

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Запорізький національний технічний університет
Кафедра філософії

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
для підготовки до семінарських занять 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 для підготовки до семінарських занять з дисципліни «Психологія торгівлі» для бакалаврів денної форми навчання за спеціальністю 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність (освітня програма) «Організація торгівлі та комерційна логістика» [Текст]: навчально-методичне видання / Укладачі : Коваль В.М., Дєвочкіна Н.М. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2018. – 34с.

Методична розробка містить загальні положення щодо опанування дисципліни «Психологія торгівлі», тематику семінарських занять та вказівки до їх підготовки та оформлення, перелік питань до заліку. Наведено перелік базової і допоміжної літератури, словник основних термінів та критерії оцінювання знань студентів.

Укладачі:

ст. викладач Коваль В.М.

кандидат філос. наук, доцент Дєвочкіна Н.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 дисципліни «Психологія торгівлі» за темами.....	6
3. Плани семінарських занять з дисципліни «Психологія торгівлі».....	10
4. Перелік питань до заліку з дисципліни «Психологія торгівлі».....	24
5. Рекомендована література і джерела.....	25
6. Основні категорії і поняття дисципліни «Психологія торгівлі»	29
7. Система оцінювання знань студентів з дисципліни «Психологія торгівлі».....	33

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

Дисципліна «Психологія торгівлі» входить до циклу дисциплін загальної підготовки, що забезпечують формування когнітивної, соціальної, здоров'язберігаючої, загальнокультурної компетенцій бакалаврів маркетологів. Дисципліна сприятиме розвитку гнучкості мислення, устремлінню студентів до постійного професійного вдосконалення, особистісного зростання і самореалізації.

Метою викладання дисципліни «Психологія торгівлі» є розвиток когнітивних компетенцій студентів, формування у них інтелектуальної мобільності шляхом опанування різних стилів мислення і розвитку здатності до успішної психологічної адаптації; виховання смаку до організаційної, дослідної, управлінської діяльності з урахуванням потреб її учасників в самореалізації та особистісному зростанню.

Завданням дисциплін «Психологія торгівлі» є:

- ознайомлення студентів з суб'єктами, об'єктами, рівнями, критеріями і умовами психічних якостей, їх місцем в системі загальної психології;
- опанування методів і засобів створення психологічного та етичного комфорту
- розвиток здатності передбачувати та запобігати психологічним ризикам на ранніх стадіях їх розгортання, проектувати системи профілактичних заходів тощо.

В результаті вивчення навчальної дисципліни «Психологія торгівлі» студент повинен **знати**:

- зміст сучасних концепцій світу та наукових парадигм в психології;
- зміст понять «свідомість» і «особистість» по відношенню до систем «міжособистісних відносин», «торгового спілкування», «особливості конфліктів»;
- зміст понять «психологія торгівлі» і «етика ділових відносин»;
- складові, функції, критерії, рівні та умови психології торгівлі;
- функції окремих рівнів психології торгівлі;
- способи та методи застосування психічних якостей;
- особливості організації міжособистісних відносин;

В результаті вивчення навчальної дисципліни «Психологія торгівлі» студент повинен **вміти**:

- розрізняти світоглядний, науковий, соціальний і особистісний аспекти проблем;
- будувати системний погляд на об'єкт і предмет дослідження, використовуючи міждисциплінарні методи і підходи;
- проводити діагностику міжособистісних відносин, виявляти особливості конфліктів;
- оцінювати доцільність тих чи інших способів етичної поведінки;
- складати алгоритм вирішення завдання уникнення конфліктів;
- реалізовувати можливості самоуправління, самовиховання;
- проектувати траєкторії власного особистісного і професійного розвитку;
- вирішувати комунікативні завдання різного ступеня складності.

В результаті вивчення навчальної дисципліни «Психологія торгівлі» студент повинен **володіти**:

- культурою мислення, дослідницькими навичками;
- теоретичними засадами самоаналізу;
- знаннями з управління власним психічним станом;
- навичками оцінки способів і методів психологічного самозахисту;
- стратегіями ефективного розв'язання конфліктних ситуацій, навичками соціальної взаємодії;
- способами формування психологічно комфортних умов життєдіяльності;

Структуру навчальної дисципліни наведено в таблиці

Назви змістових модулів і тем				
	усього	у тому числі		
		лекції	семінарські	самостійна робота
Змістовний модуль 1				
Тема 1.1 Вступ до предмету «Психологія торгівлі»	10	2	-	8
Тема 1.2 Психічні процеси і стани та їх	10	2	2	6

особливості у роботі продавця.				
Тема 1.3. Психологія продавця. Особистість продавця	12	2	2	8
Тема 1.4. Психічні властивості і стани особистості продавця	12	-	2	10
Змістовний модуль 2				
Тема 2.1 Психологічні особливості професійної діяльності працівників торгівлі	14	2	2	10
Тема 2.2 Психологія торгового спілкування	18	4	4	10
Тема 2.3 Психологічні особливості конфліктів та засоби їх подолання	14	2	2	10
Усього годин	90	14	14	62

2. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ» ЗА ТЕМАМИ

Зміст дисципліни «Психологія торгівлі» розкриває сутність нових типів соціальних та індивідуальних ризиків, що пов'язані зі сферою свідомості, через поняття «психологія торгівлі» на тлі аналізу загальносвітових тенденцій трансформації суспільств, перспектив

психічної активності, можливостей психологічної саморегуляції і особистісного розвитку.

Змістовні модулі дисципліни «Психологія торгівлі»

Змістовний модуль I

Загальні основи психології торгівлі

Тема 1.1 Вступ до предмету «Психологія торгівлі»

Курс «Психологія торгівлі» знайомить майбутніх працівників торгівлі з основами загальної психології, на базі яких вони засвоюють знання про психологію покупців, психологію праці і психологію спілкування в торгівлі.

Основним завданням торгової психології є вивчення поведінки і взаємостосунків продавців і покупців.

До завдань психології торгівлі належать: вивчення динаміки попиту і шляхів активної дії на його формування і розвиток; дослідження психологічних чинників дії на покупців моди, реклами, організації продажі товарів, оформлення інтер'єрів магазинів; розробка психологічних аспектів наукової організації праці в торгівлі; розробка психологічних рекомендацій щодо організації торгової мережі і її розміщенню; вироблення психологічних критеріїв для оцінки культури торгівлі і ряд інших.

Тема 1.2 Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця.

Погляди відомого французького філософа і палеонтолога П'єра Тейяр де Шардена (1881–1955) на еволюцію матерії та психіки були підтримані і розвинуті видатним ученим, першим президентом Української академії наук В.І. Вернадським (1863–1945). Співзвучні погляди відображені у працях Б. Г. Ананьєва.

У формування наукової картини філогенезу психіки значний внесок зробили й інші дослідники, такі, як Б. Г. Ананьєв, Е. Г.

Вацуро, Н. Ю. Войтоніс, Я. Дембовський, В. Келер, Н. М. Ладигіна-Котс, О. М. Леонтьєв, М. Ф. Нестурх.

Виходячи з діалектико-матеріалістичних позицій, вітчизняні психологи досліджували закономірності функціонування та розвитку особистості як цілісної системи психічних властивостей з певною психологічною структурою (Л. С. Виготський, П. Г. Ананьєв, К. К. Платонов, Г. С. Костюкта ін.), а також різні аспекти особистості - її мотиви та настанови (Я. М. Узнадзе), предметну діяльність (О. М. Леонтьєв, С. Л. Рубінштейн), мислення та розумові дії (П. Я. Гальперін, А. В. Брушлінський, В. В. Давидов, Г. С. Костюк, О. М. Матюшкін, О. К. Тихомиров та ін.), характер (В. Д. Левітов), самосвідомість (П. Р. Чамата), вміння та навички (Є. О. Мілерян), пам'ять (А. А. Смирнов, П. І. Зінченко, Г. С. Середя та ін.), увага (Н. Ф. Добринін), сприйняття (О. В. Запорожець, В. П. Зінченко та ін.), здібності та темперамент (Б. М. Теплов, В. Д. Небиліцин, М. Ю. Малков).

Тема 1.3 Психологія продавця. Особистість продавця

Для розуміння природи особистості потрібно з'ясувати співставлення цього поняття з іншими поняттями, що використовуються як у класичній, так і в сучасній психології. Це насамперед поняття індивіда, людини, особистості, індивідуальності, суб'єкта.

Історія дослідження особистості. Процес розвитку особистості. Структура особистості. Соціально-психологічна характеристика особистості: темперамент, характер, здібності.

Мотиваційна сфера Емоційно-вольова сфера особистості. Актуалізаційно-діяльнісна сфера. Конгнітивна сфера. Активність особистості та її джерела. Потреби і мотиви.

Тема 1.4 Психічні властивості і стани особистості продавця

Відчуття та сприйняття. Роль відчуття. Властивості та закономірності відчуттів та сприйняття в роботі продавця.

Відчуття як елементарне відображення матеріального світу. Пороги відчуттів. Адаптація. Взаємодія відчуттів. Роль відчуттів в роботі продавця. Відчуття та сприйняття як активні процеси пошуку й обробки інформації.

Особливості сприйняття продавців. Спостереження і спостережливість у роботі продавця. Увага і її роль в організації психічних процесів. Особливості уваги продавця. Природа, види, властивості уваги.

Змістовий модуль 2. Психологічні аспекти процесу реалізації товару

Тема 2.1. Психологічні особливості професійної діяльності працівників торгівлі

Професійна етика торгівлі. Поняття про мораль. Особливість етичних вимог. Поняття про етику. Поняття такту. Безтактність. Цікавість. Скромність. Сором'язливість. Уразливість. Поняття власної гідності. Поняття гумору. Блазнювання. Чванство. Цинізм. Фарс. Хамство. Фамільярність. Послужливість. Акуратність. Делікатність. Делікатність. Увічливість. Природність. Запальність. Марнословність. Почуття власної гідності.

Тема 2.2 Психологія торгового спілкування

Спілкування, як умова розвитку особистості. Особливості спілкування, функції та засоби спілкування види й компоненти спілкування. Спілкування та міжособистісні відносини між продавцем та покупцем. Великі та малі групи, їх класифікація. Відносини керівництва й лідерства.

Тема 2.3. Психологічні особливості конфліктів та засоби їх подолання

Сутність конфлікту і стадії його протікання. Проблеми міжособових і між групових конфліктів: основні причини виникнення. Типи конфліктів особистостей. Структура

конфлікту і її основні елементи. Організаційні й між особові способи управління конфліктом. Основні типи міжособистісних конфліктів стратегія та тактика їхнього подолання. Основні правила подолання конфлікту.

3. ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

Семінарське заняття № 1

на тему: Природа психіки

2 години

Питання для обговорення

1. Походження психіки: матеріалістичний та ідеалістичні погляди.
2. Історичні етапи вивчення психіки людини.
3. Сучасні теорії та напрями вивчення психіки.

Проведення тестування. Який Ваш темперамент?

Перед Вами 12 тверджень.

Уважно прочитайте кожне з них і зважте, чи належить воно Вам особисто. Якщо належить — ставте «Так», якщо не належить — «Ні». Довго не роздумуйте. Найкращою відповіддю буде та, яка прийде в голову одразу (працуйте на окремому аркуші).

1. Найчастіше здійснюєте діяльність без попереднього планування.
2. Буває, що відчуваєте себе то щасливим, то нещасливим без наявних причин.
3. Відчуваєте себе щасливим, коли займаєтеся справою, що потребує негайних дій.
4. Залежні від вагань настрою, від поганого до доброго без наявних причин.
5. При зав'язуванні нових знайомств першим виявляєте ініціативу.
6. Часто буваєте в поганому настрої.
7. Схильні діяти швидко та рішуче.
8. Буває, що намагаєтесь на чомусь зосередитися, однак не можете.
9. Ви є палкою людиною.

10. Нерідко буває так, що в розмові з іншими присутні лише фізично, а уявно відсутні.
11. Відчуваєте себе незатишно, коли не маєте можливості спілкуватися
12. Часом повні енергії, а інколи дуже пасивні. Опрацювання даних

Інструкція: розмістіть кількість відповідей «Так» на всі твердження з непарними номерами по горизонталі вправо, відповіді «Ні» — вліво. Для тверджень з парними номерами: кількість відповідей «Так» — вгору, «Ні» — вниз. Проведіть через одержані координати лінії, паралельні осям. Площа одержаного прямокутника відображає Ваш темперамент. Розподілення площі по секторах показує пріоритетність темпераментів у Вашому характері: сектор I — холерик, сектор II — сангвінік, сектор III — флегматик, сектор IV — меланхолік. Пам'ятайте, що яскраво виражені темпераменти зустрічаються не так часто!

Література:

1. Выготский Л.С. Психология. Москва: ЭКСМО-Пресс, 2000. 1008 с.
2. Дубравська Д. М. Основи психології : навч. посіб. Львів: Світ, 2001. 296 с.
3. Киричук О. В. Основи психології : навч. посіб. Київ : Либідь, 2002. 632 с.
4. Лапп Д. Улучшаем память в любом возрасте. Москва: Мир, 1993. 240 с.
5. Максимюк С.П. Психология: навч посіб. Київ : Кондор, 2009. 670 с.
6. Панок В. Основи практичної психології: навч. посіб. Київ: Либідь, 1999, 536 с.
7. Цимбалюк І. Психологія торгівлі: навч. посіб. Київ : ВД. Професіонал., 2006. 362 с.
8. . Юнг К. Г Психологические типы. Москва: ООО “Попурри”, 1998. 656 с.

Семінарське заняття № 2

на тему: Діагностика психічних якостей особистості

2 години

Питання для обговорення

1. Основні підходи до використання психодіагностики в навчально-виховному процесі.
2. Психодіагностика в навчально-виховному процесі
3. Класифікація та характеристика основних психодіагностичних методів

Проведення тестування. Про що говорять Вам міміка і жести

1. Ви вважаєте, що міміка і жести — це:
 - а) спонтанне вираження душевного стану людини в певний «момент» 2
 - б) доповнення до мови - 4.
 - в) зрадницький вияв нашої підсвідомості – 3.
2. Чи вважаєте Ви, що у жінок мова міміки і жестів виразніша, ніж у чоловіків?
 - а) так - 1
 - б) ні - 3
 - в) не знаю - 0
3. Як Ви вітаєтеся з дуже хорошими товаришами?
 - а) радісно кричите: «Привіт» - 4
 - б) сердечним рукостисканням -4
 - в) Ви обнімаєте один одного -3
 - г) вітаєте їх стриманим рухом руки -2
 - д) цілуєте один одного в щоку -4
4. Яка міміка і жести означають в усьому світі одне і те саме? (Дайте три відповіді):
 - а) коли хитають головою - 0
 - б) коли кивають головою - 0
 - в) коли морщать носа 1
 - г) коли морщать лоба -1
 - д) коли моргають -0
 - е) коли посміхаються - 1
5. Яка частина тіла найвиразніша?
 - а) ступні;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисті рук;
 - д) плечі.

6. Яка частина Вашого власного обличчя найвиразніша? (дві відповіді):

- а) лоб -1
- б) брови -2
- в) очі -3
- г) ніс -4
- д) губи 2
- е) куточки рота -2

7. Коли Ви проходите повз вітрину магазину, в якій видно Ваше відображення, на що Ви звертаєте увагу насамперед?

- а) на те, як на Вас сидить одяг -1
- б) на зачіску -3
- в) на статуру -3
- г) ні на що -0

8. Якщо хтось, розмовляючи або сміючись, часто закриває рот рукою, у Вашому уявленні це означає, що:

- а) йому є що ховати -3
- б) у нього некрасиві зуби -1
- в) він чогось соромиться -1

9. На що Ви передусім звертаєте увагу у Вашого співбесідника?

- а) очі -3
- б) рот -2
- в) руки -1
- г) позу -1

10. Якщо Ваш співбесідник, розмовляючи з Вами, відводить очі, це для Вас ознака:

- а) нечесності -3
- б) невпевненості в собі -2
- в) зібраності -1

11. Чи можна за зовнішнім виглядом взнати типового злочинця?

- а) так -0
- б) ні -3
- в) не знаю -1

12. Чоловік починає розмову з жінкою. Він це робить тому, що:

- а) перший крок завжди роблять саме чоловіки -1
- б) жінка несвідомо дає зрозуміти, що хотіла, щоб з нею розмовляли 4
- в) він досить мужній для того, щоб ризикувати одержати «от ворот поворот» -2

13. У Вас склалося враження, що слова людини не відповідають тим «сигналам», які можна вловити з її міміки і жестів. Чому Ви більше вірите?

а) словам - 0

б) «сигналам» -4

в) вона взагалі викличе у Вас підозру? -3

14. Поп-зірки, наприклад Мадонна або Принц, направляють публіці «сигнали», що мають однозначно еротичний характер. Що, повашому, за цим ховається?

а) просто фіглярство -4

б) вони «заводять» публіку -2

в) це вираження їхнього власного настрою. -0

15. Ви дивитесь наодинці страшну детективну кінострічку. Що з Вами відбувається?

а) дивитесь цілком спокійно -4

б) реагуєте на те, що відбувається, кожною клітинкою своєї істоти -0

в) заплющуєте очі під час особливо страшних сцен -1

16. Чи можна контролювати свою міміку? -

а) так -0

б) ні -2

в) тільки окремі її елементи -1

17. При інтенсивному флірті Ви «спілкуєтесь» переважно:

а) очима -3

б) руками -4

в) словами -1

18. Чи вважаєте Ви, що більшість наших жестів:

а) перейняті в когось і заучені -2

б) передаються із покоління в покоління -4

в) закладені в нас від природи -0

19. Якщо у людини борода, для Вас це ознака:

а) мужності -3

б) того, що людина хоче сховати риси свого обличчя -2

в) того, що цей тип занадто ледачий, щоб поголитися -1

20. Більшість людей вважають, що права та ліва сторони обличчя у них різняться. Ви згодні з цим?

а) так -4

б) ні -0

в) тільки у літніх людей -2

Інструкція.

77–56 очок. Браво у Вас відмінна інтуїція, Ви володієте здатністю розуміти інших людей, у Вас є спостережливість і чуття. Але Ви занадто сильно покладаєтесь у своїх думках на ці якості, слова мають для Вас другорядне значення. Якщо Вам посміхнулися, Ви уже готові повірити, що Вам освідчуються в коханні. Ваші «вироки» надто поспішливі, і в цьому приховується для Вас небезпека, можна «попасти пальцем у небо»! Робіть на це поправку, і у Вас усі шанси навчитися добре розбиратися у людях. А це важливо і на роботі, і в особистому житті.

55–34 очки. Ви із задоволенням спостерігаєте за іншими людьми, і Ви непогано розумієте їхню міміку та жести. Проте Ви ще не зовсім вмієте використовувати цю інформацію в буденному житті, наприклад. для того, щоб вірно будувати свої взаємостосунки з оточуючими. Ви схильні скоріше сприймати сказані Вам слова і керуватися ними. Наприклад, хтось скаже Вам: «Мені з Вами зовсім не сумно», зробивши при цьому кислу міну. Але Ви повірите словам, а не виразу обличчя, хоча воно вельми красномовне. Розвивайте інтуїцію, більше покладайтеся на відчуття!

33—0 очок. На жаль, мова міміки і жестів для Вас — китайська грамота. Вам надзвичайно важко правильно оцінювати людей. І справа не в не в тому, що ви на це не здатні, просто, ви не надаєте цьому значення, і дуже даремно! Постарайтеся навмисно фіксувати увагу на дрібних жестах оточуючих вас людей, тренуйте спостережливість. Пам'ятайте прислів'я: тіло - це рукавичка для душі. Трохи розуміти душу іншого - вірний засіб самому не потрапити в капкан самотності.

Література:

1. Дубравська Д. М. Основи психології : навч. посіб. Львів: Світ, 2001. 296 с.
2. Киричук О. В. Основи психології : навч. посіб. Київ : Либідь, 2002. 632 с.
3. Максимюк С.П. Психологія: навч посіб. Київ : Кондор, 2009. 670 с.
4. Шмелев А.Г. и др. Основы психодиагностики: учебн. пособ. Москва: Ростов-на-Дону, 1996. 348с.

5. Моргун В.Ф., Тітов І.Г. Основи психологічної діагностики: навч. посіб.-3-є видання. – Київ: Видавничий Дім «Слово», 2013. 464с.
6. Панок В. Основи практичної психології: навч. посіб. Київ: Либідь, 1999, 536 с.
7. Холодная М. А. Психология интеллекта: парадоксы исследования. Томск, Барс, 1997. 392 с.

Семінарське заняття № 3

на тему: Діагностика міжособистісних відносин

2 години

Питання для обговорення

1. Психологія масових явищ.
2. Методика діагностики міжособистісних відносин Тімоті Лірі.
3. Методика «Сприйняття індивідом групи»

Проведення тестування методика Тімоті Лірі

Методика діагностики міжособистісних відносин Лірі. Методика створена Т. Лірі (Т. Ліар), Г. Лефоржем, Р. Сазеком у 1954 р. і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе та ідеальне "Я", а також для вивчення взаємин у малих групах. За допомогою даної методики виявляється переважаючим тип відносин до людей, самооцінку і взаємооцінку. Методика «Q-сортування» тенденцій поведінки в групі. Мета: вивчення уявлень випробуваного про себе. Може бути також використана для визначення «ідеального «Я» індивіда або його уявленні про те, яким його бачать інші. Ці параметри можуть бути досліджені на підставі аналізу тенденцій поведінки людини в групі: залежність - незалежність, товарииськість - нетоварииськість, прийняття боротьби - ухилення від боротьби. Опитувальник міжособистісних відносин (ОМО). Опитувальник призначений для оцінки типових способів ставлення до людей.

При дослідженні міжособистісних відносин найчастіше виділяються два чинники: домінування-підпорядкування і дружелюбність-агресивність. Саме ці чинники визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття. Для представлення основних соціальних орієнтацій

Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначені чотири орієнтації: домінування-підпорядкування, дружелюбність-ворожість. У свою чергу, ці сектори розділені на вісім - відповідно більш приватним відношенням.

Для ще більш тонкого опису коло ділять на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані щодо двох головних осей. Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче виявляються результати випробовуваного до центру кола, тим сильніше взаємозв'язок цих двох змінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування-підпорядкування) і горизонтальна (дружелюбність-ворожість) осі. Відстань отриманих показників від центру кола вказує на адаптивність або екстремальність інтерперсонального поведінки. Опитувальник містить 128 оціночних суджень, з яких в кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, упорядкованих по висхідній інтенсивності. Методика побудована так, що судження, спрямовані на з'ясування будь-якого типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по 4 і повторюються через рівну кількість визначень.

При обробці підраховується кількість відносин кожного типу. Т. Лірі пропонував використовувати методику для оцінки спостережуваного поведінки людей, тобто поведінки в оцінці оточуючих ("з боку"), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального "Я". Відповідно до цих рівнями діагностики змінюється інструкція для відповіді.

Інструкція. Вам пропонується список характеристик. Слід уважно прочитати кожну і вирішити, чи відповідає вона вашому уявленню про себе. Якщо відповідає, то помітьте її знаком «плюс» або напишіть напроти неї «так». Якщо не відповідає - нічого не пишiть. Одночасно або послідовно можна оцінити запропоновані характеристики з точки зору "Я- в ідеалі" (яким хочете бути), а також того, як підходять ці характеристики якого-небудь питання, що цікавить вас людині - "мій партнер". Намагайтеся бути щирим. Якщо немає повної впевненості, знак "+" не ставте.

Матеріали тестування додаються у роздрукованому вигляді для порівняння результатів тестів.

Література:

1. Печерская, Э. П. Концептуальные аспекты подготовки конкурентоспособного специалиста в современных условиях Самара: Изд-во Самар. гос. экон. акад., 2003. 260 с.
2. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам Санкт-Петербург: "Рутенберг", 2000. 272 с.
3. Цимбалюк І. Психологія торгівлі: навч. підруч. Київ: ВД.: Професіонал., 2006. 362 с.
4. Хомуленко Т. Б. Психологія праці та організаційна психологія: навч.- метод. посібник. Харків: ХНАДУ, 2009. – 279 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.

Семінарське заняття № 4

на тему: Діагностика професійного підбору кадрів

2 години

Питання для обговорення

1. Методи підбору кадрів: анкетування, співбесіда, інтерв'ювання.
2. Принципи професійної діагностики.
3. 16-факторний особистісний опитувальник Дж. Кеттела.

Проведення тестування по Дж. Кеттелу

Даний тест універсальний, практичний, дає багатогранну інформацію про індивідуальність. Він містить 105 запитань. Час дослідження 20 хвилин. Методика може застосовуватися як у групі, так і індивідуально, як у блоці з іншими методиками, так і самостійно.

Інструкція. Перед вами ряд запитань, які допоможуть визначити деякі властивості вашої особистості. Тут не може бути "правильних" чи "неправильних" відповідей. Люди різні, і кожен може висловити свою думку. Намагайтеся відповідати щиро і точно.

Відповідаючи на кожне запитання, ви повинні вибрати одну з трьох запропонованих відповідей - ту, яка найбільшою мірою відповідає вашим поглядам, вашій думці про себе. Відповідати необхідно таким чином: у відповідній клітинці у бланку відповідей поставте "+" (ліва клітинка відповідає відповіді "а", середня - "в", а клітинка справа - відповіді "с").

Матеріали тестування додаються у роздрукованому вигляді.

Література

1. Асмолов А. Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа: учебник. Москва: МГУ, 1990. 367 с.
3. Самыгин, С. И. Менеджмент персонала учеб. пособ. Ростов на Дону: Феникс, 1997. 480 с.
4. Сильва Х, Бернд Э..Искусство торговли по методу Сильва. Мінськ: «Попурри», 2006. 304 с.
5. Скотт Дж. Учитесь эффективно продавать и управлять сбытом. Киев: Внешторгиздат, 2002. 176 с.
6. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж. Москва: ФАИР - Пресс, 2001. 384 с.

Семінарське заняття № 5

на тему: Психологія торгового спілкування.

2 години

Питання для обговорення

1. Фізіономічні прояви різних типів людської індивідуальності.
2. Поведінка споживача.
3. Психологічні умови комунікації.

Проведення тестування. Як Ви контролюєте себе в спілкуванні

Уважно прочитайте 10 пропозицій, що описують реакції на деякі ситуації. Кожну з них Ви повинні оцінити як правильну чи неправильну щодо себе. Якщо пропозиція здається Вам правильною чи переважно правильною, поставте поряд з порядковим номером букву В, якщо невірною або переважно невірною — букву Н.

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичкам інших людей.
2. Я, можливо, міг зваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям інколи здається, ніби я переживаю щось глибше, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко буваю в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжу себе по-різному.
7. Я завжди відстоюю тільки те, в чому я щиро переконаний.
8. Щоб мати успіх у справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене сподіваються бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не виношу.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Цей тест дає змогу оцінити, якою мірою людина контролює себе в спілкуванні з іншими. Люди з високим комунікативним контролем постійно стежать за собою, добре знають, де і як потрібно поводити себе, керують вираженням своїх емоцій. Водночас у них утруднена спонтанність самовираження, вони не люблять непередбачуваних ситуацій, їхня позиція: «Я такий, який я є в цей момент». Люди з низьким комунікативним контролем безпосередніші та відкритіші, у них більш стійке «я», мало підлегле змінам у різних ситуаціях.

Інструкція.

По одному балу нараховується за відповідь на запитання 1, 5, 7 і за відповідь *B* на всі останні.

1–3 бали — у Вас низький комунікативний контроль, Ваша поведінка стійка і Ви не вважаєте за потрібне її змінити залежно від ситуації. Ви здатні до щирого саморозкриття у спілкуванні. Деякі вважають Вас «незручним» у спілкуванні через Вашу прямолінійність.

4–6 балів — у Вас середній комунікативний рівень. Ви щирі, але стримані у своїх емоційних проявах, не вважаєте у своїй поведінці на людей, які Вас оточують.

7–10 балів — у Вас високий комунікативний рівень. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміни ситуації, добре відчуваєте і навіть у змозі передбачити враження, яке Ви справляєте на оточуючих. Наступна група тестів дає змогу Вам перевірити свої навички в розумінні міміки та жестів співбесідника.

Література

1. Бакшт В. А. Построение отдела продаж с «нуля» до максимальных результатом/ В. А.Бакшт.СПб. – Питер, 2006. – С. 186.
2. Кимбол Б. Торговля (Секреты успеха). Москва: «Внеш-сигма», 2007. 221с.
3. Краснянский Э.В. Профессия — продавец. Москва: Экономика, 2006, 128 с.
4. Кучевская Н.В. Советы психолога продавцу. Москва: Экономика, 2000. 127 с.
5. Шейнов В.П. Искусство убеждать. Москва: Приор, 2008. 304 с.
6. Шейнов В.П. 12 секретов успеха. Москва: ИНФРА-М, 2001. 416 с.

Семінарське заняття № 6 **на тему: Психологічні особливості конфліктів** 2 години Питання для обговорення

1. Сутність конфлікту та його функції.
2. Структура та основні риси конфлікту.
3. Методика управління конфліктами емоційного рівня.

Проведення тестування. Методика діагностики показників і форм агресії А. Басса і А. Дарки.

Визначення показників та форм агресії за методикою А. Басса та А. Дарки (адаптація О.Осницького)

Особистісний опитувальник, розроблений А. Бассом і А. Дарки в 1957 р. і призначений для діагностики агресивних і несприятливих реакцій. На думку авторів, під агресивністю можна розуміти властивість особистості, що характеризується наявністю деструктивних тенденцій, в основному в області суб'єктно – суб'єктних відносин.

Ймовірно, деструктивний компонент людської активності є необхідним у творчій діяльності, так як потреби індивідуального розвитку з неминучістю формують в людях здатність до усунення і руйнування перешкод, подолання того, що протидіє цьому процесу.

Агресивність має якісну і кількісну характеристики. Як і всяка властивість, вона має різну ступінь вираженості: від майже повної

відсутності до її граничного розвитку. Кожна людина повинна володіти певним ступенем агресивності. Відсутність її призводить до пасивності, відомості, конформності і т.д.

Визначення показників та форм агресії за методикою А. Басса та А. Дарки (адаптація О. Осницького)

Інструкція викладач пропонує прочитати твердження і з'ясувати, наскільки воно відповідає стилю поведінки, способу життя досліджуваного, та дати відповідь: “так”, “мабуть, так”, “мабуть, ні”, “ні”.

Матеріали тестування додаються у роздрукованому вигляді.

Література:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособ. Москва: Дом Советов, 2007. 240 с.
2. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. Харків-Київ : Р.И.Ф, 2006..320 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 464 с.
4. Кучевская Н.В. Советы психолога продавцу. Москва: Экономика, 2000. 127 с.
5. Наприєнко О.К., Петров О.К. Психічна саморегуляція. Київ: Здоров'я, 1995. – 238 с.
6. Прикладная конфликтология: хрестоматия Минск: Харвест, 1999. 624 с.
7. Шифман С. 25 привычек и 25 типичных ошибок торговых агентов. Москва: «ФАИР», 2003. 256 с.
8. Штемман П., Венцель М. Секреты удачливого продавца. Москва: «Интерэксперт», 2002. 128 с.

Семінарське заняття №7

на тему: Психологія ділових відносин

2 години

Питання для обговорення

1. Діловий етикет
2. Поняття ділового протоколу

3. Етичні норми поведінки в маркетингу.

Проведення тестування. Чи приємно з Вами спілкуватися

Якщо людина товариська, то це не означає, що з нею приємно розмовляти. Є люди, які своєю товариськістю набридають майже з першої хвилини бесіди. Подивіться уважно навколо себе, хіба мало таких людей? А Ви приємний співрозмовник?

1. Ви любите більше слухати, ніж говорити?
2. Ви завжди можете знайти тему для розмови навіть з незнайомою людиною?
3. Ви завжди уважно слухаєте співрозмовника?
4. Чи любите Ви давати поради?
5. Якщо тема розмови Вам не цікава, чи будете Ви про це натякати співрозмовнику?
6. Ви роздратовуєтеся, коли Вас не слухають?
7. У Вас є особиста думка з кожного питання?
8. Якщо тема розмови Вам не знайома, чи станете її розвивати?
9. Чи любите Ви бути в центрі уваги?
10. Чи є хоча б три предмета, з яких Ви володієте досить вагомими знаннями?
11. Ви хороший оратор?

Якщо Ви позитивно відповіли на запитання 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 можете зарахувати собі по одному балу за кожну відповідь, яка сходиться. А тепер підрахуйте суму балів. 1–3 бали. Важко сказати, чи Ви мовчун, з якого не витягнеш ні слова, чи Ви настільки товариські, що Вас намагаються уникати, але факт залишається фактом: спілкуватися з Вами далеко не завжди приємно, навпаки здебільшого дуже важко. Вам потрібно серйозно над цим задуматися. 4–8 балів. Ви, можливо, і не надто товариська людина, проте майже завжди уважний та приємний співрозмовник, хоча можете бути і не уважним, коли не в настрої, але Ви не вимагаєте у такі хвилини особливої уваги до своєї персони від оточуючих. 9–11 балів. Ви мабуть, один із самих приємних в спілкуванні людей. Навряд чи друзі можуть без Вас обійтися. Це прекрасно. Виникає лише одне запитання: Вам дійсно приємно бути весь час у цій ролі, чи інколи доводиться грати, як на сцені?

Література:

1. О'Реші Д., Гибас Дж. Деловые отношения с покупателями Мінськ.: Амалфея, 1998. 272 с.
2. Продавец и покупатель (Психология отношений). Москва: Знание, 1991. 64 с.
3. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Минск: Амалфея, 2006. 384 с.
4. Цимбалюк І. Психологія торгівлі: навч. підруч. Київ: Професіонал., 2006. – 362 с.
5. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам. Санкт - Петербург: «Рутенберг», 2000. 272 с.
6. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. Минск: Амалфея, 2006. 384 с.

4. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

1. Поняття про особистість. Наукове визначення поняття “особистість”.
2. Поясніть відмінність у змісті та обсязі цих понять: людина, особистість, індивід і індивідуальність.
3. Як ви розумієте поняття “активність особистості”?
4. Як впливає ступінь активності особистості на взаємозв'язок з оточуючим середовищем?
5. Що є основним джерелом активності людини?
6. Які основні потреби, особистості ви можете назвати?
7. Дайте визначення поняттю “інтерес”.
8. Які форми прагнень особистості ви знаєте?
9. Сомоцінка та її роль в житті особистості?
10. Як впливає мотивація на розвиток особистості?
11. Які засоби психологічного захисту вам відомі?
12. Які чинники впливають на формування особистості?
13. Розкажіть про основні властивості волі.
14. Дайте характеристику вольовим якостям особистості.
15. Які параметри характеризують вольову активність особистості?
16. Які типи вольової активності ви можете назвати?
17. Дайте визначення пам'яті. Які технології використовуються для її поліпшення?

18. Які психотехнології можна використати для формування волі?
19. Розкрийте значення емоцій в житті людини. Перерахуйте основні функції емоцій?
20. Поясніть, чим відрізняються емоції від почуттів та сприймань.
21. Дайте визначення характеру емоцій.
22. Які види емоцій, почуттів ви знаєте? Дайте їх визначення.
23. Дайте характеристику основним емоційним станам? Яка природа виникнення афекту?
24. Які існують вимоги до організації дослідження? Назвіть основні етапи дослідження.
25. Які існують основні групи методів у психології?
26. Дайте визначення біографічному методу та проведіть дослідження за цим методом.
27. Спостереження та його структура .
28. Які якості студента та викладача можна дослідити завдяки методу спостереження?
29. Що таке анкета? Які бувають види анкет?
30. Що таке експеримент? Порівняйте переваги та недоліки спостереження та експерименту.

5. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА І ДЖЕРЕЛА.

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. Психологія : 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'Реші 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. Минск: 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. Virtuoz 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

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. Наприєнко 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
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», 2002. 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. URL.: <http://www.kodges.ru/8463-jenergija-jemocijj-v-html> (дата звернення 15.03.2018).
2. Брендон Сито П. Сила для торговли психология электронного трейдинга. URL.: <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. URL. <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.
URL.: 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. URL.: https://www.researchgate.net/profile/3_2009/43_pdf

6. ОСНОВНІ КАТЕГОРІЇ І ПОНЯТТЯ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

А

Активність – властивість, що характеризує ступінь енергійності, з якою людина впливає на зовнішній світ і переборює перешкоди.

Б

Біхевіоризм (від лат. behaviour – поведінка) - напрям психології, який предметом психології вважав поведінку.

В

Валідність (від англ. valid – справжній, придатний, має силу) – комплексна характеристика методики, яка містить відомості про галузі досліджуваного, явища та репрезентативності психологічної

процедури стосовно них. Поняття, яке вказує на те, що тест вимірює та наскільки добре він це робить.

Вербальне спілкування (від лат. *verbum* – слово) – мовне спілкування.

Верхній абсолютний поріг чутливості – максимальна сила подразника, яку ми здатні відчути певним аналізатором.

Відтворення – процес пам'яті, в результаті якого відбувається актуалізація закріпленого раніше.

Відчуття – психічний процес, що полягає у відображенні мозком властивостей предметів і явищ об'єктивного світу, а також станів організму при безпосередньому впливові подразників на відповідні органи чуття.

З

Здібності – це індивідуально-психологічні властивості особистості, які є передумовою виконання тої або іншої успішної діяльності (набуття знань, умінь і навичок), так само, як і організації взаємодії людей один з одним і їхнього спілкування. Задатки – це морфологічні й функціональні особливості будови мозку, органів почуттів і руху.

І

Індивід (від лат. *individuum* – неподільне) – окрема жива істота, представник біологічного роду, носій певних морфологічних, фізіологічних і психічних ознак, які відрізняють його від інших видів живих істот.

Індивідуальність – індивід як суб'єкт свого життєвого шляху, унікальна самобутня особистість, яка реалізує себе у життєтворчості (П.П.Горностай).

Індивідуально-психологічні особливості – своєрідні властивості психічної активності особистості, які виражаються в темпераменті, характері, мотиваційно-потребовій сфері та здібностях

Е

Експеримент – активне втручання дослідника в діяльність піддослідного з метою створення умов, де виявляється психологічний факт.

Екстраверсія – спрямованість особистості назовні, на довколишніх на предмети, події.

К

Клімат соціально-психологічний (від гр. *clima* (*climatos*) – нахил) – соціально-психологічний стан колективу, характер ціннісних

орієнтацій, міжособистісних стосунків і взаємних очікувань у ньому. Розрізняють сприятливий і несприятливий, здоровий і нездоровий
Концентрація уваги – ступінь або інтенсивність зосередженості на об'єкті.

Контент-аналіз (від англ. *contens* – зміст) – метод кількісного дослідження змісту соціальної інформації.

Л

Лабільність – швидкість виникнення та протікання збуджуваного й гальмівного процесів.

М

Метод експерименту (від лат. *experimentum* – проба, досвід) емпіричний метод, суть якого полягає у тому, що дослідник сам викликає явище, яке вивчають.

Метод ідентифікації (від лат. *identifico* – проба, досвід) – спрямований на логічне розуміння психологічних проблем клієнта, побудований на здатності психолога подумки поставити себе на місце клієнта, уподібнити себе до нього і діяти з погляду цієї позиції (Т. Партико).

О

Особистість – системна соціально-психологічна властивість людини, яка формується і розвивається у процесі життя з освоєнням всіляких видів діяльності та спілкування в суспільстві.

П

Пам'ять – це фіксація, збереження та наступне відтворення людиною її досвіду.

Поняття – форма мислення, що відбиває істотні властивості, зв'язки і відносини предметів і явищ, виражена словом або групою слів.

Пластичність і ригідність – гнучкість, легкість пристосування до нових умов і, навпаки, інертність, нечіткість до змінених умов.

Проективні методики – сукупність методик, спрямованих на дослідження особистості, в основі яких лежить принцип психологічної проєкції. Типовою ознакою проективних методик є використання в них невизначених, неоднозначних (слабо структурованих) стимулів, які досліджуваній має конструювати, розвивати, доповнювати, інтерпретувати.

Реактивність – сила емоційної реакції на зовнішні або внутрішні подразники.

С

Самосвідомість – складний психічний процес, що складається в сприйнятті особистістю численних образів самого себе в різних ситуаціях діяльності й поведінки, у всіх формах взаємодії з іншими людьми та у з'єднанні цих образів у єдине цілісне утворення-уявлення, а потім у поняття свого власного «Я» як суб'єкта, що відрізняється від інших.

Свідомість – відбиття в психіці людини ідеальних образів дійсності, своєї діяльності, самого себе.

Т

Темперамент – це індивідуально-психологічні особливості людини, які визначають динаміку її психічної діяльності й поведінки.

Тест (від англ. test – спроба, випробування, перевірка) – стандартизоване, часто обмежене у часі випробування, призначене для визначення кількісних (і якісних) індивідуально - психологічних відмінностей.

Тип реакції – швидкість протікання психічних процесів і реакцій.

У

Узагальнення – уявне об'єднання предметів і явищ за їх загальними й істотними ознаками.

Уміння – способи успішного виконання виконання дії, що відповідають цілям та умовам діяльності.

Умовивід – форма мислення, за якої, на основі декількох суджень робиться певний висновок.

Уява – пізнавальний психічний процес створення людиною на основі її попереднього досвіду образів об'єктів та явищ, які вона безпосередньо не сприймає і не сприймала.

Х

Характер – це цілісне утворення особистості, що показує особливості діяльності та поведінки людини та визначається стійким ставленням до різноманітної дійсності.

7. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ З ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ»

На вивчення навчальної дисципліни «Психологія торгівлі» відводиться 90 години / 3 кредити ECTS. У відповідності до навчальної програми підготовки бакалаврів за напрямом 6.030507 «Маркетинг» обсяг навчального навантаження курсу «Психологія торгівлі» (для студентів денної форми навчання) складає:

- самостійна робота студента – 62 години;
- лекції – 14 години;
- семінарські заняття – 14 години.

Для студентів денної форми навчання формою проміжного контролю є письмові самостійні роботи та усне опитування на семінарських заняттях. Підсумковий контроль успішності навчання проводиться у формі усного заліку.

У відповідності до Положення про кредитно-модульну технологію організації навчального процесу ЗНТУ, Закону України «Про освіту» та «Про вищу освіту», Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про державний вищий заклад освіти», наказів Міністра освіти України «Про затвердження Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах», «Про затвердження Програми дій щодо реалізації положень Болонської декларації в системі вищої освіти і науки України» й ін. – *підсумкова оцінка* є оцінкою, яка визначається шляхом переводу сумарної модульної оцінки, вираженої у 100-бальній шкалі, у традиційну академічну оцінку національної шкали («зараховано» та «не зараховано» для заліків) – за такою шкалою оцінювання академічних успіхів студента:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
81-89	B	добре	
75-80	C		
65-74	D	задовільно	
60-64	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни