Государственное профессиональное образовательное учреждение  
Ярославской области  
Ярославский торгово-экономический колледж

УТВЕРЖДАЮ   
Зам. директора по УР  
ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.В. Шапурина

15 сентября 2018 г.

**ОП. 10 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Методические указания и контрольные задания   
для студентов заочной формы обучения   
по специальности   
38.02.04 «Коммерция (по отраслям)»  
46.02.01 «Документационное обеспечение»

Ярославль, 2018

СОГЛАСОВАННО

Цикловой комиссией специальных дисциплин

Протокол№\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_

Председатель комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.С. Головина

Составитель Л.П. Балалаева, преподаватель специальных дисциплин первой категории.

Техническая экспертиза: методист высшей категории: Жестокова Ю.Е.

Согласовано

Зам. директора по ИМР И.А. Балабанова

Методические рекомендации и контрольные задания для студентов заочной формы обучения составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального обучения по специальностям: 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)», 46.02.01 «Документационное обеспечение» и рабочей программой по рабочей дисциплине Психология и этика профессиональной деятельности. Утвержденная приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 мая 2014 г. N539

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины
3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения
4. Информационное обеспечение обучения
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
6. Требования к оформлению
7. Задания для контрольной работы

**1. ПАСПОРТ МЕТОДИЧЕСКОЙ РАЗРАБОТКИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Психология и этика профессиональной деятельности»**

**Для студентов заочного отделения**

**1.1. Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология и этика профессиональной деятельности» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 38.02.04 «Коммерция» (вариативная часть).

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин базовой части ФГОС СПО по специальности 38.02.04 «Коммерция».

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения учебной дисциплины.**

Целью изучения учебной дисциплины является усвоение теоретических знаний и составных элементов деятельности в области психологии и этики, приобретения умений их применять в условиях, моделирующих профессиональную деятельность, а также формирования необходимых компетенций в данной области знаний.

**Задачи освоения учебной дисциплины**:

- формирование у специалиста фундаментальных способностей – сознания, языка, мышления, рефлексии, понимания другого, сотрудничества и взаимопомощи;

- формирование основных понятий психологии, психологических процессов и состояний, психологических свойств человека, психологии делового общения, психологии труда и профессиональной деятельности;

- рассмотрение психологических процессов и состояний человека с прикладным применением к профессиональной деятельности, с учетом проблем оптимизации совместной деятельности и современных требований к специалисту;

- обеспечение социально-психологической компетентности будущих специалистов как неотъемлемой составляющей их профессионализма.

**Требования к результатам освоения дисциплины:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК. 5. Владеть информационной культурой ,анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7.Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен**

**уметь:**

- использовать знания психологии и этики в профессиональной деятельности;

- предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;

- психологически грамотно строить беседу;

- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

- соблюдать этические нормы поведения.

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

- психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности;

- психологию труда и профессиональной деятельности;

- психологию коллектива и руководства, причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций;

- особенности профессиональной этики;

- основные нормы и правила современного этикета.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания и контрольные задания по учебной дисциплине предназначены студентам заочной формы обучения по специальностям 38.02.04 «Коммерция (по отраслям)», 46.02.01 «Документационное обеспечение» среднего профессионального обучения при освоении программы учебной дисциплины Психология и этика профессиональной деятельности.

Основной целью данных методических организаций является методическое обеспечение в реализации федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности, в частности освоения студентами заочной формы обучения выше указанной дисциплины в соответствии с рабочей программой.

Студентам следует помнить, что все требования федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования к результатам освоения учебной дисциплины и к ее содержанию является обязательными для изучения и освоения. Содержание этих требований отражено в данных методических рекомендациях.

Приступая к изучению учебной дисциплины необходимо познакомиться с ее содержанием, уяснить ее объем, руководствуясь приведенным списком информационных источников. Учебно-методические материалы по дисциплине изучаются самостоятельно в соответствии с рабочей программой и графиком учебного процесса.

Согласно учебному плану студентами выполняется домашняя контрольная работа, которая является одной из форм проверки и оценки усвоенных студентом знаний, а также средством самоконтроля. Выполнять работу следует в соответствии с установленными учебным планом и графиком учебного процесса срокам сдачи. Работа, выполненная не по своему варианту, не зачитывается и возвращается без оценки.

Для выполнения домашней контрольной работы необходимо:

- ознакомиться с общими вопросами организации и выполнения самостоятельной работы студентов заочной формы обучения;

- ознакомиться со структурой и содержанием данных методических указаний;

- определить свой вариант, выбор которого зависит от последней цифры шифра студента (если шифр заканчивается на цифру 1, то выполняется первый вариант, на цифру 2 – второй вариант и т.д., если шифр заканчивается на 0, то студент выполняет 10 вариант) или по таблице выбора вариантов, которая помещена в данном пособии.

- выполнить все задания по пунктам.

Домашняя контрольная работа выполняется письменно (отпечатано) в соответствии с установленными требованиями, сдается заместителю директора по УР для проверки преподавателем.

ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

ПО ЗАОЧНОЙ ФОРМЕ ОБУЧЕНИЯ

(Психология и этика профессиональной деятельности)

В соответствии с рабочим учебным планом по заочной форме обучения виды учебной работы по учебной дисциплине и количество часов на выполнение распределяется в соответствии со следующей таблицей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды учебной работы | Объем часов Ком. | Объем часов Доу. |
| Максимальная учебная нагрузка (в соответствии с учебным планом по дневной форме обучения) | 84 | 90 |
| Обязательная аудиторная нагрузка (в соответствии с учебным планом по заочной форме обучения) | 14 | 12 |
| В том числе: |  |  |
| - практические занятия | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 70 | 78 |
| В том числе: |  |  |
| - внеаудиторная самостоятельная работа с основными или дополнительными информационными источниками | 31 | 35 |
| - выполнение домашней контрольной работы | 31 | 35 |
| - подготовка к промежуточной и итоговой аттестации по учебной дисциплине | 8 | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| Домашние контрольные работы (количество) | 1 |
| Итоговая аттестация по учебной дисциплине (форма) | Дифференцированный зачет |

**Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

**Основная литература:**

Морозов А.В. Деловая психология – С-Пб, «Союз», 2010.

**Дополнительная литература**

Кравченко А.И. прикладная социология и менеджмент. – М.: МГУ, 2008

Браун Л. Имидж – путь к успеху /перев. С англ. – С-Пб.: Питер-Пресс, 1996

Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – М.: ЮНИТИ, 2007

Руденко Е.В. Социальная психология (курс лекций). – М.: Новосиб., 1997

Порыгин Б.Д. Социальная психология. – С-Пб.: ГУП, 2006.

Лавренко В.Н. Социальная психология и этика делового общения. – М.: ЮНИТИ, 2009

Берн Э. Игры, в которые люди. Люди, которые играют в игры /перевод с англ. – М.: Университетская книга, 1992

Психология и психоанализ характера (хрестоматия), ред. Составитель Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский дом «Бахрах», 1997.

Программа по учебной дисциплине   
Психология и этика профессиональной деятельности.

**Раздел 1. Введение в психологию**

1. Понятие о психологии как о науке.
2. Методы психологии и возможности их применения для исследования проблем торговли.
3. Задачи и функции психодиагностики, возможности использования в профессиональной деятельности.
4. Задачи психологии на современном этапе развития общества.

**Раздел 2. Психология личности**

1. Понятие о личности. Соотношение биологического и социального в личности.
2. Структура личности.
3. Характер и способности как составляющие личности, вбирающие в себя качества каждого блока.
4. Самопознание личности. Элементы возрастной психологии. Элементы психологии юношеского возраста. Элементы психологии пожилого возраста.
5. Обострение отношений в разновозрастных коллективах за счет указанных особенностей.
6. Элементы дифференциальной психологии. Особенности половых психологических различий.
7. Психологическая защита личности.

Практические занятия

Определение психологических особенностей личности на примере темперамента и показателя уровня беспокойство тревожности. Анализ влияния при явление эмоционально-волевых особенностей продавца и покупателя на возникновение и развитие производственных ситуаций в процессе обслуживания.

**Раздел 3. Психология деятельности. Особенности деловых отношений в коммерческой деятельности**

1. Понятия деятельности. Деятельность и активность. Психологические особенности деятельности. Структура деятельности человека: цель – мотив– способ – действия – результат.
2. Цели и мотивы трудовой деятельности. Их влияние на индивидуальное проявление поведения личности в деловом общении.
3. Виды действий. Осознанные неосознанные действия. Мотивы, определяющие потребности в деловом взаимодействии, их обусловленность функциональными обязанностями и возможностями личности.
4. Деловые отношения и общение. Составляющие деловых отношений.
5. Специфика содержания деловых отношений в коммерческой деятельности.
6. Различие между деловыми и межличностными отношениями.
7. Индивидуальный стиль поведения, формы его проявления.
8. Профессиональная компетентность. Понятие о приемах, формирующих аттракцию.

**Раздел 4. Социально-ролевое общение**

Тема 4.1. психология общения

1. Функции, виды и средства общения, их особенности в процессе торгового обслуживания. Функция общения. Виды общения. Общение межличностные и групповое. Общение Ролевое и доверительно. Ситуация определяющие использование только ролевого общение и возможности выхода за его приделы.
2. Средство общения. Речь как средство общения. Требования к речи работника торговли. Не речевые средства общения. Визуальные средства общения.
3. Вспомогательные средства общения. Акустические средства общения. Тактильные средства общения. Особенности использования не словесных средств общения в деятельности работника торговли.

Практическая занятия

Построение диалога в процессе обслуживания; речевой тренинг.

Тема 4.2. Общение как межличностное взаимодействие

1. Общение как межличностное взаимодействие.
2. Роли ролевые ожидания в процессе общения. Характеристика ролевого конфликта его причины и способы разрешения ролевого конфликта. Теория взаимодействия Э. Бёрна. Описание игровых моментов общение.
3. Психологические этапы процесса общения. Этап ориентировки, установления психологического контакта, обмена речевой ми сообщениями. Факторы, осложняющие общение в торговле.
4. Ролевые ожидания их несовпадение. А общие принципы поведения человека. Особенности оценки торговой ситуации покупателям.
5. Межличностный конфликт как результат разрушения психологического контакта и несовпадения ролевых ожиданий.

Практические занятия

Анализ раннего взаимодействия на основании теории Э. Бёрна. Проигрывание с моделированные ситуации взаимодействия, её психологический анализ точки зрения этапов процесса общения. Анализ допущенных ошибок взаимодействий с партнёрами по деловому общению.

Тема 4.3. Общение как понимание людьми друг друга. Принципы ведения партнерской беседы.

1. Необходимость выбора индивидуального стиля общения с партнёром по взаимодействию. Исходя из собственных технологических и эмоциональных возможностей.
2. Характеристика применения невербальных компонентов поведения.  
    Приемы ведения беседы. Принятия во внимание интересов партнёра.   
   Эгоцентризм (игнорирование): высказывание суждений, исходя только из своих интересов, игнорирование высказываний партнёра.   
   Выспрашивания. Односторонний интерес к информации.   
   Расспрашивания или поддержки. Уточнение высказывания партнёра.
3. Ступени вербализации.   
   Понятие о рефлексивным и не рефлексивном слушании.
4. Сообщение о переживаемом в партнёрской беседе.
5. Механизмы межличностного восприятия: индефекация, рефлексия и стереотипизация.
6. Восприятие и понимание информации в деловом общении: эффект ореола, эффект порядка, эффект опережения, эффект проекции, эффект средней ошибки.
7. Факторы влияющие на эффективность слушания.   
   Необходимость регуляция напряжения своего внимания, умение концентрироваться на теме разговора, выделять основные мысли собеседника, мысленно обобщать услышанное. Психологические барьеры слушания. Установка на собеседника как на того, кто ничего дельного не скажет.
8. Наблюдение в процессе делового общения. Функция наблюдения в процессе делового общения. Оценка по реакции партнёра степени эффективности воздействия говорящего на слушающего. Механизм психологического воздействия в процессе общения.
9. Механизмы психологического воздействия.
10. Приемы ведения беседы в затруднительных ситуациях.
11. Значение способов и методов воздействия в процессе общения.
12. Заражение как способ группового воздействия. Внушение или суггестия как целенаправленное, неаргументированное воздействия, основанное на критическом восприятие информации. Подражание как воспроизведение человеком определённых образцов поведения.

**Раздел 5. Противоречия в деловых отношениях.   
Способы их разрешения.**

Тема 5.1. Противоречия в деловых отношениях.   
Причины возникновения конфликтов.

1. Понятие конфликта.
2. Противоречия в произведённых отношениях работников торговли и причины возникновения конфликтной ситуации различного типа.   
   Объективные причины.   
   Субъективные причины. Причинная обусловленность восприятия человека человеком в процессе торгового обслуживания.
3. Персонификации претензий. Причины личностные.
4. Конфликтная ситуация конфликтная поведение.   
   Межгрупповые, межличностные, внутриличностные конфликты. Ролевые конфликты.
5. Типологии межличностного взаимодействия. Структура, функции, динамика конфликта.

Тема 5.2. способы регулирования конфликтных ситуаций

1. Возможные исходы конфликта. Умение в профессиональной деятельности локализировать конфликт.
2. Способы регулирования конфликта, контроль за эмоциональным собственным состоянием, сопоставление мнимых истинных причин конфликта.
3. Эффект диалогических форм общения.   
   Игровые моменты межличностном конфликте.
4. Принципы предупреждения конфликтов. Способы профилактики конфликтов.
5. Воздействия на покупателя в конфликтной ситуации.   
   Конструктивные и деструктивные стороны конфликта.
6. Преодоление внутренних конфликтов между высокая самооценка и низкая оценка окружающих.

Практические занятия

Анализ конфликтной ситуации, разыгранной студентами, с использованием стратегии самоотчета: определяется задача, которая действительно решается в данный момент. Последовательность и способы решения проблемы.

**Раздел 6. Взаимодействие в группе.**

1. Группа и организация.  
    Коллектив.
2. Психология малой группы. Классификация малых групп.   
   Структура малой группы.
3. Положение индивида в группе. Развития неформальных организаций и характеристика, причина возникновения. Управление неформальной организации.
4. Понятие коллектива. Условия, при которых группа превращается в коллектив. Социальная- психологический климат группы. Факторы, формирующие благоприятный социально-психологический климат группы.
5. Групповая сплочённость. Феномен группового давления.   
   Лидерство и руководство.
6. Понятие группового решения. Основные факторы, влияющие на механизм формирования группового мнения и на процесс принятия решений группы. Роль групповой дискуссии принятие группового решения.
7. Явление поляризации группы. Феномен «сдвига риска» и его роль в объяснение природы группового решения.
8. Групповые конфликты и механизмы принятия решения. Методы повышения эффективности принятия решения группой.

**Раздел 7. Психологические аспекты трудовой деятельности работника торговли**

Тема 7.1. Психологические аспекты управленческой деятельности

1. Возможности социальной психологии в раскрытии резервов улучшения условий и роста эффективности труда и творческой активности работников торговли.
2. Свойства деятельности, наиболее характерные для управленческой деятельности.
3. Особенности торгового коллектива.
4. Психологические проблемы вступления в должность.
5. Основные психологические закономерности управленческой деятельности. Отдача распорядительные информации.
6. Условия взаимопонимания с подчинёнными.
7. Условия принятия задания исполнителем.
8. Шкала человеческих отношений.
9. Психологические приемы формирования аттракции.   
   Психологические основы формулирования данных распоряжений.   
   Психологический анализ распоряжения, отданного а персонифицированной форме, его воздействия на результат.   
   Психологический анализ устного распоряжения, отданного в вопросительный форме, его воздействия на результат.
10. Взаимоотношения с трудными работниками.   
    Правила корректирующего обучения.   
    Психологические аспекты увольнения.

Практические занятия

Разбор управленческих ситуаций по выбору методов социально психологического воздействия на членов коллектива. Анализ гибкости стили руководства (разбор ситуации).

Тема 7.2. Психологические и эстетические аспекты процесса реализации товара

1. Мотивы посещения торгового предприятия потенциальным покупателем.
2. Ориентация мотивов на время препровождения, на ознакомление с ассортиментом, на вложение средств.   
   Приобретения основные и сопутствующие.
3. Критерии оценки качества и привлекательности товара в зависимости от возраста, пола и других социально-демографических характеристик.
4. Эстетические критерии формирования положительной установки на приобретение товара.
5. Мода, её формирования. Отношение к моде различных социально-демографических групп.   
   Моральное устаревание товара.
6. Успешность ориентировки в наличном ассортименте.
7. Место продавца в системе отношений «товар-покупатель».   
   Изучение и прогнозирование спроса.
8. Психологический аспект новизны, его роль в повышении степени привлекательности товара.
9. Характеристика торговой рекламы как вида информации.
10. Общая модель фигурного процесса.
11. Структура рекламного сообщения. Требования к построению рекламного текста.   
    Методы взаимодействия на читателей, используемые в рекламных текстах.   
    Характеристика процесса восприятие рекламного сообщения.
12. Заголовки к рекламным сообщениям. Выбор заголовка и надписи.   
    Использование в рекламе товарного знака и марки. Основные правила создания фирменных знаков и марок.

Практические занятия

Работа над имиджем товара. Создание товарного знака или марки. Анализ действенности предложенных рекламных текстов.

Тема 7.3. Эмоциональный климат процесса обслуживания и его коррекция. Особенности труда работников торговли.

1. Специфика торговой деятельности.
2. Условия труда и их влияние на физиологическое, психологическая, эмоциональное состояние труда работников.
3. Факторы, определяющие эмоциональный климат процесса обслуживания.
4. Психологические состояния.   
   Типы переживания фрустрации.
5. Корректировка состояние поведения участников процесса обслуживания.
6. Признаки указанных состояний в поведении покупателя.
7. Ослабление конфликтогенного действия переутомления и нервного перенапряжения покупателя путём разрядки, переключение и активизации.

Практические занятия

Моделирование ситуации приводящих к возникновению психологической напряженности и фрустрации. Отработка новых навыков выхода из этих состояний работников торговли.

**Раздел 8. Современный этикет и деловой протокол**

Тема 8.1. Основные правила современного этикета

1. Мораль этика.   
   Этика как наука о морали и нравственности.
2. Понятие этикета. Происхождение этикета. Историческое развитие этикета. Социальные группы и этикет. Национальные черты этикета. Возрастные особенности этикета. Профессиональные группы этикета.   
   Этикет современном общении людей. Развития этикета, обусловленные материально экономическими, гигиенический, эстетические, этическими и правовыми изменениями в обществе.
3. Основные виды этикета.
4. Уровни соблюдения этикета.   
   Соблюдение этикета и свобода от этикета.
5. Правила хорошего поведения. Общение за столом. У меня пользоваться приборами, салфетками, посудой.
6. Этикет мужчины и женщины. Границы проявление внимания к женщине. Поведение женщины при нарушении этикета мужчины.
7. Мода и этикет. Общие требования к костюму.

Практические занятия

Этический анализ психологических ситуаций.

Тема 8.2. Основы делового протокола

1. Понятие делового протокола.
2. Визитные карточки как инструмент делового общения, предусмотренного протоколом.
3. Виды визитных карточек и правила пользования ими.
4. Протокольное аспекты приема делегации.   
   Организации пребывания делегации партнёра.   
   Протокольное аспекты ведения переговоров.   
   Неформальные аспекты переговоров.
5. Организация презентаций.

Практические занятия

Анализ ситуации, связанных с соблюдением делового протокола. Деловая игра «организация приемов через делегации фирмы – партнёра».

ВЫБОР ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант контрольной работы определяется по таблице в зависимости от двух последних цифр номера личного дела/шифра/ студента. В таблице вариантов по горизонтали Б размещаются цифры от 0 до 9, каждая из которых является последней цифрой шифра студента.   
По вертикали А размещаются цифры от 0 до 9, каждая из которых – предпоследняя цифра шифра.   
Пересечение горизонтальной и вертикальной линий определяет клетку с вопросами варианта студента.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Б |  |  | Последняя цифра шифра | | | | | | | | | |
| А | | 0 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Предпоследняя цифра шифра | 0 | 8 | | 7 | 2 | 3 | 4 | 5 | 10 | 6 | 1 | 9 |
| 1 | 3 | | 8 | 7 | 2 | 9 | 4 | 1 | 10 | 6 | 5 |
| 2 | 7 | | 3 | 8 | 4 | 1 | 2 | 5 | 9 | 7 | 6 |
| 3 | 6 | | 2 | 4 | 10 | 7 | 10 | 9 | 3 | 5 | 1 |
| 4 | 10 | | 1 | 6 | 5 | 3 | 9 | 7 | 4 | 8 | 2 |
| 5 | 5 | | 4 | 10 | 9 | 6 | 7 | 8 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | 1 | | 10 | 7 | 8 | 2 | 3 | 6 | 5 | 4 | 9 |
| 7 | 2 | | 6 | 1 | 7 | 5 | 8 | 4 | 9 | 3 | 10 |
|  | 8 | 4 | | 9 | 5 | 6 | 10 | 1 | 3 | 2 | 8 | 7 |
|  | 9 | 9 | | 5 | 3 | 1 | 8 | 6 | 2 | 7 | 10 | 8 |

**ВАРИАНТ 1**

1. Общие положения о психологии.
2. Индивид и личность. Биологическая и социальная структура личности.
3. Какие условия влияют на возникновение конфликтных ситуаций в торговых коллективах?

**ВАРИАНТ 2**

1. Познавательные процессы личности, их виды.
2. Умение убеждать. Тактика убеждения собеседника.
3. Дайте характеристику конфликтных типов людей и опишите методы взаимодействия с ними.

**ВАРИАНТ 3**

1. Эмоционально-волевая характеристика личности.
2. Основные правила делового этикета и делового протокола.
3. Опишите условия, влияющие на возникновение профессионального утомления в процессе торгового обслуживания покупателей.

**ВАРИАНТ 4**

1. Методы психологических исследований. Психодиагностика.
2. Психологические средства стрессоустойчивости.
3. Дайте характеристику требованиям к современному торговому обслуживанию.

**ВАРИАНТ 5**

1. Память, основные законы запоминания. Развитие профессиональной памяти.
2. Вербальные и невербальные средства общения. Требования к речевому этикету специалиста.
3. Опишите и проанализируйте один из запомнившихся конфликтов в период производственной практики.

**ВАРИАНТ 6**

1. Ведение переговоров с партнером: методика и тактика.
2. Учение о типах нервной системы. Темперамент: определение и сферы проявления; Эволюция взглядов на темперамент /И.П. Павлов, Б.М. Теплов, В.Д. Небылицин и др./. Роль темперамента в трудовой деятельности.
3. Приведите примеры совершения импульсивных покупок под влиянием эмоциональной памяти, непроизвольного внимания, внушаемости.

**ВАРИАНТ 7**

1. Характер, его влияние на формирование личности. Самовоспитание.
2. Конфликты в деловых отношениях. Меры по разрешению конфликтных ситуаций.
3. Составьте личную программу самовоспитания характера.

**ВАРИАНТ 8**

1. Социально-психологический климат трудового коллектива, факторы, формирующие его.
2. Психологическое и эстетическое содержание профессионального общения.
3. В магазине, куда вы только что приняты на работу в коллективе имеют место конфликты скрытой формы. По каким признакам вы это определите?

**ВАРИАНТ 9**

1. Психологические и эстетические аспекты процесса реализации товара.
2. Функции, виды, средства общения. Социально-ролевое общение.
3. Приведите примеры первоначальных навыков саморегуляции.

**ВАРИАНТ 10**

1. Принципы ведения партнерской беседы. Значение способов и методов воздействия в процессе общения.
2. Мотивы и потребности личности. Мотивы совершения покупки.

Предложите способы развития внимания, памяти личности.