагать свою позицию по анализируемой в реферате проблеме;
- подготовить студента к дальнейшему участию в научно – практических конференциях, семинарах и конкурсах;
- помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или диплома;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с мнением того или иного автора по данной проблеме.

Основные требования к содержанию реферата

Студент должен использовать только те материалы (научные статьи, монографии, пособия), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Содержание реферата должно быть конкретным, исследоваться должна только одна проблема (допускается несколько, только если они взаимосвязаны). Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения (начать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы). Реферат должен заканчиваться выведением выводов по теме.

По своей структуре реферат состоит из:

1. Титульного листа;
2. Введения, где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию;
3. Основного текста, в котором последовательно раскрывается избранная тема. В отличие от курсовой работы, основной текст реферата предполагает разделение на 2-3 параграфа без выделения глав. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст;
4. Заключение, где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста.
5. Списка использованной литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Объем реферата составляет 10-15 страниц машинописного текста, но в любом случае не должен превышать 15 страниц. Интервал – 1,5, размер шрифта – 14, поля: левое — 3см, правое — 1,5 см, верхнее и нижнее — 1,5см. Страницы должны быть пронумерованы. Абзацный отступ от начала строки равен 1,25 см.

Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в течение триместра в сроки, устанавливаемые преподавателем по конкретной дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

По результатам проверки студенту выставляется определенное количество баллов, которое входит в общее количество баллов студента, набранных им в течение триместра. При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой, умение ставить проблему и анализировать ее, умение логически мыслить, владение профессиональной терминологией, грамотность оформления.

Варианты тем рефератов:

1. Невербальное поведение и невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика и проксемика. Интерактивное общение.
2. Психология общения. Общение как коммуникация.
3. Типы и механизмы психологического воздействия. Синтоническая модель общения. Виды и техники слушания.
4. Типы потребителей и их психологические портреты. Покупательское поведение различных типов потребителей.
5. Потребности и мотивации, формирующие покупательское поведение. Виды потребностей и их классификация. Выявление скрытых потребностей.

Методические указания по выполнению контрольной работы

В соответствии с учебным планом по дисциплине студенты заочной формы обучения должны выполнить контрольную работу и защитить ее на собеседовании с преподавателем.

Вариант контрольной работы выдается студенту до начала экзаменационной сессии преподавателем, ведущим дисциплину.

Основные требования к контрольной работе

К выполнению контрольной работы студенту следует приступать после полного усвоения теоретических разделов курса. Ответы следует излагать в строгом соответствии с поставленными вопросами контрольного задания. Изложение материала должно быть логически последовательным, четким и самостоятельным. Не допускается дословное переписывание материала из рекомендуемых источников основной и дополнительной литературы. В тексте контрольной работы следует избегать повторений, не должно быть растянутых предложений с нагромождением придаточных оборотов и вводных слов, не допускаются орфографические и грамматические ошибки. В конце контрольной работы обязательно приводится список использованных источников литературы.

Оформление контрольной работы осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.).

Порядок сдачи контрольной работы и ее оценка

Контрольная работа выполняется студентом до начала экзаменационной сессии, регистрируется на кафедре товароведения и экспертизы товаров и передается на рецензирование преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке контрольной работы учитываются соответствие ее содержания поставленным вопросам, умение работать с рекомендуемыми источниками литературы, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки контрольной работы и ее защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Варианты тем контрольной работы:

1. Чем обуславливается приоритетное использование того или иного способа разрешения конфликтов?
2. Какое поведение возможно в конфликтных ситуациях?

3. В чем заключаются концепции агрессивного, пассивного и жизнеутверждающего выхода из них?
4. Как происходит распознавание психологической атаки и какие способы поведения в данной ситуации возможны?
5. Что такое психологическое манипулирование?
6. Что представляют собой манипуляторы?
7. В чем заключается саморегулирование?
8. Какова роль товароведов в области защиты прав потребителей?
9. Какова роль государства в регулировании отношений «продавец – покупатель»?

Критерии оценки контрольной работы/реферата

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей области знаний. Знание основной литературы и знакомство с дополнительной рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа;

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания теоретической части курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания теоретической части курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой

заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ;

– 60-50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Темы для самостоятельной работы студентов (эссе)

Студентам предлагается выполнить самостоятельную работу по курсу в виде индивидуального задания (эссе) по одной из предложенных тем. Текст задания набирается на компьютере и оформляется в соответствии с требованиями к научным работам.

1. Качества, необходимые товароведу-эксперту в его практической работе.

2. Значение применения и содержание норм и правил профессиональной этики в коммерческой деятельности.

3. Значение применения и содержание норм и правил профессиональной этики в сфере сервиса.

4. Этикет: манеры поведения.

5. Правила вербального этикета.

6. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.

7. Условия формирования цивилизованной этики.

8. Психология общения. Общение как коммуникация.

9. Типы и механизмы психологического воздействия.

10. Психологические приемы и методы в организации общественного мнения.

11. Взаимоотношения партнеров в процессе «купли-продажи».

12. Анализ и характеристика современного общества как «общества потребления».

13. Принципы суверенитета потребителей.

14. Персональные ценности потребителей.

15. Рекламная деятельность в формировании спроса. Этические аспекты рекламной деятельности.

16. Формирование имиджа фирмы.

17. Визуальный мерчандайзинг. Основные принципы.

18. Конфликты и пути их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта.

19. Роль товароведов в области защиты прав потребителей. Основные права потребителей.

20. Роль государства в регулировании отношений «продавец-покупатель».

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических работ и сдаче зачета.

Вопросы:

1. Что изучает этика?
2. Что изучает психология?
3. Каково значение культуры общения?
4. Какие тенденции развития культуры общения на современном этапе?
5. Какие профессионально значимые личностные качества должны быть присущи товароведу-эксперту?
6. Как определяется этика?
7. В чем специфика нормативной этики?
8. Какие разновидности научной этики можно выделить?
9. Что представляет собой профессиональная этика?
10. Какие определения морали существуют в современной этике?
11. Каково соотношение общечеловеческих нравственных принципов и принципов профессиональной этики?

12. Какие существуют определения морали в современной этике?
13. В чем заключаются принципы морали?
14. Какая существует классификация норм морали?
15. Что представляет собой этикет?
16. Когда и как зарождался этикет?
17. Какие виды этикета существуют?
18. В чем, согласно этикета, заключаются манеры поведения?
19. Какие составляющие этикета вы знаете?
20. В чем заключается этическое содержание в управлении?
21. Что представляет собой управленческая этика?
22. Каковы функции управленческой этики?
23. Что представляет собой этика бизнеса на международном уровне?
24. Какие возможны условия формирования цивилизованной этики?
25. Какова структура общения?
26. В чем заключаются функции общения?
27. Что представляет собой трансактивный анализ общения?
28. Какие приемы общения существуют?
29. Что представляет собой вербальное общение?
30. В чем заключается невербальное общение?
31. Какие невербальные средства общения Вам известны?
32. Сущность интерактивного общения?
33. Какие существуют механизмы психологического воздействия?
34. Что представляет синтоническая модель общения?
35. Какие существуют виды слушания?
36. Какие возможные техники слушания Вам известны?
37. В чем заключаются существующие теории межличностного взаимодействия?
38. Каковы нравственные проблемы взаимоотношений?
39. В чем заключается психология трудовых коллективов?
40. Как осуществляется взаимодействие в группе?

41. Какие отличительные признаки присущи малым группам?
42. Как могут распределяться роли в малых группах?
43. Чем характеризуется референтная группа?
44. Как осуществляется взаимодействие людей в неорганизованных группах?
45. Какие психологические приемы применяются в управлении?
46. Какие стили руководства Вам известны?
47. В чем заключаются этические и психические особенности разных стилей руководства?
48. Какова роль руководителя в поддержании благоприятного психологического климата в трудовом коллективе?
49. Какие бывают типы потребителей?
50. В чем заключается покупательское поведение различных типов потребителей?
51. Что влияет на формирование определенных индивидуальных и общественных потребностей?
52. Каковы мотивации, формирующие покупательское поведение?
53. Почему потребности и мотивации формируют покупательское поведение?
54. Какие существуют виды потребностей?
55. В чем сущность классификации потребностей по А. Маслоу?
56. Как определяются скрытые потребности потребителей?
57. Какие существуют модели покупательского поведения?
58. Что представляет собой технология формирования потребностей?
59. В чем заключается роль средств массовой информации при формировании потребностей?
60. В чем заключается психологическое исследование потребителей с целью выяснения их потребностей?
61. Какие методы изучения мотивации потребителей вам известны?
62. Каковы задачи изучения поведения потребителей?

63. В чем заключаются основные методы изучения поведения потребителей?

64. Какие существуют принципы управления поведением потребителей?

65. Что такое суверенитет потребителей и каковы его принципы?

66. Какие существуют системы формирования спроса?

67. Как стимулируется сбыт товаров?

68. Каковы закономерности психологического восприятия рекламы?

69. В чем значение рекламы при формировании спроса?

70. Каковы этические аспекты рекламы?

71. Как учитываются психологические особенности потребителей при разработке упаковки товара?

72. Какие психологические приемы и методы используются в организации общественного мнения?

73. Как формируется имидж фирмы?

74. Что такое конфликт?

75. Какова социально-психологическая природа конфликта?

76. Каковы основные функции конфликта?

77. В чем значение классификации конфликтов?

78. В чем заключается стратегия разрешения конфликта?

79. Что означает стиль поведения в конфликте?

80. Какие стили конфликтного поведения вам известны?

81. Какие существуют способы разрешения конфликтов?



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине **Этика в товароведной деятельности**

Направление подготовки: 38.03.07 «Товароведение»

Профили: Товароведение и экспертиза в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров; Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности, Товарный менеджмент

Форма подготовки: очная/заочная

Владивосток

2016

Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Этика в товароведной деятельности»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает	- психологические портреты потребителей; - природу конфликтов
	Умеет	- пользоваться нормативными документами; - учитывать психологию людей, с которыми придется работать по роду деятельности
	Владеет	- навыками выбора оптимальных методов предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций; - культурой мышления, способностью к восприятию информации, обобщению, анализу, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию	Знает	- закономерности формирования предметного мира человека
	Умеет	- учитывать психологию людей, с которыми придется работать по роду деятельности; - критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; - находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях
	Владеет	- приемами вербального и невербального общения; - навыками самооценки и самоанализа собственного психического состояния
ПК-8 знание ассортимента и потребительских свойств товаров, факторов, формирующих и сохраняющих их качество	Знает	классификацию и ассортимент товаров
	Умеет	определять характеристики товаров
	Владеет	характеристиками товаров

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Раздел I Раздел II	ОК-6 ОК-8	Знает	Конспект (ПР-7)	Вопросы к зачету 1 - 6, 11-14, 16, 19-22, 27-30
			Умеет	Тест (ПР-1) Реферат (ПР-4)	
			Владеет	Практическая работа (ПР-6)	

2	Раздел I Раздел II	ОК-7 ОК-8	Знает	Реферат (ПР-4)	Вопросы к зачету 8–10, 15-18, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29
			Умеет	Конспект (ПР-7) Практическая работа (ПР-6)	
			Владеет	Практическая работа (ПР-6) Реферат (ПР-4) Контрольная работа	

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знает (пороговый уровень)	- психологические портреты потребителей; - природу конфликтов	знает характеристики компонентов общения; сущность процессов группообразования, формирования коллектива как малой социальной группы; основы культуры поведения; методы диагностики межличностных отношений	- способность знать сущность как работать в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способность знать практику применения способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способность знать организацию работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
	умеет (продвинутый)	- пользоваться нормативными документами; - учитывать психологию людей, с которыми придется работать по роду деятельности	умеет понимать сущность, значение процессов общения и группообразования в профессиональной деятельности; проводить диагностику межличностных отношений; выделять, анализировать и предвидеть типичные	- способность уметь работать в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способность уметь практиковать способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способность уметь организовывать работу в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические,

			<p>просчеты и ошибки в организации и проведении делового и личного общения; учитывать возможные барьеры в общении, находить возможности их предотвращать при работе в коллективе; проводить социально-психологический анализ процесса и результатов общения</p>	<p>конфессиональные и культурные различия</p>
	<p>владеет (высокий)</p>	<p>- навыками выбора оптимальных методов предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций; - культурой мышления, способностью к восприятию информации, обобщению, анализу, постановке цели и выбору путей её достижения</p>	<p>владеет навыками и приемами взаимодействия, общения с коллегами; способностью работать в коллективе на основе кооперативных начал; владеть навыками поведения в коллективе, общей культурой поведения</p>	<p>- владеть способностью работать в коллективе толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - владеть способностью уметь практиковать навыки работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - владеть способностью организовывать работу в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>
<p>ОК-7 способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>знает (пороговый уровень)</p>	<p>- закономерности формирования предметного мира человека</p>	<p>содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и</p>	<p>- стремится к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; - Допускает</p>

			технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности	существенные ошибки при раскрытии содержания и особенностей процессов самоорганизации и самообразования; - Демонстрирует частичное знание содержания процессов самоорганизации и самообразования, некоторых особенностей и технологий реализации, но не может обосновать их соответствие запланированным целям профессионального совершенствования
	умеет (продвинутый)	<ul style="list-style-type: none"> - учитывать психологию людей, с которыми придется работать по роду деятельности; - критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; - находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях 	планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; осуществления деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - имея базовые знания о способах принятия решений при выполнении конкретной профессиональной деятельности, не способен устанавливать приоритеты при планировании целей своей деятельности; - при планировании и установлении приоритетов целей профессиональной деятельности не полностью учитывает внешние и внутренние условия их достижения; - планируя цели деятельности с учетом условий их достижения, дает не полностью аргументированное обоснование соответствия выбранных способов выполнения деятельности намеченным целям
	владеет (высокий)	<ul style="list-style-type: none"> - приемами вербального и невербального общения; - навыками самооценки и самоанализа собственного психического 	Зная содержание процесса обучения, владеет самостоятельно отбирать и систематизировать подлежащую усвоению информацию, выбирать методы	Демонстрирует возможность переноса технологии организации процесса самообразования, сформированной в одной сфере деятельности, на другие сферы, полностью обосновывая выбор

		состояния	и приемы организации своей познавательной деятельности	используемых методов и приемов
ПК-8 знание ассортимента и потребительских свойств товаров, факторов, формирующих и сохраняющих их качество	знает (пороговый уровень)	классификацию и ассортимент товаров	знание комплекса товароведных характеристик потребительских товаров	<ul style="list-style-type: none"> – способность назвать и охарактеризовать виды, показатели ассортимента товаров, факторы, его формирующие; – способность дать классификацию и номенклатуру потребительских свойств однородных групп потребительских товаров; – способность перечислить и охарактеризовать факторы, формирующие и сохраняющие качество товаров на всех этапах их жизненного цикла; – способность перечислить методы определения и оценки качества товаров, их сущность, особенности применения и взаимозаменяемость; – способность назвать существующие градации качества товаров, охарактеризовать дефекты и пороки товаров, указать причины их возникновения; – способность перечислить правила и особенности приемки товаров по количеству и качеству
	умест (продвинутый)	определять характеристики товаров	умение анализировать ситуацию и самостоятельно определять основные направления формирования эффективной структуры ассортимента товаров,	<ul style="list-style-type: none"> – способность анализировать ассортимент товаров и управлять им; – способность грамотно описывать потребительские свойства товаров и формировать их номенклатуру; – способность анализировать факторы и устанавливать

			осуществлять контроль качества товаров, работать с претензиями	закономерности, определяющие качество товаров; – способность выбирать наиболее эффективные и точные методы контроля качества товаров, оценивать их эффективность и рациональность применения; – способность анализировать и интерпретировать результаты оценки качества товаров; – способность определять категории качества товаров; – способность диагностировать дефекты товаров; способность осуществлять приемку товаров по количеству и качеству
	владеет (высокий)	характеристиками товаров	владение способами, методами и средствами определения и сохранения товароведных характеристик товаров, навыками разработки мероприятий, направленных на обеспечение качества товаров и их сохранение	– способность владеть методами определения эффективной структуры ассортимента товаров; – способность владеть методами и средствами анализа влияния сырья и материалов, конструкции, технологии производства, упаковки и хранения на качество товаров;

Зачетно-экзаменационные материалы

Текущая аттестация по дисциплине «Этика в товароведной деятельности» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, защита контрольной работы, решение практических заданий) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Варианты контрольной работы по дисциплине:

1. Правила подготовки публичного выступления.
2. Правило подготовки и проведение деловой беседы.
3. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
4. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
5. Правила конструктивной критики.

Вопросы для собеседования по дисциплине:

1. Что представляет собой профессиональная этика?
2. Какие определения морали существуют в современной этике?
3. Каково соотношение общечеловеческих нравственных принципов и принципов профессиональной этики?
4. Какие существуют определения морали в современной этике?
5. В чем заключаются принципы морали?
6. Какая существует классификация норм морали?
7. Что представляет собой этикет?
8. Когда и как зарождался этикет?
9. Какие виды этикета существуют?

Критерии выставления оценки студенту на текущей аттестации

Критерии оценки (устный ответ)

100-85 (зачтено) баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

85-76 (зачтено) баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и

полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

75-61 (зачтено) балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

60-50 (не зачтено) баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Вопросы к зачету

1. Этика. Предмет этики. Мораль Нравственность.
2. Структура морали. Нормы и принципы как элементы морали, их классификация.
3. Нормативная и теоретическая этика. Понятие научной и профессиональной этики.

4. Нормы и правила профессиональной этики в коммерческой деятельности; нормы и правила профессиональной этики работников торговли: требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде, требования к речи.

5. Профессиональные типы личности.

6. Психологические типы личности, темперамент, характер. Методы психодиагностики личностных качеств.

7. Основные понятия об этикете. История этикета. Виды этикета. Манеры поведения. Составляющие этикета.

8. Этика делового общения.

9. Функции и структура общения. Приемы общения. Вербальное общение.

10. Невербальное поведение и невербальные средства общения: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика и проксемика. Интерактивное общение.

11. Психология общения. Общение как коммуникация.

12. Типы и механизмы психологического воздействия. Синтоническая модель общения. Виды и техники слушания.

13. Типы потребителей и их психологические портреты. Покупательское поведение различных типов потребителей.

14. Потребности и мотивации, формирующие покупательское поведение. Виды потребностей и их классификация. Выявление скрытых потребностей.

15. Модели покупательского поведения: экономическая, социологическая и психологическая.

16. Изучение поведения потребителей. Оценка полезности товара у разных типов потребителей.

17. Принципы управления поведением потребителей. Принципы суверенитета потребителей.

18. Системы формирования спроса. Использование психологических

законов при создании новых товаров. Стимулирование сбыта.

19. Рекламная деятельность в формировании спроса. Этические аспекты рекламной деятельности. Значение выставок и ярмарок.

20. Упаковка товара. Учет психологических особенностей потребителей при разработке концепции упаковки товара.

21. Психологические приемы и методы в организации общественного мнения. Формирование имиджа фирмы.

22. Определение конфликта. Функции конфликта. Классификация конфликтов.

23. Способы разрешения конфликтов. Поведение в конфликтных ситуациях. Концепции агрессивного, пассивного и жизнеутверждающего выхода из них.

24. Психологическое манипулирование и манипуляторы. Саморегулирование.

25. Значение культуры отношений в профессиональной деятельности

26. Личностные и профессиональные требования к товароведом.

27. Главные этические проблемы, возникающие в деятельности товароведов на практике.

28. Роль товароведов в области защиты прав потребителей. Основные права потребителей.

29. Роль государства в регулировании отношений «продавец-покупатель».

30. Профессиональная ответственность ученого. Свобода исследований и социальная ответственность.

Критерии выставления оценки студенту на промежуточной аттестации

Критерии оценки (устный ответ)

100-85 (зачтено) баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение

объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

85-76 (зачтено) баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

75-61 (зачтено) балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

60-50 (не зачтено) баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Тестовый контроль

1. Кем был введен термин «этика»?

- 1) Софистами.
- 2) Платоном.
- 3) Аристотелем.
- 4) Эпикуром.

2. Какой термин в латинском языке является аналогом греческого «этнос»?

- 1) Право.
- 2) Мораль.
- 3) Закон.
- 4) Поведение

3. Этика – это:

- 1) Правила поведения.
- 2) Свод законов.
- 3) Наука о морали.
- 4) Кодекс чести.

4. Какие добродетели выделял Аристотель?

- 1) Высшие и низшие.
- 2) Природные и социальные.
- 3) Дианоэтические и этические.
- 4) Примитивные и сложные

5. Исследует типы личности.

- а) дифференциальная психология;
- б) юридическая психология;
- в) возрастная психология;
- г) социальная психологи.

6. Свойственное высокоорганизованным организмам отражение объективной действительности в виде субъективных образов. Это...

- а) метод;

- б) психология;
- в) методика;
- г) психика.

7. Древнейший метод познания, который предполагает целенаправленное и осознанное отслеживание изменений в каких-либо процессах при условии невмешательства в них.

- а) эксперимент;
- б) наблюдение;
- в) тест;
- г) опрос.

8. Способ получения социально-психологической информации с помощью устного опроса. Это...

- а) беседа;
- б) опрос;
- в) тест;
- г) интервью.

9. Специальные методы диагностического исследования, применяя которые можно получить точную качественную и количественную характеристику изучаемого явления. Это...

- а) тест;
- б) опрос;
- в) наблюдения;
- г) эксперимент.

10. Межличностные отношения изучает:

- а) дифференциальная психология;
- б) возрастная психология;
- в) социальная психология;
- г) юридическая психология

Задания для практических работ по дисциплине

«Этика в товароведной деятельности»

Практическое занятие 1. Практическое занятие «Этика товарной деятельности» проводится в виде дискуссии

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников

Вопросы к занятию:

1. Как определяется этика?
2. Что представляет собой профессиональная этика?
3. В чем заключается этическое содержание в управлении?
4. Что представляет собой управленческая этика? Каковы функции управленческой этики?
5. Что представляет собой этика бизнеса на международном уровне?
6. Какие возможны условия формирования цивилизованной этики?
7. Какие профессионально значимые личностные качества должны быть присущи товароведу-эксперту?
8. Какова роль товароведов в области защиты прав потребителей?
9. Какова роль государства в регулировании отношений «продавец – покупатель»?

Практическое занятие 2. Практическое занятие «Основы психологии общения»

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников

Тест 1. «Определение ведущего органа чувств»

На каждый из вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да» или «нет».

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю свою любимую мелодию.
3. Не признаю моду, которая доставляет неудобства.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.

7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю, когда мне делают массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.
16. Склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После неудачного дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей.
24. Часто разговариваю сам с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель – это для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту.
34. Умею слушать собеседника.

35. В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом или гимнастикой.

36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.

37. У меня неплохая стереоаппаратура.

38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.

39. На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры.

40. Не выношу беспорядка.

41. Не люблю синтетических тканей.

42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.

43. Люблю слушать концерты.

44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.

45. Охотно посещаю галереи и выставки.

46. Серьезная дискуссия – это захватывающее дело.

47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.

48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ. Сравните положительные ответы с ключом и выявите свой тип по преобладающему совпадению.

Тип А (видеть): 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Тип В (ощущать): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Тип С (слышать): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Задание 1 Работа над правильностью речи.

1. Прокомментируйте ошибки в выражениях:

- криминальное преступление,
- свободная вакансия,
- прейскурант цен,
- памятный сувенир,
- будущие перспективы,
- смелый риск,

- первая премьера,
- моя автобиография,
- первое боевое крещение,
- хронометраж времени.

2. Устраните многословие в выражениях:

- каждая минута времени,
- отступить назад,
- в декабре месяце,
- впервые познакомиться,
- завещать в наследство,
- в летний период времени,
- ошибочное заблуждение.

3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами:

- сравнивать и сравнить;
- надевать и одевать;
- эффектный и эффективный;
- экономный и экономичный;
- невежа и невежда;
- ванна и ванная;
- одинарный и ординарный;
- апробировать и опробовать;
- акционерный и акционерский;
- представить и предоставить;
- планировка и планирование;
- абонент и абонемент;
- хозяйничать и хозяйствовать;
- адресат и адресант;
- парламентар и парламентарий.

Задание 2

Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

Задание 3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 5

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

- а) ласты;
- б) самовар;
- в) учебник по культуре делового общения;
- г) большой оранжевый зонт.

Практическое занятие 3. Практическое занятие «Исследование личных и деловых качеств»

Метод активного / интерактивного обучения – деловая игра

Тест 1. Ваш темперамент

Перед вами 12 утверждений. Внимательно прочтите каждое и решите, относится ли конкретное утверждение к вам лично. Если относится - ставьте «да», если не относится – «нет». Долго не раздумывайте. Самым верным ответом будет тот, который придет первым в голову.

1. Обычно осуществляете деятельность без предварительного планирования.

2. Случается, что чувствуете себя то счастливым, то несчастным без видимых причин.

3. Чувствуете себя счастливым, когда занимаетесь делом, требующих действий.

4. Подвержены колебаниям настроения от плохого к хорошему без видимым причин.

5. При завязывании новых знакомств первым проявляете инициативу.

6. Часто бываете в плохом настроении.

7. Склонны действовать быстро и решительно.

8. Бывает, что пытаетесь на чем-то сосредоточиться, но не можете.

9. Вы пылкий человек.

10. Часто бывает так, что в беседе с другими присутствуете лишь физически, а мысленно отсутствуете.

11. Чувствуете себя неуютно, когда не имеете возможности общаться.

12. Временами полны энергии, а временами — очень пассивны.

Ключ к тесту

Тест выделяет основные темпераменты человека:

сангвиник (сильный, уравновешенный, подвижный);

холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный);

флегматик (сильный, уравновешенный, инертный);

меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

Если хотите узнать, какой у вас темперамент, то сумму "да" всех нечетных утверждений отложите по горизонтали слева направо, а сумму «да»

всех четных – по вертикали снизу вверх. Определите координату своих показателей, а по ним – тип темперамента: сектор 1 – холерический тип, сектор 2 – сангвинический, сектор 3 – флегматический, сектор 4 – меланхолический. Если координата располагается поблизости к перекрестным, то это означает, что у вас смешанный тип темперамента встречается не так уж часто.

Тест 2. Ваш уровень общительности

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

30—32 очка. Вы явно некоммуникабельны и это ваша беда, так как страдаете от этого не только сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

25—29 очков. Вы замкнуты, не разговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить эти особенности характера.

19—24 *очка*. Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14—18 *очков*. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у вас раздражение.

9—13 *очков*. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4—8 *очков*. Вы - «рубаша-парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 *очка и менее*. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Тест 3 Кто я? (Капитан? Рулевой? Пассажир?)

Если вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: «да», «нет», «не знаю». За каждый ответ «да» на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и ответ «нет» на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте

себе по десять баллов, за ответ «не знаю» — пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов.

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.
2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.
3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.
4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.
5. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.
6. Люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.
7. Если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.
8. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.
9. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.
10. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-то пройдет впереди меня.
11. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.
12. Считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.
13. Уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.
14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.
15. Обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

Ключ. 100—150 баллов. Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в вашей душе — для окружающих загадка.

50—99 баллов. Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

До 49 баллов. Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

Практическое занятие 4. Практическое занятие «Межличностные отношения»

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников

Упражнение 1 «Круг имен»

Участники запоминают имена друг друга.

Материал: плюшевая игрушка с забавным именем.

1. Группа вкруговую усаживается на стульях.

2. Начинаем упражнение, назвав свое имя. Кроме того, представьте игрушечную зверушку, например: «Эту очаровательную маленькую мышку зовут Чарли». Потом передайте мышку своему соседу слева. Он продолжает игру, указывая на вас и говоря, к примеру: «Это Иван Иванович. Это Чарли, а меня зовут... (имярек)». Игрушка передается по часовой стрелке, и каждый, к кому она попадает, прежде чем представиться самому, повторяет все названные имена, (а также имя игрушки).

3. Участник, чье имя было названо неверно, встает со своего стула. Он сможет снова сесть только тогда, когда имя будет произнесено правильно кем-нибудь из последующих игроков.

Упражнение 2. «Это мое имя»

Участники поочередно называют свои имена и рассказывают о них (20–30 минут)

1. Участники усаживаются в круг.

2. Предложите игроку, сидящему справа от вас, встать со стула и назвать как свое полное имя, так и имя, которым он хотел бы называться в группе. Затем выступающий должен сообщить что-нибудь о своем имени. Он может, например, попытаться ответить на такие вопросы:

- Что означает моя фамилия?
- Откуда моя семья?
- Нравится ли мне мое имя?
- Знаю ли я, кто его для меня выбрал?
- Знаю ли я, что означает мое имя?
- Хотел бы я, чтобы меня называли другим именем?
- Кто еще в семье носил это имя?

Каждый участник сам решает, что рассказать и как прокомментировать свой рассказ, однако выступающему необходимо уложиться в две минуты.

3. Закончив говорить, выступающий снова садится на свое место. Игра идет дальше по кругу против часовой стрелки.

Варианты:

- выступающий встает в центр круга;
- ведущий идет вместе с игроком по кругу и ведет разговор о его имени;
- выступающий выходит в круг и выбирает какого-нибудь участника, к которому он хотел бы обратиться, представившись и высказав ассоциации по поводу собственного имени.

Упражнение 3 «Обмен местами»

Два участника меняются местами. В ходе обмена они представляются и говорят друг другу что-нибудь приятное (10 минут)

1. Группа усаживается в круг, ведущий в центре.

2. Ведущий спрашивает у любого участника, взглянув ему в глаза: «Можешь ли ты поменяться со мною местами?» Это предложение обязательно принимается.

3. Участник поднимается со своего места, идет навстречу ведущему. Приветственное рукопожатие, представление и какой-нибудь краткий позитивный комментарий, например «Меня зовут Иван Наймер, мне нравится твоя улыбка».

4. Ведущий занимает освободившийся стул участника, а тот как новый ведущий предлагает другому члену группы поменяться с ним местами. Игра продолжается до тех пор, пока каждый участник хоть один раз не побывает ведущим.

Упражнение 4 «Имя и эпитет»

Эта юмористическая игра – очередная возможность выучить имена всех участников и одновременно – неплохая самореклама (15 минут)

1. Группа рассаживается по кругу.

2. Один из участников представляется остальным и подбирает по отношению к себе эпитет, выражающий нечто положительное. Это прилагательное должно начинаться с той же буквы, что и имя, и по возможности содержать преувеличение, например магнетическая Магда, гениальный Геннадий, буйный Борис и т.д.

3. Второй выступающий сначала повторяет имя и эпитет, подобранный предыдущим участником, затем добавляет собственную комбинацию. Третий повторяет оба варианта и потом представляется сам. Так происходит и дальше по кругу. Последнему участнику тяжелее всех, однако он имеет больше шансов запомнить имена всех участников.

4. Лучше провести игру так, чтобы Вы оказались последним участником, ведь для Вас крайне важно знать всех членов группы по имени. Следовательно, игру должен начинать Ваш сосед справа или слева.

5. В конце игры предложите членам группы обменяться впечатлениями, ответив на вопросы:

- Какие эпитеты меня поразили?
- Какие имена мне было трудно запомнить?
- К кому я теперь испытываю интерес?

Упражнение 5 «Представление»

Каждый представляется сам и пытается запомнить имена всех членов группы. В конце игры участники отмечают особо запомнившиеся имена (30 минут)

Подготовка. Отставьте в сторону стулья и столы, чтобы можно было свободно передвигаться по помещению.

1. Пусть члены группы свободно походят по комнате и пожмут руку как можно большему числу людей.

2. При каждом рукопожатии они должны представиться и сообщить что-нибудь важное о себе. Сообщение должно быть кратким. Одновременно нужно удерживать в памяти как можно больше имен членов группы.

3. Теперь предложите всем вернуться на свои места и записать те имена, которые они смогут вспомнить (за исключением имен, известных участникам ранее). На выполнение задания отводится не больше двух минут.

4. Попросите членов группы подчеркнуть три первых отмеченных имени. Имеют ли эти имена особое значение? Почему именно эти три имени пришли на ум первыми? Может быть, так звали людей, с которыми были связаны особенные воспоминания и чувства?

5. Попросите участников разбиться на пятерки и обменяться мнениями о значении первых трех имен, написанных на листах. На выполнение задания отводится пять–десять минут.

6. Соберите всю группу вместе и предложите обсудить следующие вопросы:

- Почему именно эти три имени первыми пришли мне на ум?

- Как я обычно запоминаю имя человека?

- Какие чувства и ассоциации помогают мне удерживать в памяти имена людей?

- Знаю ли я какие-нибудь особые приемы, позволяющие лучше запоминать имена?

Упражнение 6 «Крестворд»

Выполняя это упражнение, участники смогут проявить инициативу, организаторский талант и силу воображения, а заодно выучить имена друг друга (10 минут)

Материал. Бумага и ручки.

1. Каждый участник должен написать на листе бумаги свое имя – печатными буквами, в середине листа и сверху вниз (перпендикулярно).

2. После этого члены группы начинают ходить по комнате и пытаются связать имена всех остальных с буквами собственного имени в виде крестворда. Участники, чьи имена очень коротки, могут написать свою фамилию. Ниже дан пример крестворда, где базовым было имя Екатерина.

```
      Е Л Е  Н  А
        К  И  Р  И  Л  Л
РОМАН
      А Р Т  У  Р
      С В Е  Т  Л  А  Н  А
        И Р  И  Н  А
        Т П М  О  Ф  Е  Й
      К О Н  Д  Р  А  Т
        А  Н  Н  А
```

3. Тот, кто за пять минут сумеет включить максимальное количество имен в свой крестворд, символически награждается группой: все становятся вокруг победителя и в течение десяти секунд с энтузиазмом аплодируют ему.

Упражнение 7 «Имя как оракул»

Задействует интуицию участников. В результате каждый сможет вынести из букв своего имени ценную информацию (30 минут)

Материал. Бумага и ручки.

1. Участники усаживаются по кругу. Каждый пишет на листе бумаги свое имя. Если в имени слишком мало букв (например, Ия) или из них по каким-то причинам невозможно составить несколько новых слов (допустим, среди членов группы есть Анна или Петр), участник должен записать свою фамилию.

Составление новых слов из букв имени/фамилии – задание для разминки. Каждую букву можно использовать сколько угодно. С другой стороны, каждое новое слово необязательно должно состоять из всех имеющихся в имени/фамилии букв. Придуманные слова могут быть правильно написаны на каком-нибудь европейском языке или быть фантастическими словами воображаемого языка. На выполнение задания дается пять минут.

2. Спросите членов группы, сколько слов им удалось образовать. Пусть кто-нибудь из участников прочитает получившиеся слова. Этого достаточно для подготовки к замечательному эксперименту, который каждый проведет над своим именем. Для начала буквы имени (теперь фамилия не нужна) записываются в обратном порядке.

3. Каждая буква – это начало слова, которое участнику предстоит придумать и записать. Последовательно прочитанные, эти слова могут нести важную информацию: некое напутствие для носителя имени. Оно может содействовать тому, что жизнь данного человека примет удачный оборот, потечет счастливо и продуктивно. Как звучит это пожелание?

4. Кто полагает, что его имя содержит слишком мало букв, имеет возможность попросить дополнительную букву у одного члена группы. При этом нельзя требовать определенную букву, нужно принять ту букву, которую согласится «одолжить» другой участник. Когда все запросы

относительно «дополнительных букв» будут исполнены, группа может приступить к работе. На выполнение задания отводится пять минут.

5. Теперь каждый участник называет себя, зачитывает группе свое перевернутое имя и получившееся напутствие.

Практическое занятие 5. Практическое занятие «Основы конфликтологии»

Метод активного / интерактивного обучения – метод дневников

Тест 1. Конфликтная ли вы личность?

Чтобы узнать конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем "вызываю огонь на себя".

2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а) с возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась ... а)
промолчу;

б) ограничусь коротким тактичным комментарием;

в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов

Каждое а — 4 очка; б—2 очка; в—0 очков.

От 20—28 очков. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют вас приспособленцем.

От 10—18 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

До 8 очков. Конфликты и споры — это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Тест 2. Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У.Томас)

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет пять

возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15 а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

7. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;

б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) Отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;

б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;

б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Практическое занятие 6. Практическое занятие «Психология потребителей»

Метод активного / интерактивного обучения – деловая игра

Вопросы к занятию:

1. Какие бывают типы потребителей?
2. В чем заключается покупательское поведение различных типов потребителей?
3. Что влияет на формирование определенных индивидуальных и общественных потребностей?
4. Каковы мотивации, формирующие покупательское поведение?
5. . Какие существуют виды потребностей?
6. Как определяются скрытые потребности потребителей?
7. Какие существуют модели покупательского поведения?
8. Что представляет собой технология формирования потребностей?
9. В чем заключается роль средств массовой информации при формировании потребностей?
10. В чем заключается психологическое исследование потребителей с целью выяснения их потребностей?
11. Каковы задачи изучения поведения потребителей?
12. В чем заключаются основные методы изучения поведения потребителей? Какие методы изучения мотивации потребителей вам известны?
13. Какие существуют принципы управления поведением потребителей?

14. Что такое суверенитет потребителей и каковы его принципы?
15. Какие существуют системы формирования спроса?
16. Как стимулируется сбыт товаров?
17. Какие психологические приемы и методы используются в организации общественного мнения?
18. Как формируется имидж фирмы?

Критерии оценки:

100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько

ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Варианты контрольных работ

Для лучшего усвоения дисциплины студентам предлагаются контрольные задания, которые представляют собой теоретические вопросы этики и психологии, основанные на изучении литературных источников.

Задание 1

1. Конфликты: виды структура, стадии протекания
2. Концепция жизненного стиля

Задание 2

1. Конфликты и пути их разрешения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
2. Персональные ценности потребителей

Задание 3

1. Конфликты и пути их разрешения. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения
2. Невербальные коммуникации

Задание 4

1. Конфликты и пути их разрешения. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере
2. Визуальный мерчандайзинг. Основные принципы

Задание 5

1. Конфликты и пути их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта

2. Этика делового общения

Задание 6

1. Правила этикета

2. Основные этапы обслуживания покупателей

Задание 7

1. Правила ведения телефонных переговоров

2. Потребности и мотивации, формирующие покупательское поведение

Задание 8

1. Психология общения. Общение как взаимодействие

2. Этика. Предмет этики. Мораль. Нравственность

Задание 9

1. Психология общения. Общение как коммуникация

2. Процесс принятия решения о покупке

Задание 10

1. Психология общения. Восприятие и понимание.

2. Правила вербального этикета