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 самокритики  Компетенції згідно освітньої програми  Здатність 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 продавця  Діагностика міжособистісних відносин.  Психічні властивості і стани особистості продавця.  Діагностика професійного підбору кадрів  Психологічні 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 | | лекція  семінар  лекція  семінар  лекція  семінар  лекція  семінар  лекція  семінар  лекція  семінар | 2  2  2  2  2  2  2  2  2  2  2  2 |
| 1. **Самостійна робота** | | | | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | №  з/п | Назва теми | Кількість  годин | | 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. | | | | |