МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра Філософії

(найменування кафедри)

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

\_\_\_\_\_\_Психологія торгівлі\_\_\_\_\_\_\_

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: \_\_Організація торгівлі та комерційна логістика\_\_\_

(назваосвітньої програми)

Спеціальність: \_\_\_076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

(найменування спеціальності)

Галузь знань: \_\_\_\_\_07 Управління та адміністрування\_\_\_\_\_\_

(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: \_\_\_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_

(назва ступеня вищої освіти)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Затверджено на засіданні кафедри\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Філософії\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(найменування кафедри)Протокол №\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ р. |

м.Запоріжжя \_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| 1. **Загальна інформація**
 |
| **Назва дисципліни** | «Психологія торгівлі» освітня програма: «Організація торгівлі та комерційна логістика» за спеціальністю 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність. *Вибіркова* |
| **Рівень вищої освіти** | Перший (бакалаврський) рівень |
| **Викладач** | Коваль Вікторія Миколаївна, \старший викладач кафедри «Філософії» |
| **Контактна інформація викладача** | Телефон кафедри,7698-285, E-mailvicktoria\_koval@ukr.net(за згодою викладача) |
| **Час і місце проведення навчальної дисципліни** | Предметна аудиторія кафедри (ауд.540,549) |
| **Обсяг дисципліни** | Денна форма навчання – 90 годин, 3 кредита, (14 годин лекції, 14 год семінарські, 52, самостійна робота, 6 годин індивідуальні заняття), вид контролю залік; Заочна форма навчання(4 годин лекції, 2 год семінарські, 84 години, самостійна робота). |
| **Консультації** | Згідно з графіком консультацій |
| 1. **Пререквізіти і постреквізіти навчальної дисципліни**
 |
| Філософія, Історія української культури, Поведінка споживча, Маркетингові комунікації. Вивчення цих дисциплін допоможе у формуванні фахових компетенцій та поліпшить очікувані результати навчання. У зв'язку з соціально-економічними та культурними перетвореннями в країні особливого значення набуває знання психологічних умов, які забезпечують ефективність взаємодії між людьми у процесі торгівлі. Торгівля як найбільш розповсюджена сфера діяльності потребує кваліфікованих продавців. Сучасний продавець – це і товарознавець, і психолог, і маркетолог. Професія продавця відноситься до однієї з найбільш затребуваних, адже з кожним роком кількість товарів зростає, і збільшується кількість торгівельних підприємств. Навіть розвиток інтернету і онлайн-торгівлі не може скасувати потреби в працівниках даної спеціальності, хоча сама професія значно модернізувалася. |
| 1. **Характеристика навчальної дисципліни**
 |
| «Психологія торгівлі» входить до циклу дисциплін загальної підготовки, що забезпечують формування когнітивної, соціальної, здоров’язберігаючої, загальнокультурної компетенцій бакалаврів маркетологів. Під час вивчення дисципліни студенти набувають як загальних так і фахових компетенцій, які допоможуть та сприйматимуть розвитку гнучкості мислення, устремлінню студентів до постійного професійного вдосконалення, особистісного зростання і самореалізації.**Загальні компетентності:**- здатність до аналізу і синтезу- здатність до розв’язання проблем- здатність до навчання- здатність працювати самостійно- здатність управління інформацією- здатність застосовувати знання на практиці- здатність пристосовуватись до нових ситуацій- навички міжособистісного спілкування - здатність до організації і планування- здатність до роботи в команді- креативні здібності- здатність до критики та самокритикиКомпетенції згідно освітньої програмиЗдатність до психологічної діяльності з використанням інноваційних психологічних технологій**фахові компетентності****-** здатність вибудовувати психологічну взаємодію у відповідності до загальнолюдських цінностей- визначати ціннісні орієнтири певної взаємодії у відповідності до ціннісного компоненту психології торгового спілкування;- здатність брати до уваги психологічні чинники соціальної взаємодії;- користатись техніками психічної саморегуляції в процесі спілкування;- здатність до врегульованої психічними процесами та їх станом;- відповідальність за рівень культури торгового спілкування;- здатність до ефективної взаємодії поведінки покупця і продавця;- вміння налагоджувати ефективний клімат процесу обслуговування;- вміння конструктивно вирішувати конфліктні ситуації;- відповідальність за вибір стратегії вирішення конфліктних ситуацій;- здатність оновлювати методики поведінки торгового спілкування;- вміння сприймати і творчо переосмислювати соціальний досвід- вміння проводити діагностику власного рівня професійності.**Очікувані програмні результати навчання:**- раціонально планувати діяльність, створювати для неї умови і визначати її завдання;- організовувати суб’єкт – суб’єктну психологічну взаємодію;- використовувати внутрішню (психотехніка самоуправління емоційним і фізичним станом) та зовнішню (культура професійно-етичного спілкування ) психологічні техніки;- готуватись до публічного виступу;- застосовувати ораторські навички і прийоми активного слухання;- аналізувати конфліктні ситуації і обирати ефективні шляхи їх розв’язання;- визначати шляхи і завдання професійного самовиховання на даному етапі. |
| 1. **Мета вивчення навчальної дисципліни**
 |
| Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія торгівлі» є формування компетентності студентів-бакалаврів в галузі організації психологічної, етичної, організаційної, управлінської діяльності з урахуванням потреб її учасників в самореалізації.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. |
| 1. **Завдання вивчення дисципліни**
 |
| Основними завданнями вивчення дисципліни “Психологія торгівлі” є *-* знати теоретичні основи природи психіки, психічних процесів;- визначати ціннісні орієнтири професійної етики торгівлі продавця та покупця;- розуміти психологічні особливості конфліктів;- знати компоненти психолого-етичних технік;- опанувати теоретичні засади психологічної методики;- розуміти сутність психологічних аспектів процесу реалізації товару;- знати теорію психології праці, особливості професійної діяльності працівників. Розробка та апробація поведінки продавця вивчається студентами на семінарських заняттях на прикладі угоди «купівлі-продажу товарів» *Етапи угоди «купівлі-продажу товарів»* 1. Зустріч покупця і встановлення з ним контакту *Тактика поведінки продавця.*Визначення моделі пошуку для покупця, коригування або зміна моделі поведінки покупця, виходячи з його доводів, вибір інтонацій (порадливих, питальних, дружніх, довірливих)*Якості продавця*: прихильність, відкритість, моральність, ентузіазм, віра в успіх, впевненість у собі і в своєму партнері, охайна зовнішність 2. Виявлення потреб і мотивів купівлі. *Тактика поведінки продавця.*Вибір форми вислуховування покупця (пасивне, проективне, активне), вибір манери поведінки для виявлення потреб і мотивів, визначення кола питань до покупця. *Якості продавця*: відвертість , самовладання, витримка, спостережливість, спритність. 3. Аргументація і демонстрування товарів. *Тактика поведінки продавця*. Чергування сильних і слабких аргументів, повторення найбільш сильних й вирішальних доводів, залучення покупця до участі в демонструванні товару, стимулювання створення моделі володіння товаром, спілкування з покупцем у вигляді діалогу. *Якості продавця*: уміння гарно говорити; - уміння переконувати і психологічно впливати на покупця. 4. Відповіді на заперечення. *Тактика поведінки продавця*Вплив на вибір покупця, врахування захисної реакції з боку покупця, застосування прийомів відхилення заперечень.*Якості продавця*: - тактовність, обережність, терпіння, стрес стійкість. 5. Укладання угоди. *Тактика поведінки продавця*. Визначення сприятливого моменту для завершення акту продажу, залучення покупця до участі в демонструванні товару. *Якості продавця*: увага і доброзичливе ставлення до покупця, - підтримка інтересу та уваги до покупця |
| 1. **Зміст навчальної дисципліни**
 |
| Зміст дисципліни «Психологія торгівлі» розкриває основи загальної психології, на базі яких вони засвоюють знання про психологію покупців, психологію праці і психологію спілкування в торгівлі. Вивчення психології торгівлі сприяє формування у майбутніх продавців професійного засвоєння до обслуговування відвідувачів. А також закладає основи для міцного і свідомого засвоєння студентами психолого – етичних норм, дотримання яких необхідне працівнику торгівлі для успішної професійної діяльності.**Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:**1. Загальні основи психології торгівлі.2. Психологічні аспекти реалізації товару. |
| 1. **План вивчення навчальної дисципліни**
 |
| № тижня | Назва теми |

|  |
| --- |
| Форми організації навчання |

 | Кількість годин |
| 1. | Вступ до предмету «Психологія торгівлі» | лекція | 2 |
| 2 | Природа психіки | семінар | 2 |
| 3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13.14 | Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця.Діагностика психічних якостей особистості.Психологія продавця. Особистість продавцяДіагностика міжособистісних відносин.Психічні властивості і стани особистості продавця.Діагностика професійного підбору кадрівПсихологічні особливості професійної діяльності працівників торгівлі.Психологія торгового спілкування.Психологія спілкування Психологічні особливості конфліктів та засоби їх подолання.Професійна етика торгівлі.Ділові стосунки у трудовому колективі | лекціясемінарлекціясемінарлекціясемінарлекціясемінарлекціясемінарлекціясемінар | 222222222222 |
| 1. **Самостійна робота**
 |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №з/п | Назва теми | Кількістьгодин |
| 1 | Роль відчуття та сприйняття в роботі продавця | 12 |
| 2 | Особистість продавця як суб’єкт між індивідуальних відносин у торгівлі | 10 |
| 3 | Професійні значимі риси характеру продавця | 12 |
| 4 | Основи психології праці у торгівлі | 6 |
| 5 | Професійна етика торгівлі | 10 |
| 6 | Ділові стосунки у торговому колективі  | 14 |
| Разом | 62 |

 |
| 1. **Система та критерії оцінювання курсу**
 |
| Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою. Підсумковий контроль визначається як середнє арифметичне двох контролів за перший та другий змістовні модулі.Оцінювання академічних успіхів студента з дисципліни «Психологія торгівлі» здійснюється за такими критеріями:Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою. Підсумковий контроль визначається як середнє арифметичне двох контролів за перший та другий змістовні модулі.Оцінювання академічних успіхів студента з дисципліни «Психологія торгівлі» здійснюється за такими критеріями:

|  |  |
| --- | --- |
| Поточне тестування та самостійна робота | Сума |
| Змістовий модуль №1 | Змістовий модуль № 2 |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т 6 | 100 |
| 35 | 30 | 35 | 30 | 35 | 35 |

 |
| 1. **Політика курсу**
 |
| Активна участь студентів на практичному занятті під час опитування, відвідування лекційних занять, ініціативність студентів в обговоренні дискусійних тем, своєчасність виконя самостійної роботи, заохочення студентів до науково-дослідної роботи.Для студентів денної форми навчання формами контролю є: письмове опитування на лекціях, захист завдання з СРС, аудиторна контрольна робота, аудиторне тестування, проведення двох підсумкових рубіжних контролів.Під час контролю враховуються такі види робіт:- активність роботи студента на практичному занятті оцінюється до 3 балів (всього 7 практичних занять по 3 бали = 21 балів);- захист домашнього завдання студентом оцінюється до 20 балів;- розв’язання ситуаційного завдання оцінюється до 20 балів;- аудиторна контрольна робота – до 29 балів;- захист доповідей, презентацій - до 10 балів.Для студентів заочної форми навчання методи контролю є наступними: захист контрольної роботи, усне опитування на консультаціях, усний залік. |