

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра торгового дела и маркетинга

ПСИХОЛОГИЯ КОММЕРЦИИ

Методические указания

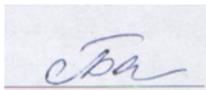
по выполнению контрольной работы

Направление подготовки/специальность 38.03.06 «Торговое дело»
Направленность (профиль) 38.03.06.01 «Коммерция»

форма обучения: заочная

Красноярск 2018

Разработчик:



Л.В. Багузова

Методические указания к КР рассмотрены на заседании кафедры
« 27 » июня 2018г., протокол № 10

Зав. кафедрой:



Ю.Ю. Сулова

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

В соответствии с учебным планом студент выполняет по данному курсу контрольную работу, которая выполняется студентами по окончании изучения материала дисциплины. В процессе ее подготовки он должен закрепить полученные знания.

Студент получает вариант, который определяется по начальной букве его фамилии, или в некоторых случаях задается преподавателем, учитывающим индивидуальную особенность практической профессиональной деятельности студента. Студент выполняет контрольное задание самостоятельно до вызова на сессию.

Выполнение контрольной работы выявляет знание материала, умение ставить вопросы и практически решать их.

Состоит из двух теоретических вопросов.

Ответы на теоретические вопросы должны быть краткими, но исчерпывающими по содержанию.

К выполнению контрольной работы студенту следует приступать в конце самостоятельного изучения дисциплины, после того как сложилось достаточно ясное понимание теоретических положений изучаемого курса.

При выполнении контрольного задания студент пользуется литературой. Помимо литературных источников, следует использовать личные наблюдения, опыт работы, результаты консультаций с работниками предприятия (организации). Желательно внести в работу элемент самостоятельного творчества, показать умение анализировать изученный материал темы, обобщать результаты, делая правильные и обоснованные выводы.

Каждый вопрос и ответ на него необходимо представлять на новой странице.

Ответы должны быть конкретными и раскрывать сущность поставленных вопросов.

Материал должен быть изложен последовательно и логично. Не допускается переписывание полностью текста из учебника, а также «скачивание» из Интернета без анализа представленного текста.

Рекомендуется иллюстрировать контрольное задание схемами, рисунками, рекламными листами, фотографиями. Примерный объем контрольной работы – 15-20 печатных страниц. Работа должна быть оформлена в соответствии с требованиями Стандарт организации «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности» <http://www.sfu-kras.ru/node/8127>

Первый лист оформляется как титульный лист с указанием наименования института, кафедры, контрольной работы по дисциплине,

фамилии и инициалов студента, номера группы. Все страницы нумеруются. Контрольные работы, рефераты допускается сшивать степлером (скобками) или в папку с мягкой обложкой.

В тексте контрольной работы приводятся ссылки на использованные источники: в квадратных скобках указываются порядковый номер источника по приведенному в контрольной работе списку, номера страниц.

Вопросы контрольной работы необходимо записывать непосредственно перед каждым ответом.

Работа должна начинаться с перечня вопросов варианта контрольного задания.

В конце работы приводится список использованной литературы с соответствующим библиографическим описанием источников, ставятся дата выполнения и подпись студента, после чего она сдается в заочный деканат или на кафедру.

Выполненная работа сдается на проверку в институте не позднее, чем за месяц до начала лабораторно-экзаменационной сессии.

Проверенная контрольная работа возвращается студенту. В зависимости от выполнения предъявленных к ней требований она может быть зачтена или не зачтена.

Защита контрольной работы проводится путем собеседования по ее содержанию, как правило, до начала сессии (в виде исключения – во время сессии) на кафедре в дни заочника или другое время по согласованию с преподавателем.

При получении не зачтенного контрольного задания, необходимо исправить ошибки, выполнить все указания (замечания) рецензента. Все дополнения и исправления ошибок рекомендуется проводить в этой же работе. Исправленное задание необходимо вторично направить на проверку. На титульном листе контрольного задания следует указать фамилию рецензента. Пример оформления титульного листа приведен в приложении.

Задания, выполненные небрежно и без соблюдения приведенных выше правил, будут возвращены для доработки.

Ответы на вопросы контрольной работы должны быть полными и соответствовать сущности вопроса.

НАЧАЛЬНАЯ БУКВА ФАМИЛИИ	НОМЕР ВАРИАНТА РАБОТЫ	НАЧАЛЬНАЯ БУКВА ФАМИЛИИ	НОМЕР ВАРИАНТА РАБОТЫ	НАЧАЛЬНАЯ БУКВА ФАМИЛИИ	НОМЕР ВАРИАНТА РАБОТЫ
А	1	Л	9	Ф,Х	17
Б	2	М	10	Ц,Ш,Щ	18
В	3	Н	11	Э,Ю	19
Г	4	О	12	Я	20
Д	5	П	13		
Е,Ж	6	Р,С	14		
З	7	Т	15		
И,К	8	У	16		

Контрольная работа должна быть выполнена по одному из вариантов. Весь курс данной дисциплины включает 20 вариантов, которые распределяются между студентами по начальным буквам их фамилии следующим образом:

В особых случаях вариант контрольной работы может быть выдан индивидуально преподавателем кафедры. Контрольная работа, выполненная по одному варианту, более чем одним студентом не принимается и не допускается к защите.

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Психология коммерции»

Тема 1

1. Проанализируйте роль речевой культуры и компетентности делового общения в процессе деятельности специалиста.

2. Унификация и стандартизация документов.

3. Приведите примеры формул речевого этикета:

А) речевые формулы, относящиеся к началу общения;

Б) речевые формулы, используемые в конце общения;

В) речевые формулы, характерные для основной части общения.

4. Практическое задание: напишите заявление с просьбой принять Вас на работу в бухгалтерско-финансовый отдел предприятия. Составьте по этому поводу приказ директора предприятия.

Тема 2

1. Охарактеризуйте коммуникативные качества речи.

2. Документ и его функции.

3. Дайте определение понятиям: омонимы, омофоны, паронимы.

Приведите примеры.

4. Практическое задание: составьте протокол заседания садового кооператива с приглашением представителей агрофирмы «УРОЖАЙ».

Тема 3

1. Дайте характеристику основным категориям дисциплины «Деловые коммуникации».

2. Бланки документов, требования к их разработке и применению.

3. Какое из перечисленных определений предмета дисциплины «Деловые коммуникации» является верным. Ответ обоснуйте.

а) закономерности общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело, а партнер выступает как личность, значимая для других партнеров;

б) закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психология самих этих

групп;

в) развитие высших психических функций, личности, межличностных отношений, обусловленные особенностями социализации в разных культурах.

4. Практическое задание: составьте письмо-запрос малого предприятия «Факел» издательству «ПРИОРИТЕТ» о возможности сдать заказ на изготовление бланков на бумаге типографии. Реквизиты укажите сами.

Тема 4

1. Охарактеризуйте вклад отечественных ученых в исследовании психологии межличностного общения.

2. Состав и оформление справочно-информационной документации.

3. Какое из предложенных научных положений отражает позицию отечественной психологии:

а) общение есть психосоциальное отношение между людьми, при котором происходит непрерывный «обмен реакциями» и «каждый из его участников воспринимает другого в качестве субъекта, способного изменить свое поведение в зависимости от внутренних психологических установок»;

б) общение, а также все общественные явления и процессы есть только взаимодействие между стимулами (соответственно комплексами стимулов), воздействующими на человеческий организм, и реакциями этого организма.

4. Практическое задание: от своего имени напишите телеграмму директору ПКФ «Факел», где Вы работаете начальником ОМТС, с просьбой продлить пребывание в Санкт-Петербурге сроком на 3 дня. Остальные данные укажите сами.

Тема 5

1. Охарактеризуйте основные положения когнитивной психологии.

2. Назначение и состав распорядительной документации.

3. Какое психологическое положение из перечисленных, следует отнести к гештальтпсихологии:

а) «восприятие, память, мышление и другие познавательные процессы определяются схемами так же, как и устройство организма генотипом»;

б) «если приспособления вызваны стимулом внутреннего характера и относятся к телу субъекта, то мы имеем эмоцию, например, покраснение; если стимул приводит к приспособлению организма, то имеем инстинкт – например, хватание»;

в) «наша задача заключается в накоплении наблюдений над поведением человека, что бы в каждом данном случае при данном стимуле можно было сказать наперед, какая будет реакция».

4. Практическое задание: составьте акт ревизии.

Тема 6

1. Понятие социальных стереотипов.

2. Процедура подготовки и издания распорядительных документов.

3. Укажите, какое из перечисленных определений относится к понятию «имидж», а какое к понятию «харизма». Что общего и особенного в этих социально-психологических феноменах:

а) образ, слепок, умственное представление конкретного лица, содержательная сторона его характера, делегируемая партнерам по общению;

б) феномен, противопоставляемый легально-рациональному авторитету, означает такой авторитет, которым наделяют лидера последователи, верящие в то, что его притязания на власть, проистекают из его экстраординарного личного дара.

4. Практическое задание: составьте распоряжение о повышении трудовой дисциплины ООО «РОСТСЕЛЬМАШ» г. Ростов-на-Дону. Остальные данные укажите сами.

Тема 7

1. Понятие, виды и функции общения.

2. Составление и оформление структуры штатного расписания предприятия.

3. Соотнесите предлагаемые социально-психологические понятия и их определения:

а) стереотип;

б) предубеждение;

1) односторонний, искаженный и, как правило, предубежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этнических групп или классов;

2) личная антипатия или активная враждебность по отношению к другой социальной группе; при этом индивиды могут участвовать в дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать.

4. Практическое задание: составьте краткую должностную инструкцию на экономиста торговой фирмы.

Тема 8

1. Назовите основные положения «коллективной рефлексологии» В.М.Бехтерева.

2. Порядок составления, оформления и использования должностных инструкций.

3. Что из перечисленных характеристик относится к понятию «руководитель» и не относится к понятию «лидер»:

а) осуществляется как в системе административно-правовых, так и морально-психологических связей;

б) выполняет несколько социальных ролей;

в) осуществляется в системе административно-правовых отношений;

г) имеет психологическую природу;

д) даны права и полномочия законом.

4. Практическое задание: напишите заявление о предоставлении Вам учебного отпуска в связи со сдачей зимней экзаменационной сессии. Составьте по этому поводу приказ директора предприятия.

Тема 9

1. Барьеры коммуникации. Умение слушать.

2. Порядок составления и оформления приказов по основной

деятельности.

3. Приведите конкретные примеры следующих видов коммуникативных барьеров: информационно-дефицитный, стилистический, социально-культурных различий, замещающе-искажающий.

4. Практическое задание: составьте приказ по основной деятельности.

Тема 10

1. Назовите функции невербальных средств общения.

2. Порядок составления и оформления приказов по кадровым вопросам.

3. Проанализируйте существующие стереотипы в понимании невербального поведения делового партнера по общению.

4. Практическое задание: составьте служебную записку начальника отдела поставок Машиностроительного завода начальнику производственно-диспетчерского отдела об изготовлении оснастки (прессов) в количестве 3 шт. для отправки по договору Васильевскому заводу керамики. Срок изготовления и поставки оснастки должен быть не позднее IV квартала 20__ г.

Тема 11

1. Проанализируйте ведущие тактики поведения во взаимодействии.

2. Порядок составления и оформления телефонограмм.

3. Охарактеризуйте скрытые трансакции, как наиболее сложные для понимания. Ответ обоснуйте.

4. Практическое задание: составьте от своего имени заявление о поступлении на работу, а также приказ директора Вашего предприятия о приеме Вас на работу.

Тема 12

1. Тактические приемы в переговорах.

2. Нормативно-методическая база делопроизводства.

3. Проанализируйте отказ от переговоров как тактический прием. Ответ обоснуйте.

4. Практическое задание: составьте объяснительную записку по поводу Вашего невыхода на работу и приказ руководителя об объявлении Вам выговора.

Тема 13

1. Охарактеризуйте понятие «социально-психологический климат» в коллективе.

2. Порядок составления, оформления и применения телеграмм.

3. Укажите, какие процессы включает в себя групповая динамика:

а) формирование взаимосвязей;

б) возникновение подгрупп на неформальной основе;

в) влияние одного члена группы на другого;

г) принятие решений;

д) лидерство.

4. Практическое задание: составьте докладную записку начальника ОМТС ПКФ «Альфа» главному технологу фирмы об отсутствии в заготовительном цехе новой карты раскроя деталей № 6045, 6021, 6007, что

приводит к перерасходу металла. Начальник ОМТС просит обеспечить заготовительный цех новыми картами раскроя не позднее 15 января 20__ г.

Тема 14

1. Виды и структура конфликта.
2. Деловые письма – понятие, виды, составление и оформление.
3. Укажите причины:
 - а) внутриличностного конфликта;
 - б) межличностного конфликта;
 - в) межгруппового конфликта;
 - г) организационного.
4. Практическое задание: составьте отзыв о работе практиканта, адресуйте его заведующему Вашей выпускающей кафедрой.

Тема 15

1. Понятие «профилактика конфликта».
2. Справки – понятие, классификация, особенности составления и оформления.
3. Рассмотрите на конкретном примере – что выгоднее участникам переговоров: максимально большой общий выигрыш или собственный?
4. Практическое задание: напишите автобиографию.

Тема 16

1. Понятие «стресс» и его виды.
2. Деловые записки (докладная, служебная, объяснительная, пояснительная) – понятие, особенности составления и оформления.
3. Соотнесите понятия и их определения:
 - а) аффект;
 - б) стресс;
 - в) фрустрация;
 - г) депрессия;
 - 1) состояние, возникающее в экстремальной ситуации, требующее от человека мобилизации сил и энергии;
 - 2) состояние душевного расстройств, подавленности, характеризуемое упадком сил и снижением активности;
 - 3) эмоциональное состояние, возникающее при неудачах, сопровождающееся переживанием безысходности, крушением надежд;
 - 4) кратковременная, бурно протекающая эмоциональная реакция, эмоциональный взрыв, нарушающий волевой контроль.
4. Практическое задание: составьте письмо-отказ коммерческо-посреднической фирме «Лесоматериалы» на поставку малому предприятию «Маяк» бруса в количестве 100 м³. Конкретные данные укажите сами.

Тема 17

1. Телефонное поведение
2. Составление и оформление актов приемки продукции по количеству и качеству.
3. Проанализируйте, какие из перечисленных утверждений являются ложными:

- а) «стресс – это удел слабых людей»;
 - б) «я не могу нести ответственность за стресс в моей жизни, мы все его жертвы»;
 - в) «я всегда знаю, когда испытываю чрезмерный стресс»;
 - г) «все люди реагируют на стресс одинаково»;
 - д) «я всегда знаю, когда испытываю чрезмерный стресс»;
 - е) «все люди реагируют на стресс одинаково»;
 - ж) «при стрессе, все, что нужно сделать – это, прежде всего, расслабиться»;
 - з) «важнейшее мероприятие в борьбе со стрессом – это психотерапия.
4. Практическое задание: составьте текстовый отчет о результатах Вашего участия в оптовой ярмарке.

Тема 18

- 1. Техника проведения совещаний
- 2. Протокол – понятие, виды, порядок составления, оформления и использования.
- 3. Могут ли этикетные нормы противоречить нравственной позиции в деловом общении?
- 4. Практическое задание: составьте справку об отгрузке любого товара потребителю.

Тема 19

- 1. Ведение переговоров
- 2. Виды и характеристика средств оргтехники, применяемых в сфере делопроизводства.
- 3. Проанализируйте, когда коллективизм превращается в конформизм, а индивидуализм становится эгоизмом?
- 4. Практическое задание: составить резюме о себе для трудоустройства в торговую фирму.

Тема 20

- 1. Общие этические принципы делового общения.
- 2. Понятие, классификации и назначение реквизитов деловых документов.
- 3. 3. Какие из перечисленных чувств следует отнести к:
 - а) моральным;
 - б) эстетическим;
 - в) интеллектуальным;
- 1) сомнение;
- 2) стыд;
- 3) гордость;
- 4) ирония;
- 5) удивление;
- 6) чувство долга;
- 7) презрение;
- 8) наслаждение;
- 9) любознательность.

4. Практическое задание: составьте служебную записку начальника коммерческого отдела фирмы руководителю другого подразделения о необходимости дополнительной закупки товара в связи с рядом обстоятельств. Конкретные данные подберите сами.

Список использованных источников

Основная литература

1. Коммерциология: предчувствие перемен. Инновационные бизнес-модели коммерческой деятельности [Текст] : монография / Ю. В. Гуняков, Д. Ю. Гуняков ; Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. - Красноярск : СФУ, 2015. - 158 с. Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-449331174.pdf>

2. Организация коммерческой деятельности предприятия. Коммерциология [Текст] : учебное пособие для обучающихся по программам высшего образования направления 38.03.06 "Торговое дело" (степень "бакалавр") / В. В. Куимов [и др.] ; ред. В. В. Куимов ; Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. Ч. 1: Организационно-экономические предпосылки коммерческой деятельности. - Красноярск : СФУ, 2016. - 112 с. Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-180713719.pdf>

3. Яковлев, Г. А. Основы коммерции [Текст] : учебное пособие: [для вузов по специальностям 080301 "Коммерция (торговое дело)" и 080111 "Маркетинг"] / Г. А. Яковлев.- Москва : ИНФРА-М, 2016. - 223 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=484736>

4. Воронин, В. В. Психология успешных продаж [Текст] : конспект лекций для студентов специальностей 080401.65, 080301.65 всех форм обучения / В. В. Воронин ; Федер. агентство по образованию, Краснояр. гос. торгово-эконом. ин-т.- Красноярск : КГТЭИ, 2010. - 91 с.

5. Современная торговля: вопросы конкурентоспособности и социальной политики [Текст] : монография / под общ. ред. С. Л. Орлов. - Москва : ФОРУМ-ИНФРА-М, 2017. - 192 с.

Дополнительная литература

1. Коммерческая деятельность [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. подготовки 100700.62 "Торговое дело", профилей 100700.62.01 «Коммерция» и 100700.62.02 «Маркетинг в торговой деятельности»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост. О. В. Рубан. - Электрон. текстовые данные (самораспаковывающийся

архив; 3,48 Мб). - Красноярск : СФУ, 2012. - (Электронная библиотека СФУ). Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-093916732.exe>

2. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли [Текст] : учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц.- Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2012. - 699 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=342031>

3. Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность [Текст] : учебник для студентов вузов / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова.- Москва : "Дашков и К", 2013. - 500 с.

4. Минько, Э. В. Основы коммерции [Текст] : учебное пособие для вузов по специальности 080301 "Коммерция" (торговое дело)", 080111 "Маркетинг" / Э. В. Минько, А. Э. Минько.- Москва : Питер, 2013. - 336 с.