

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний технічний університет
Кафедра філософії

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
для підготовки до СРС з дисципліни
«Психологія торгівлі»
для бакалаврів денної форми навчання за спеціальністю 076
Підприємництво, торгівля та біржова діяльність (освітня програма)
«Організація торгівлі та комерційна логістика»

2018

Методичні рекомендації для підготовки СРС з дисципліни «Психологія торгівлі» для бакалаврів денної форми навчання за спеціальністю 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність (освітня програма) «Організація торгівлі та комерційна логістика» / Укладачі : Коваль В.М., Девочкіна Н.М. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2018. – 30 с.

Методична розробка містить загальні положення щодо опанування дисципліни «Психологія торгівлі», тематику самостійної роботи студентів та види самостійної індивідуальної роботи написання.

Укладачі:

кандидат філос. наук, доцент Девочкіна Н.М.,

ст. викладач Коваль В.М.

Рецензент:

зав. кафедрою маркетингу і логістики ЗНТУ, проф., доктор економічних наук Лифар В.В.

Відповідальний за випуск:

доцент, канд. філос. наук Арсентьєва Г. О.

Затверджено на засіданні кафедри філософії ЗНТУ
протокол № 7 від 4 квітня 2018 р.

Затверджено на засіданні кафедри
маркетингу і логістики ЗНТУ
протокол № 8 від 30 березня 2018 р.

Рекомендовано до видання НМК ФЕУ
протокол № 15 від 12 квітня 2018 р.

ЗМІСТ

1. Мета та завдання навчальної дисципліни «Психологія торгівлі»	4
2. Зміст та методичні поради по організації самостійної роботи студентів денної форми навчання з курсу «Психологія торгівля»	6
3. Перелік питань, доповідей та презентацій з курсу «Психологія торгівлі»	11
4. Методичні поради щодо організації самостійної роботи студентів заочної форми навчання з курсу «Психологія торгівлі»	18
5. Перелік тем контрольних робіт для заочників з курсу «Психологія торгівлі»	20
6. Перелік питань до заліку з курсу «Психологія торгівлі»	25
7. Література для СРС з курсу «Психологія торгівлі»	26

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

Мета курсу «Психологія торгівлі» полягає у створенні умов для засвоєння студентами науково-методологічних та прикладних проблем галузі психологічної характеристики торгівлі. Самостійна робота є обов'язковим компонентом навчальної та науково-дослідницької роботи студентів. Великого значення для опанування студентами навичок самостійної роботи набувають зміст та методи її організації, керівництво самостійною роботою студентів.

Вивчення курсу «Психологія торгівлі» є необхідною складовою професійної підготовки спеціалістів в галузі маркетингу, після вивчення курсу студенти мають набути знання природи психіки, психічних процесів, змісту понять «психіки», «поведінки», «професійна етика», психологічних особливостей конфлікту. Володіти методами опису, ідентифікації та класифікації індивідуально – психологічних особливостей продавця та покупця. Розуміти розрізняти психологічні аспекти процесу реалізації товару, мотиву вибору покупки, професійну поведінку продавця, психологічний клімат процесу обслуговування, а також специфіку професійної етики торгівлі та спілкування. Розуміти психологічні особливості конфлікту. Вміти володіти дослідницькими навичками, оцінювати якість спілкування, визначати результативність спілкування та ефективність маркетингової діяльності.

Завдання курсу «Психологія торгівлі» для самостійної та аудиторної роботи студентів – бакалаврів денної форми навчання за спеціальністю 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність (освітня програма «Організація торгівлі та комерційна логістика» - розглянути найважливіші і складні питання курсу, а також перевірити засвоєння студентами матеріалу - лекцій, підручників, посібників, умов, враховуючи, що на лекції відведена незначна кількість годин, то такий вид навчальної діяльності, як самостійна робота, передбачає ознайомлення студентів лише із основними категоріями і поняттями, методами та психологічними теоріями предмета. Виходячи з цього, в навчально-методичному виданні пропонується виклад тем курсу, основні тези теми, основні положення до теми, завдання для самостійної роботи студентів. Завдання сформульовані таким чином, щоб можна було засвоїти основні категорії.

Підготовка до аудиторних занять допомагає студентам у вирішенні ряду освітніх завдань:

- осмислити різні питання і проблеми психологічних та торгівельних дисциплін;
- розширити і закріпити здобуті знання;
- сформувати навички самостійної роботи з першоджерелами і довідковою літературою;
- набути уміння вести діалог, дискусію;
- сформувати уміння і навички з використання знань як теоретичної і методичної бази для вивчення спеціальних дисциплін;
- сформувати потребу і надалі удосконалювати свої знання за обраним фахом

Великого значення для опанування студентами навичок самостійної роботи набувають зміст і методи організації семінарських занять. На таких заняттях керівництво самостійною роботою студентів здійснюється в процесі співпраці викладача і студента і має мету сформувати у них вміння використовувати, аналізувати навчальну та довідкову літературу, опрацьовувати матеріали лекцій.

Методичні рекомендації до вивчення курсу «Психологія торгівлі». В процесі викладання курсу «Психологія торгівлі» вживаються наступні методи навчання: проведення лекцій та семінарських занять. Індивідуально – консультативна робота, самостійна робота з літературою і в інформаційних мережах, виконання самостійних завдань – учбових чи наукових.

Індивідуально-консультативна робота передбачає взаємодію студентів з викладачем, по-перше, для відробки пропущених занять, співбесід по матеріалах, які не засвоєні студентами чи викликають певні труднощі; по-друге, для контакту зі студентами, які виконують творчі завдання, проявляють інтерес і здібності до наукової роботи. Для оцінювання знань студентів використовується два види контролю: поточний і підсумковий. Поточний контроль здійснюється у формі оцінок за різні види аудиторної та самостійної роботи – активність на семінарах (участь у обговоренні питань, у дискусіях

тощо), результати виконання творчих завдань, підготовки і презентації доповідей та ін.

ІНДЗ визначає зміст, технологію самостійної роботи студента та структурує її. робіт та сприяє індивідуальній відповідальності за виконану роботу.

2. ЗМІСТ ТА МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ПО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

Самостійна робота

1. Роль відчуття та сприйняття в роботі продавця.
2. Особистість продавця як суб'єкт між індивідуальних відносин у торгівлі
3. Професійно значимі риси характеру продавця
4. Основи психології праці у торгівлі
5. Професійна етика торгівлі
6. Ділові стосунки у торговому колективі

У відповідності до навчальної програми з курсу «Психологія торгівлі» обсяг навчального навантаження для самостійної роботи складає 54 годин для денного відділення та 86 годин для заочного відділення.

Уміння студентів самостійно працювати над вивченням конкретного предмета – важливий чинник підвищення якості їх підготовки. Самостійна робота студентів по опануванню курсу «Психологія торгівлі» відбувається в наступних формах:

вивчення теоретичних основ курсу за конспектами лекцій та рекомендованою літературою;

- підготовка доповідей, презентацій за тематикою курсу;
- самостійне опрацювання додаткової літератури до тем лекційного курсу;
- самостійне опрацювання питань для підготовки до заліку (самоконтроль засвоєння змісту лекційного курсу «Психологія торгівлі»).

За змістом самостійна робота поділяється на такі групи:

- опрацювання лекційного матеріалу;

- виконання домашніх завдань;
- підготовка до рубіжного контролю;
- написання доповідей/ підготовка презентацій для студентів денного відділення;
- підготовка до складання заліку.

В допомогу студентам у їх самостійній роботі викладач проводить індивідуальні консультації з дисципліни.

Самостійна робота над матеріалом лекцій.

Роль конспекту лекцій суто навчальна, він допомагає зафіксувати основні поняття і положення й у потрібний момент їх відтворити, наприклад, при написанні доповіді або підготовці презентацій. Конспект має , індивідуалізований характер. У навчальному тексті є інформація двох видів: основна і допоміжна. Основна має найістотніше значення для розкриття змісту теми або проблемних питань. До неї належать: визначення наукових понять, теоретичних принципів тощо.

Зміст конспектування становить переробка основної інформації з метою її узагальнення і скорочення. Узагальнити — означає подати її у загальній, схематичній формі: визначень, висновків, окремих заголовків, викладу основних результатів тощо. На лекції студент повинен використовувати деякі фрази як опорні, основна інформація на лекції записується повніше, бо вона становить опорний конспект, а допоміжна, як правило, дає можливість усвідомити логічні зв'язки та ієрархію понять.

Конспект містить: лекційну тему, план лекції, бібліографічні джерела, власне конспект матеріалу. Бажано виділяти основні положення і визначення. Форма звітності: рукописний конспект лекційних матеріалів. Перевірка та оцінювання конспекту відбувається за такими параметрами:

- чи вміє студент зорієнтуватися в загальній композиції лекції (визначити основні положення);
- чи виділена логіко-значеннева канва повідомлення,
- чи зрозуміла студенту система викладу інформації в цілому, а також розвиток кожної окремої думки;
- чи виявлені “ключові” положення, тобто основні значеннєві віхи, на які “нанизаний” зміст.

Вимоги до підготовки доповідей та презентацій.

Тему доповідей і презентацій студенти вибирають з наведеного нижче переліку. Першим кроком має бути ознайомлення з базовою літературою і складання робочого плану. Після аналізу додаткових джерел інформації складають остаточний план роботи. План роботи складається з наступних елементів:

- вступ;
- 2-3 питань, що розкривають зміст проблеми;
- висновки;
- список використаної літератури.

Розкриваючи зміст проблеми треба враховувати історію її становлення і сучасний стан. Кожне питання має закінчуватися чітко сформульованими висновками.

Список літератури повинен вміщувати не тільки підручники і посібники, але і монографії та наукові статті (не менше 2). Список літератури складається з 7-8 джерел. Фінальним етапом підготовки доповіді чи презентації є систематизація матеріалу, уточнення плану і оформлення роботи.

В електронному вигляді матеріал слід готувати у форматі MS Word, розмір сторінки А4 (всі поля – 2 см.), міжрядковий інтервал – 1,5, шрифт Times New Roman, 14 кегль. Абзацний відступ ставити автоматично 1,25 см. Всі міжабзацні інтервали 0пт.

Обсяг роботи не більше 5 сторінок друкованого тексту А-4. Текст на аркуші має бути вирівняно по ширині. При цитуванні обов'язково вказувати джерело і сторінку, з якої наводиться цитата. Лапки « » використовуються для цитат, назв творів тощо. Посилання подаються за зразком [2, с. 45], де 2 – номер згадуваного джерела у списку використаної студентом літератури, а с. 45 – номер сторінки цього джерела, що містить наведену цитату. Список літератури слід оформити згідно із вимогами ВАК України

Комп'ютерні презентації (від англ. a presentation — подання, представлення) створюються за допомогою спеціальних програм. Найпопулярніші на сьогодні технології створення комп'ютерних презентацій реалізовані у програмах MS PowerPoint та Adobe Flash.

• *Вимоги до змісту мультимедійної презентації*: відображення теми електронної презентації і даних про автора презентації або установі на першому слайді презентації; відповідність змісту презентації поставленим цілям і завданням; стислість викладу, максимальна інформативність і достовірність поданої інформації;

новизна і конкурентоспроможність презентується об'єкта; формулювання запам'ятовується ключової фрази презентації.

- *Вимоги до розташування інформації на слайді:* горизонтальне розміщення інформації на слайді, форматування тексту по ширині, розміщення найбільш важливої інформації в центрі екрану і виділення її шрифтом і кольором; вставка написів під мультимедійною інформацією.

- *Вимоги до візуального і звукового ряду:* відповідність зображень і графічних об'єктів змістом презентації; забезпечення яскравості і контрастності зображення; забезпечення високої якості використовуваної аудіо інформації.

- *Вимоги до тексту,* використання контрастних кольорів для фону і тексту; виділення ключових слів у реченні жирним шрифтом або кольором; дотримання прийнятих правил орфографії, пунктуації, скорочень і правил оформлення тексту (відсутність точки в заголовках та ін.); неприпустимість застосування переносів у словах; використання підкреслення лише в гіперпосиланнях.

- *Вимоги до дизайну,* використання єдиного стилю оформлення презентації; відповідність стилю оформлення (графічного, звукового, анімаційного) змістом презентації; використання психологічно комфортного фону слайдів, що не заслоняючого інформацію, представлену на них; відповідність шаблону представляється темі; доцільність використання анімаційних ефектів.

- *Вимоги адаптивності* мультимедійної презентації, можливості внесення до неї змін і доповнень в залежності від конкретної ситуації.

- *Вимоги безпеки:* захист від дії несанкціонованих користувачів; захист від негативного впливу файлів, що пересилаються по Інтернету і містять макроси, і т.д.

Поточний контроль: практична робота, публічне повідомлення, тестування, модульна контрольна робота.

Підсумковий контроль: залік (залежить від робочих планів факультетів).

Критерії оцінювання:

При підготовці доповідей та презентацій враховується повнота правильність розкритої обраної теми, послідовність і логіка викладення, вміння студента застосовувати набуті знання,

здатність аналізувати, оцінювати факти, події, прогнозувати результати діяльності.

Оцінка за написання доповіді або презентації виставляється згідно нормативних документів з впровадженням КМСОНП у ХНТУ.

20 балів виставляється студенту, який при підготовці доповідей та презентацій показав високий рівень знань з предмета, повно та правильно обґрунтував та розкрив, зміг зробити докладні висновки. При захисті дав вірні відповіді на всі додаткові питання, виявив глибокі, свідомі, міцні знання програмного матеріалу, точне виконання завдань творчого характеру. Студент вичерпно, впевнено, аргументовано, послідовно, логічно, струнко й переконливо виклав теоретичний матеріал. Робота виконана студентом старанно і має бездоганне зовнішнє оформлення.

15 балів виставляється студенту, який при підготовці доповідей та презентацій правильно та змістовно розкрив тему, але допускає при викладі матеріалу окремі неточності, незначні порушення послідовності викладу, переконливість аргументів недостатньо виразна. Робота виконана студентом старанно, має добре зовнішнє оформлення.

10 балів виставляється студенту, який при підготовці доповідей та презентацій розкрив тему, дав правильні відповіді на основні питання, знає основні теоретичні положення, що розкриваються в темі, але не засвоїв їх деталей, допускає певні неточності. Припускав порушення логічної послідовності при викладі тексту, має задовільне зовнішнє оформлення роботи.

5 балів виставляється студенту, який підготував доповідь або презентацію з урахуванням всіх вимог, але не захистив їх.

3. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ДОПОВІДЕЙ ТА ПРЕЗЕНТАЦІЙ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

Тема 1. Роль відчуття та сприйняття в роботі продавця.

Знати: що таке відчуття, його особливості в психічних процесах, основні властивості, характер відчуттів, яку роль вони відіграють у роботі продавця.

Вміти: розрізняти спільне і відмінне у відчуттів, пояснити основні властивості відчуттів, застосовувати до конкретних ситуацій найважливіші теорії пам'яті.

Розуміти: які чинники впливають на ефективність пам'яті, як пов'язані відчуття та пам'ять, внутрішній зв'язок між індивідуальною особливістю пам'яті та здібності людини.

Запитання для самоконтролю.

1. Яку роль відіграють відчуття та сприйняття в життєдіяльності людини?
2. Що спільного й відмінного у відчуттях та сприйманні як процесах психічного відображення дійсності?
3. Які основні властивості відчуттів?
4. Що таке «пороги чутливості аналізатора», які фактори можуть їх змінювати?
5. Які основні властивості сприйняття?
6. У чому виявляється активний характер відчуттів і сприймань у взаємодії людини з середовищем?
7. Розвиток професійної пам'яті продавця.
8. Охарактеризуйте пам'ять та її місце в системі психічних процесів.

Завдання для самостійного опрацювання.

1. Чим довільне запам'ятовування відрізняється від мимовільного?
3. Охарактеризуйте оперативну пам'ять, її особливості та відмінності від короткочасної.
4. Які чинники впливають на ефективність довгочасної пам'яті?
5. Охарактеризуйте індивідуальні особливості пам'яті.

Теми для доповідей та презентацій

1. Пам'ять і розвиток особистості.
2. Найважливіші теорії пам'яті в психологічній науці.
3. Види пам'яті.
4. Пам'ять людини і пам'ять машини.
5. Пам'ять у навчальній діяльності людини.
6. Розвиток пам'яті у філогенезі.
7. Умови доброго запам'ятовування і збереження.
9. Індивідуальні особливості пам'яті та здібності людини.
10. Взаємодія розвитку пам'яті, мислення й уваги.

Рекомендована література:

1. Асмолов А. Г. Психология личности. Москва : МГУ, 2001. 367 с.
2. Выготский Л.С. Психология Москва : ЭКСМО-Пресс, 2000. 1008 с.
3. Первин Л. Психология личности: Теории и исследования. Москва : Аспект Пресс, 2000. 607 с.
4. Максимюк С.П. Психологія: навч. посіб. Київ: Кондор, 2009. 670 с.
5. Цимбалюк І. Психологія торгівлі: навч. посіб. Київ : Професіонал., 2006. 362 с.
6. Юнг К. Г Психологические типы. Москва : ООО “Попурри”, 1998. 656 с.

Тема 2. Особистість продавця як суб'єкт міжіндивідуальних відносин у торгівлі.

Знати: на яких засадах формується особистість; в чому полягають суперечності між рушійною силою та психічним розвитком особистості; проблематику впливу стресу на психічні процеси.

Вміти: провести порівняльні ідеї соціального та біологічного розвитку особистості; аргументовано виявляти найважливіші етапи розвитку особистості; застосовувати стратегії життєвого успіху.

Розуміти: загальні умови та чинники розвитку власної особистості; внутрішній зв'язок емоційних станів і властивостей особистості.

Запитання для самоконтролю

1. Як співналежать соціальне та біологічне в розвитку особистості?
2. Чи є будь-які суперечності між рушійною силою та психічним розвитком особистості?
3. Які етапи життєвого шляху людини є найважливішими для розвитку її особистості?
4. Науково обґрунтуйте позитивний вплив стресу помірної сили на психічні процеси та на фізіологічні властивості.
5. Проаналізуйте структуру характеру.

Завдання для самостійного опрацювання

1. Які умови психічного розвитку індивіда в процесі його перетворення в особистість.
3. Стратегія розвитку власної особистості

4. Чи є взаємозв'язок між стресом та неврозом?
5. Охарактеризуйте рівні вивчення психічного стану.
6. Чому в стані тривоги найвиразніше виявляється зв'язок емоційних станів і властивостей особистості?
7. Стреси в житті людини: причини виникнення і шляхи подолання.
8. Фізіологічні механізми афекту.

Теми для доповідей та презентацій

1. Теорія особистості З. Фрейда.
2. Теорія особистості в індивідуалістичній психології А. Адлера.
3. Теорія особистості в аналітичній психології К.-Г. Юнга.
4. Теорія особистості в гуманістичному психоаналізі Е. Фромма.
5. Концепція особистості К. Хорні.
6. Теорія особистісних рис за Г. Олпортом.
7. Модель особистості за Г. Айзенком.
8. Модель особистості за Р. Кеттеллом.

Рекомендована література:

1. Дружинин В. Н. Психология общих способностей. Санкт-Петербург: Питер-Ком, 2009. 368 с.
2. Дубравська Д. М. Основи психології : навч. посібник / Д. М. Дубравська. – Львів: Світ, 2001. – 296 с.
3. Забродський М. М. Педагогічна психологія : курс лекцій / М. М. Забродський. – К. : МАУП, 2000. – 189 с.
4. . Киричук О. В. Основи психології : підручник / О. В. Киричук, В. А. Роменець. – К. : Либідь, 2002. – 632 с.
5. Максимюк С.П. Психологія [Текст]: навчальний посібник для студ. вищих навч. закладів/ С.П.Максимюк. – К.: Кондор, 2009. – 670 с.

Тема 3. Професійно значимі риси характеру продавця.

Знати: загальні особливості структури характеру; основні етапи розвитку здібностей; провідну проблематику методів дослідження характеру; загальне значення професійних рис характеру продавця.

Вміти: проводити порівняння екстравертних та інтровертних відмінностей характеру;
бачити основні типи акцентуацій характеру.

Розуміти: особливості професійних рис характеру продавця; роль природних задатків розвитку здібностей.

Запитання для самоконтролю

1. Проаналізуйте структуру характеру.
2. Охарактеризуйте основні типи акцентуації характеру.
3. Поясніть поняття «здібності» та «задатки».

Завдання для самостійного опрацювання

1. Методи досліджень характеру.
2. Розвиток здібностей у людини.
3. Охарактеризуйте основні типи акцентуації характеру
4. Поясніть поняття «здібності» та «задатки».
5. Назвіть методи дослідження характеру.
6. Як розвиваються здібності у людини

Теми для доповідей та презентацій

1. Темперамент та його основні типи.
2. Індивідуальний стиль діяльності.
3. Характер і його структура.
4. Риси характеру та їх, акцентуація.
5. Екстраверти та інтроверти: основні характерні відмінності.
6. Загальні та спеціальні здібності.
7. Природні задатки розвитку здібностей та їх прояви.

Рекомендована література:

1. Андреева О. А. Техника тренировки памяти. Екатеринбург : НЕССИ-Пресс, 1992. 192 с.
2. Архипов В.Е. Маркетинг. Техника создания спроса. Москва: Вершина, 2005. 300 с.
3. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. Конфликтология: междисциплинарный подход, обзор диссертационных исследований Москва: Дом Советов, 2007. 240 с.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Санкт-Петербург : Лениздат, 1992. 400 с.
5. Головаха Е. И. Психология человеческого взаимопонимания. Київ. : Политиздат, 1989. – 189 с.

Тема 4. Основи психології праці у торгівлі.

Знати: які саме зміни відбулися у психології праці на сучасному етапі; чим відрізняються умови зарубіжної праці; якими є соціально-психологічні уявлення про працю.

Вміти: пояснити зв'язок психології праці з другими науками; виділити сучасні науки про працю; знаходити гуманізацію праці і методи її ефективності.

Розуміти: найважливіші методологічні та теоретичні аспекти психології праці; особливості продажу товару; основні функції ергатичної системи

Запитання для самоконтролю.

1. Основні завдання продажу товару.
2. Назвіть основні етапи продажу товару.
3. Гуманізація праці і методи її ефективності
4. Методологічні та теоретичні аспекти психології праці.
5. Основні завдання психології праці на сучасному етапі розвитку.

Завдання для самостійного опрацювання

1. Основні наукові проблеми психології праці.
2. Охарактеризуйте основні структурні компоненти суб'єкта праці.
3. Що є об'єктом вивчення в психології праці?
4. Що є «ергатична система?»
5. Назвіть і поясніть основні функції ергатичної системи.

Теми для доповідей та презентацій

1. Підсистеми трудового поста.
2. Основні функції психології праці.
3. Принципи психології праці
4. Зв'язок психології праці з другими науками.
5. Методи торгівельної діагностики
6. Історія зарубіжної психології праці.
7. Соціально-психологічні уявлення про працю продавця.
8. Сучасні науки про працю.

Рекомендована література:

1. Зигерт В., Лангер Руководитель без конфликтов. Москва: Экономика, 1990. 335 с
2. Котлер Ф. Маркетинг 21 века : пер. с англ. Санкт-Петербург : Нева, 2005. 425 с.
3. Киричук О. В. Основи психології :навч. посіб. Київ : Либідь, 2002. 632 с.
4. Максимюк С.П. Психологія, навч. посіб. Київ: Кондор, 2009. 670 с.
5. Онокович Г. "Діалог культур" як сучасна педагогічна технологія. Вища освіта України. 2011. № С. 42-48.
6. Цимбалюк І. Психологія торгівлі, навч. посіб. Київ: Професіонал., 2006. 362 с.

7. Самыгин, С. И. Менеджмент персонала. Ростов на Дону: Феникс, 1997. 480 с.

5. Професійна етика торгівлі.

Знати: які умови існували для виникнення етики; основні поняття та категорії етики; чим відрізняється професійна етика; особливості етики різних професій; що є торгівельною мораллю.

Вміти: визначати основні принципи професійної торгової етики; бачити шляхи підвищення культури обслуговування; виділяти категорії торговельної етики.

Розуміти: найважливіші професійно - етичні фактори продавця; особливості престижу торгової компанії; зміст культури обслуговування.

Запитання для самоконтролю.

1. Історія та умови виникнення етики.
2. Поняття загальної етики.
3. Професійна етика та її взаємозв'язок з іншими науками.
4. Класифікація професійної етики.
5. Особливості етики різних професій.

Завдання для самостійного опрацювання.

1. Професійна етика у комерційній діяльності.
2. Взаємозв'язок понять етика і торгівля.
3. Основні складові елементи культури торгівлі та обслуговування.
4. Основні шляхи підвищення обслуговування покупців.
5. Культура обслуговування.

Теми для доповідей та презентацій.

1. Торгівельна мораль.
2. Основні принципи професійної торгової етики.
3. Професійний гуманізм продавця.
4. Категорії професійної торгової етики.
5. Престиж торгової компанії.

Рекомендована література:

1. Цимбалюк І. Психологія торгівлі, навч. посіб. Київ: Професіонал, 2006. 362 с.
2. Самыгин, С. И. Менеджмент персонала. Ростов на Дону: Феникс, 1997. 480 с.
3. Шихи Г. Возрастные кризисы. Ступени личностного роста. Санкт-Петербург : “Ювента”, 1999. 434 с.

5. Шеелен, Франк М. Психология продаж. Москва: Интерэксперт, 2003. 235с.
6. Юнг К. Г Психологические типы. Москва : ООО “Попурри”, 1998. 656 с.
7. Ямагучи Т., Тадао Путь торговли: пер. с англ. Москва: Альпина Бизнес Букс, 2005. 139 с.

Тема 6. Ділові стосунки у торговому колективі.

Знати: якими були умови розвитку етики ділових стосунків; в чому полягає сутність і зміст етики ділових відносин; переваги та недоліки гендерної політики.

Вміти: проводити ділове спілкування; знаходити правила спілкування в електронному просторі⁴ пояснювати психологічні особливості конфліктів.

Розуміти: провідні аспекти взаєморозуміння у спілкуванні; психологічні особливості конфліктів; етичні засади сучасного бізнесу переваги та недоліки нашої країни.

Запитання для самоконтролю.

1. Етика відповідальності як методологічна основа розвитку етики ділових відносин ХХІ століття
2. Етичні засади сучасного бізнесу
3. Сутність і зміст етики ділових відносин
4. Етика ділових взаємин керівника з підлеглими
5. Гендерні засади ділової етики.

Завдання для самостійного опрацювання.

1. Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості.
2. Взаєморозуміння у спілкуванні.
3. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні.
4. Ділове спілкування та його особливості.
5. Способи і засоби ділового спілкування.

Теми для доповідей та презентацій.

1. Етикет національних символів
2. Функції, види і засоби спілкування
3. Ділові стосунки у торговому колективі
4. Психологічні особливості конфліктів
5. Правила спілкування в електронному просторі.

Рекомендована література:

1. О'Реші Д., Гибас Дж. Деловые отношения с покупателями Мінськ.: Амалфея, 1998. 272 с.
2. Сильва Х, Бернд Э..Искусство торговли по методу Сильва. Мінськ: «Попурри», 2006. 304 с.
- 3.Стивене Н. Эффективные продажи, ориентированные на покупателя. Москва: «Фаир», 1999. 384 с.
4. Стюарт Г. Успешный менеджмент торговли. Мінськ: Амалфея, 1996. 192 с.
5. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Минск: Амалфея, 2006. 384 с.
6. Шейнов В.П. Искусство убеждать. Москва: Приор, 2008. 304 с.
7. Шейнов В.П. 12 секретов успеха. Москва: ИНФРА-М, 2001. 416 с.

4. МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

5.1. Вимоги для оформлення контрольних робіт

Тему контрольної роботи студенти вибирають з наведеного нижче переліку. Варіант контрольної роботи студенти вибирають за двома останніми цифрами залікової книжки. Якщо число, утворене двома останніми цифрами залікової книжки, більше ніж кількість варіантів контрольних робіт, треба Наприклад, номер залікової книжки 963125, тоді тема роботи може бути 25.

Студентам запропоновано розібрати три проблемні питання в контрольній роботі.

Контрольна робота складається з титульного аркушу, плану, оформленого згідно вимог тексту, висновків, та переліку використаної літератури.

Етапи написання контрольної роботи:

- 1) ознайомлення з базовою літературою по темі;
- 2) аналіз літератури і складання плану роботи,
- 3) систематизація матеріалу, редагування, остаточне оформлення роботи;

Попередньо студент знайомиться з базовою літературою, складає план роботи, аналізує додаткові джерела інформації. План

роботи містить вступ, 2-3 питання, що розкривають зміст проблеми, висновки, список використаної літератури. Розкриваючи зміст проблеми треба враховувати історію її становлення і сучасний стан проблеми. Кожне питання повинно закінчуватися чітко сформульованими висновками.

Список літератури має включати не тільки підручники і посібники, але і монографії та наукові статті (не менше 2). Список літератури складається з 5-7 джерел. Фінальним етапом підготовки доповіді чи реферату є систематизація матеріалу, уточнення плану і оформлення роботи.

В електронному вигляді матеріал слід готувати у форматі MS Word, розмір сторінки A4 (всі поля – 2 см.), міжрядковий інтервал – 1,5, шрифт Times New Roman, 14 кегль. Абзацний відступ ставити автоматично 1,25 см. Всі міжабзацні інтервали 0пт.

Обсяг роботи не більше 15 сторінок друкованого тексту А-4. Текст на аркуші має бути вирівняно по ширині. При цитуванні обов'язково вказувати джерело і сторінку, з якої наводиться цитата. Лапки « » використовуються для цитат, назв творів тощо. Посилання подаються за зразком [2, с. 45], де 2 – номер згадуваного джерела у списку використаної студентом літератури, а с. 45 – номер сторінки цього джерела, що містить наведену цитату. Список літератури слід оформити згідно із вимогами ВАК України

Всі роботи, що не відповідають зазначеним вимогам за оформленням повертаються на доопрацювання.

Згідно з пунктом 3 «Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах» (затв. наказом МОН України від 2.06.93 за № 161), навчальний процес у вищих навчальних закладах здійснюється у таких формах: навчальні заняття, виконання індивідуальних завдань, самостійна робота студентів, практична підготовка, контрольні заходи. Самостійна робота студента – «це його самостійна діяльність-учіння, яку науково-педагогічний працівник планує разом зі студентом, але виконує її студент за завданнями та під методичним керівництвом і контролем науково-педагогічного працівника без його прямої участі»

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Відтак, метою самостійної роботи студентів є набуття

додаткових знань, перевірка отриманих знань на практиці, вироблення фахових та дослідницьких вмінь та навичок.

Під час вивчення навчальної дисципліни виокремлюють такі види самостійного учіння студента: слухання лекцій, участь у семінарських заняттях, виконання практичних і лабораторних робіт; відпрацювання тем лекцій та семінарських занять, виконання практичних і лабораторних робіт студентами заочної форми навчання; підготовка рефератів і курсових робіт, написання дипломної роботи; підготовка до модульного контролю та іспитів; робота з літературою та ін.

Самостійну роботу над засвоєнням навчального матеріалу з конкретної дисципліни студенти можуть виконувати у бібліотеці вищого навчального закладу, навчальних кабінетах, комп'ютерних класах (лабораторіях), а також в домашніх умовах. Опрацювавши літературні, наукові та публіцистичні джерела (шляхом читання, запам'ятовування, конспектування, цитування тощо), а також отримавши консультації викладача, студенти повинні сформувати уявлення про визначені феномени, проблеми, явища та процеси.

Для студентів заочної форми навчання пропонується захист контрольної роботи, усне опитування на консультаціях, усний залік.

5. ПЕРЕЛІК ТЕМ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ ЗАОЧНИКІВ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

Варіант 1

1. Психологія торгівлі як предмет психології.
2. Характер і темперамент.
3. Які форми самопрогнозування ви знаєте?

Варіант 2

1. Класифікації психічних станів.
2. Психічна саморегуляція та її психофізіологічні засади.
3. Спілкування як людська потреба.

Варіант 3

1. Спілкування як обмін інформацією.
2. Поняття «індивід» і «особистість».
3. Самооцінка як інтегральна характеристика особистості.

Варіант 4

1. Психологічне підґрунття маніпуляції.
2. Визначте поняття «психологічний захист», назвіть варіації психологічного захисту.
3. Підходи до розуміння співвідношення спілкування і діяльності

Варіант 5

1. Конфлікт та конфліктна взаємодія: поняття та роль.
2. Емоції як енергія.
3. Види спілкування.

Варіант 6

1. Теорії особистості в психології.
2. Класифікація психічних явищ.
3. Стили спілкування.

Варіант 7

1. Роль емоційно-вольових процесів у житті людини.
2. В чому полягає зміст психічних процесів відчуття і сприйняття.
3. Труднощі, бар'єри та деформації у спілкуванні.

Варіант 8

1. Труднощі, бар'єри та деформації у спілкуванні.
2. Техніки розвитку уяви.
3. Форми спілкування.

Варіант 9

1. Подайте загальну характеристику психічних явищ.
2. Техніки розвитку пам'яті.
3. Типи спілкування

Варіант 10

1. Назвіть основні характеристики та властивості емоцій.
2. Поняття про відчуття та сприйняття.
3. Поняття про пам'ять. Види та індивідуальні особливості пам'яті.

Варіант 11

1. Поняття про уяву.
2. Поняття про емоції та почуття. Форми переживань.
3. Поняття про волю. Структура вольового акту.

Варіант 12

1. Теорії особистості в психології.
2. Як ви розумієте поняття “активність особистості”?
3. Як впливає ступінь активності особистості на взаємозв’язок з оточуючим середовищем?

Варіант 13

1. Які основні потреби, особистості ви можете назвати?
2. Дайте характеристику вольовим якостям особистості.
3. Класифікації психічних станів.

Варіант 14

1. Які засоби психологічного захисту вам відомі?
2. Які чинники впливають на формування особистості?
3. Розкажіть про основні властивості волі.

Варіант 15

1. Психічний процес сприйняття. Ілюзії сприйняття.
2. Емоція як психо-соціальний феномен.
3. Як впливає мотивація на розвиток особистості?

Варіант 16

1. Психологія спілкування.
2. Пам’ять як психічний процес. Техніки розвитку та вдосконалення пам’яті.
3. Відчуття як психічний процес.

Варіант 17

1. Поняття «людина», «індивід», «особистість».
2. Дайте визначення поняттю “інтерес”.
3. Які форми прагнень особистості ви знаєте?

Варіант 18

Які параметри характеризують вольову активність особистості?
Які форми прагнень особистості ви знаєте?
Сомоцінка та її роль в житті особистості?

Варіант 19

1. Механізм психологічної саморегуляції.
2. Самооцінка та її роль в житті особистості?
3. Як впливає мотивація на розвиток особистості?

Варіант 20

1. Охарактеризуйте галузі психологічного знання.
2. Сутність понять «людина», «індивід», «особистість»
3. Властивості емоцій.

Варіант 21

1. Спілкування. Стосунки в групі.
2. Класифікація психічних станів.
3. Психологія спілкування. Сутнісні ознаки малої групи.

Варіант 22

1. Властивості психіки людини.
2. Теорії особистості в психології.
3. Які засоби психологічного захисту вам відомі?

Варіант 23

1. В чому полягає різниця між психікою тварини і психікою людини.
2. Дайте характеристику вольовим якостям особистості.
3. Які типи вольової активності ви можете назвати?

Варіант 24

1. Розкажіть про основні властивості волі. \
2. Які чинники впливають на формування особистості?
3. Стили спілкування.

Варіант 25

1. Поняття про відчуття та сприйняття
2. Труднощі, бар'єри та деформації у спілкуванні.
3. Спілкування як обмін інформацією.

Варіант 26

1. Спілкування як обмін інформацією.
2. Увага як психічний процес. Техніки розвитку уваги.
3. Поняття про волю. Структура вольового акту.

Варіант 27

1. Розкрийте загальні проблеми становлення особистості в підлітковому віці і в ранній молодості.
2. Які засоби психологічного захисту вам відомі
3. Причини неадекватного сприйняття.

Варіант 28

1. Поясніть поняття «психологічна проблема особистості», розкрийте загальні причини породження психологічних проблем особистості.
2. Психічні стани і їх характеристика.
3. Задатки та здібності в структурі особистості.

Варіант 29

1. Самооцінка та її роль в житті особистості?
2. Темперамент в структурі особистості.
3. Як впливає мотивація на розвиток особистості?

Варіант 30

1. Свідомість як інтегративна властивість психіки. Умови розвитку свідомості.
2. Поняття «особистість». Розтлумачте вираз: «особистість як спрямованість у майбутнє».
3. Які існують вимоги до організації дослідження?

6. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

1. Спілкування як людська потреба.
2. Спілкування як обмін інформацією.
3. Підходи до розуміння співвідношення спілкування і діяльності.
4. Рівні дослідження спілкування.
5. Структура спілкування.

7. Функції спілкування.
8. Види спілкування.
9. Стили спілкування.
10. Типи спілкування
11. Конфлікт та конфліктна взаємодія: поняття та роль.
12. Форми спілкування.
13. Труднощі, бар'єри та деформації у спілкуванні.
14. Пізнавальні процеси.
15. Поняття про відчуття та сприйняття.
16. Поняття про пам'ять. Види та індивідуальні особливості пам'яті.
17. Увага. Види, характеристики та особливості уваги.
18. Особливості та форми мислення.
19. Поняття про уяву.
20. Емоційно-вольова сфера особистості.
21. Поняття про емоції та почуття. Форми переживань.
22. Поняття про волю. Структура вольового акту.
23. Роль емоційно-вольових процесів у житті людини.
24. Темперамент в структурі особистості.
25. Задатки та здібності в структурі особистості.
26. Поняття про особистість. Наукове визначення поняття "особистість".
27. Поясніть відмінність у змісті та обсязі цих понять: людина, особистість, індивід і індивідуальність.
28. Як ви розумієте поняття "активність особистості"?
29. Як впливає ступінь активності особистості на взаємозв'язок з оточуючим середовищем?
30. Що є основним джерелом активності людини?
31. Які основні потреби, особистості ви можете назвати?
32. Спілкування як обмін інформацією.
33. Які форми прагнень особистості ви знаєте?
34. Самооцінка та її роль в житті особистості?
35. Як впливає мотивація на розвиток особистості?
36. Які засоби психологічного захисту вам відомі?
37. Які чинники впливають на формування особистості?
38. Розкажіть про основні властивості волі.
39. Дайте характеристику вольовим якостям особистості.
40. Які параметри характеризують вольову активність особистості?
41. Які типи вольової активності ви можете назвати?

42. Дайте визначення пам'яті. Які технології використовуються для її поліпшення?
43. Розкрийте значення емоцій в житті людини. Перерахуйте основні функції емоцій?
44. Поясніть, чим відрізняються емоції від почуттів та сприймань.
45. Дайте визначення характеру емоцій.
46. Які види емоцій, почуттів ви знаєте? Дайте їх визначення.
47. Дайте характеристику основним емоційним станам?
48. Яка природа виникнення афекту?
49. Які існують вимоги до організації дослідження? Назвіть основні етапи дослідження.
50. Що таке експеримент? Порівняйте переваги та недоліки спостереження та експерименту.

7. ЛІТЕРАТУРА ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

Базова література

1. Адаме С. Профессиональные продажи и коммерческие переговоры. Мінськ.: Амалфея, 2000. 224 с.
2. Акулич И.Л. Маркетинг. Минск : Высшая школа, 2002. 447 с.
3. Аллен П. Учимся торговать. Минск.: Амалфея, 1996. 214 с.
4. Асмолов А. Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа. Москва : МГУ, 2004. 367 с.
5. Бакшт В. А. Построение отдела продаж с «нуля» до максимальных результатов. Санкт-Петербург: Питер, 2006. 186с
6. Баркан Д.И. Управление сбытом: учеб. пособ. Санкт-Петербург:Питер, 2004. 343 с.
7. Беттджер Ф. Удачливый торговец, или как я приумножил свои доходы и счастье, занимаясь продажей. Москва: ФАИР, 1997. 320 с.
8. Битере Дж., Винкерман К. Как продать свои услуги. Москва: НИПАМИ, 2001.-84с.
9. Бондарчук О.І. Основи психології та педагогіки : курс лекцій. Київ : МАУП, 1999. 124 с.
10. Волкова Н.П. Педагогіка : навч. посіб. Київ: Талком, 2001. 576 с.
11. Выготский Л.С. Психология. Москва: ЭКСМО-Пресс, 2000. 1008 с.
12. Дайновский Ю.А. 505 приемов бизнеса. Киев: А.С.К., 1998. — 272 с.

13. Дейян А. Стимулирование сбыта и реклама на месте продажи. Москва: «Прогресс», 2004. 190
14. Деревицкий А. Школа продаж. Питер, 2005. – 275 с.
15. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. Харків-Київ : Р.И.Ф, 2006..320 с.
16. Дубравська Д. М. Основи психології : навч. посіб. Львів: Світ, 2001. 296 с.
17. Забродський М. М. Педагогічна психологія: конспект лекцій. Київ : МАУП, 2000. 189 с.
18. Ельбрехт О. М. Підготовка менеджерів у вищих навчальних закладах Великої Британії, Канади, США: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04. Київ. 2010. 45 с.
19. Зигерт В., Лангер Л. Руководитель без конфликтов. Москва: Экономика, 1990. 335 с.
20. Котлер Ф. Маркетинг. Питер: Нева, 2005.- 425 с.
21. Киричук О. В. Основи психології : навч посіб. Київ : Либідь, 2002. 632 с.
22. Максимюк С.П. Психологія : навч посіб. Київ : Кондор, 2009. 670 с.
23. Морган Р. Искусство продавать. Москва: КОНСЭКО, 2004. 146 с.
24. О'Реши Д., Гибас Дж. Деловые отношения с покупателями Мінськ.: Амалфея, 1998. 272 с.
25. Самыгин, С. И. Менеджмент персонала учеб. пособ. Ростов на Дону: Феникс, 1997. 480 с.
26. Сильва Х, Бернд Э..Искусство торговли по методу Сильва. Мінськ: «Попурри», 2006. 304 с.
27. Скотт Дж. Учитесь эффективно продавать и управлять сбытом. Киев: Внешторгиздат, 2002. 176 с.
- 28.Стивене Н. Эффективные продажи, ориентированные на покупателя. Москва: «Фаир», 1999. 384 с.
- Стюарт Г. Успешный менеджмент торговли. Мінськ: Амалфея, 1996. 192 с.
29. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж. Москва : «ФАИР», 2001. 384 с.
30. Хопкинс Т. Искусство торговать. Москва: «ФАИР», 2004. 464 с.

31. Цимбалюк І. Психологія торгівлі: навч. посіб. Київ : ВД. Професіонал., 2006. 362 с.
32. Шеелен, Франк М. Психология продаж Москва: Интерэксперт, 2003. 235с
33. Шейнов В. П. Общение. Минск: Дикта, 2000. 286 с.
34. Шейнов В. П. Риторика. Минск : Амалфея, 2004. 356 с.
35. Юнг К. Г Психологические типы. Москва : ООО “Попурри”, 1998. 656 с.
36. Ямагучи Т. Тадао Путь торговли: Москва : Альпина Бизнес Букс, 2005. 139 с.

Допоміжна

1. Акулич И.Л. Маркетинг: учеб. пособ. Минск: Высшая школа, 2002.-447 с.
2. Аллен П. Учимся торговать. Минск : Амалфея, 2006. 214 с.
3. Андреева О. А. Техника тренировки памяти. Екатеринбург : НЕССИ-Пресс, 2003. 192 с.
4. Архипов В.Е. Маркетинг. Техника создания спроса. Москва: Вершина, 2005. 300 с.
5. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособ. Москва : Дом Советов, 2007. 240 с.
6. Бегтджер Ф. Обаять клиента. Новосибирск: «ЭКОР», 2005. 192 с.
7. Джирард Д. Виртуоз торговли. Минск : Парадокс, 1997. 400 с.
8. Горлачук В. В. Економіка підприємства : навч. посіб. Миколаїв: Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2010. 344 с.
9. Гришина Н. В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2006. – 464 с.
10. Дружинин В. Н. Психология общих способностей. Санкт-Петербург: Питер-Ком, 1999. 368 с.
11. Зазыкин В. Г. Психология в рекламе. Москва : Дата Стром, 1992. 64 с.
12. Искусство торговать / под ред. С.А. Галканова. Москва: «Информация», 2001. 209 с.
13. Кимбол Б. Торговля (Секреты успеха). Москва: «Внеш-сигма», 2007. 221с.
14. Краснянский Э.В. Профессия — продавец. Москва : Экономика, 2006, 128 с.

15. Кучевская Н.В. Советы психолога продавцу. Москва: Экономика, 2000. 127 с.
16. Наприсенко О.К., Петров О.К. Психічна саморегуляція. Київ: Здоров'я, 1995. – 238 с.
17. Лапп Д. Улучшаем память в любом возрасте. Москва: Мир, 1993. 240 с.
18. Панок В. Основы практичної психології: навч. посіб. Київ: Либідь, 1999, – 536 с.
19. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам. Москва :“Рутенберг”, 2000. 272 с.
20. Печерская, Э. П. Концептуальные аспекты подготовки конкурентоспособного специалиста в современных условиях. Самара, 2003. 60 с.
21. Первин Л. Психология личности. Москва: Аспект Пресс, 2000. 607 с.
22. Продавец и покупатель (Психология отношений). Москва: Знание, 1991. 64 с.
23. Первин Л. Психология личности: Теории и исследования. Москва: Аспект Пресс, 2000. 607 с.
24. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам. Санкт- Петербург: «Рутенберг», 2000. 272 с.
25. Прикладная конфликтология: хрестоматия Минск: Харвест, 1999. 624 с.
26. Холодная М. А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. Томск, Барс, 1997. – 392 с.
27. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж. Москва: ФАИР - Пресс, 2001. 384 с.
28. Шифман С. 25 привычек и 25 типичных ошибок торговых агентов. Москва: «ФАИР», 2003. 256 с.
29. Штемман П., Венцель М. Секреты удачливого продавца. Москва: «Интерэксперт», 2202. 128 с.
30. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Минск: Амалфея, 2006. 384 с.
31. Шейнов В.П. Искусство убеждать. Москва: Приор, 2008. 304 с.
32. Шейнов В.П. 12 секретов успеха. Москва: ИНФРА-М, 2001. 416 с.

Інформаційні ресурси

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. URI.: <http://www.kodges.ru/8463-jenergija-jemocijj-v-html> (дата звернення 15.03.2018).
2. Брендон Сито П. Сила для торговли психология электронного трейдинга. URI.: <https://www.litres.ru> (дата звернення 24.03.2018).
3. Гусев В. Р. Внешние и внутренние факторы товарооборота и пути увеличения объема продаж розничной торговой организации. URI. <https://biblioclub.ru/index> (дата звернення 24.03.2016).
4. Васильев А. Что продать и у кого купить? Журнал Мир продуктов. 2008. № 7 (48). С. 56-59.
URI.: https://journals.ua/7_2008/48pdf
5. Крутушкіна О. В. Стратегічний комунікаційний аудит торговельного підприємства: сутність та методологія Вісник ДонНУЕТ. 2009. №3 (43). С. 233-239. URI.: https://www.researchgate.net/profile/3_2009/43_pdf