

Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра права, психології та сучасних європейських мов

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора з науково-педагогічної роботи ХТЕІ КНТЕУ

 А. В. Катаев

« 31 » 12 2018 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ

(повна назва навчальної дисципліни)

для підготовки
студентів освітнього
ступеня

бакалавр

(бакалавр чи магістр)

року набору

2018

галузі знань

05 «Соціальні та поведінкові науки»
(шифр і назва галузі знань)

спеціальності

053 «Психологія»

(шифр і найменування напрямку підготовки)

спеціалізації

«Психологія»

(найменування спеціалізації)

Харків, 2018 рік

Міністерство освіти і науки України
Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра права, психології та сучасних європейських мов

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора з науково-педагогічної роботи ХТЕІ КНТЕУ

 А. В. Катаев

« 31 » 12 2018 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ ТОРГІВЛІ

(повна назва навчальної дисципліни)

для підготовки
студентів освітнього
ступеня

бакалавр

(бакалавр чи магістр)

року набору

2018

галузі знань

05 «Соціальні та поведінкові науки»
(шифр і назва галузі знань)

спеціальності

053 «Психологія»

(шифр і найменування напрямку підготовки)

спеціалізації

«Психологія»

(найменування спеціалізації)

Харків, 2018 рік

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія торгівлі» розроблена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів зі спеціальності 053 «Психологія» галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія торгівлі» є формування у студентів знань загального розуміння психологічних закономірностей, що відбуваються в процесі взаємодії продавця і покупця (клієнта), а також набуття базовими навичками роботи із клієнтом.

Предметом вивчення дисципліни є психологія продавця та психологічні аспекти процесу реалізації товару.

Міждисциплінарні зв'язки вивчення навчальної дисципліни ґрунтуються на знаннях навчальних дисциплін «Загальна психологія», «Філософія» та є основою для подальшого засвоєння професійних навчальних дисциплін, таких як «Практична психологія», «Психофізіологія та професійний відбір», «Психологічне забезпечення професійної діяльності».

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Навчальна дисципліна забезпечує набуття студентами:

загальних компетентностей:

ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

ЗК 9. Навички міжособистісної взаємодії, здатність працювати в команді;

ЗК 11. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);

фахових компетентностей:

ФК 3. Знання основних понять організаційної психології, психології управління, психології торгівлі, економічної психології, конфліктології та інших галузей психології.

ФК 7. Вміти адаптуватися до нових ситуацій та здатність до професійної мобільності.

ФК 10. Вміти створювати систему психологічного забезпечення професійної діяльності фахівця;

програмних результатів навчання:

ПРН 1. Визначати, аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання

ПРН 14. Емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові особливості.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Загальні основи психології торгівлі

Вступ до предмету «Психологія торгівлі». Предмет та завдання курсу. Психологія і етика. Етичні основи торгового бізнесу. Природа психіки.

Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця. Відчуття та сприйняття. Роль відчуття та сприйняття в роботі продавця. Увага і її роль в організації психічних процесів. Особливості уваги продавця. Пам'ять, розвиток професійної пам'яті продавця. Мислення і мовлення. Зв'язок мислення і мовлення з професійною діяльністю продавця.

Психологічні особливості праці продавця. Психологічні компоненти труда продавця. Вимоги до зовнішнього вигляду продавця. Поводження продавця. Взаємини продавця й покупця в процесі обслуговування.

Тема 2. Психологія продавця

Особистість продавця. Особистість продавця як суб'єкт міжіндивідуальних відносин у торгівлі. Спрямованість — джерело активності особистості. Індивідуально-психологічні особливості особистості продавця. Здібності та інтелект продавця. Роль уяви у роботі продавця. Уява. Поняття про уяву.

Психічні властивості і стани особистості продавця. Прояви темпераменту у роботі продавця. Професійно значимі риси характеру працівника торгівлі. Психологічні особливості основних торговельних професій. Загальні вимоги щодо основних торговельних професій. Психологічна підготовка продавця-консультанта. Психологічні вимоги до контролера-касірові.

Тема 3. Психологічні аспекти процесу реалізації товару

Процес продажу. Етапи процесу продажу. Тактика продавця у процесі продажу. Процес продажу. Мотивація вибору покупки. Професійна поведінка продавця.

Психологічні фактори процесу продаж. Характеристика процесу продаж із психологічної точки зору. Психологічні етапи процесу покупки. Залучення уваги й пробудження інтересу покупця до товару.

Психологічні фактори формування попиту на товари. Психологічні аспекти вивчення попиту на товари. Значення вивчення мотивів покупок. Основні мотиви, якими покупці керуються при покупці.

Психологія покупців. Вивчення психології покупців. Психологічні типи покупців. Особливості поведження покупців у магазинах самообслуговування.

Психологічні засади реклами. Психологічні функції торгової реклами.

Психологічні основи рекламного менеджменту. Психологічний вплив реклами. Врахування психологічних факторів у рекламі. Психологічні вимоги до основних видів рекламних коштів. Розміщення й викладка товарів у магазині.

Психологічний клімат процесу обслуговування.

Значення емоцій і почуттів у торговій діяльності. Емоції і почуття. Воля.

Тема 4. Основи психології праці у торгівлі

Психологічні особливості професійної діяльності працівників торгівлі. Професійна етика торгівлі. Професійна мораль і професійна етика. Психологічні особливості поведінки покупця і продавця.

Тема 5. Психологія торгового спілкування

Функції, види і засоби спілкування. Техніка бесіди продавця з покупцем.

Загальні вимоги до культури мови. Основні вимоги до бесіди продавця з покупцем.

Тема 6. Ділові стосунки у торговому колективі

Психологічні особливості конфліктів. Види конфліктів. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій.

Психологічні основи керівництва торговельним підприємством. Колектив торговельного підприємства. Психологічні питання наукової організації праці. Психологічні особливості праці в торгівлі. Психологічні аспекти керування торговельним підприємством.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Тема дисципліни	Обсяг у годинах																							
	денна форма												заочна форма											
	повна						скорочена						повна						скорочена					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		Л	СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС
Тема 1. Загальні основи психології торгівлі.	36	8	-	8	-	20	-	-	-	-	-	-	32	2	-	2	-	28	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Психологія продавця.	36	8	-	8	-	20	-	-	-	-	-	-	28	-	-	-	-	28	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Психологічні аспекти процесу реалізації товару.	72	18	-	18	-	36	-	-	-	-	-	-	32	2	-	2	-	28	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Основи психології праці у торгівлі.	10	2	-	2	-	6	-	-	-	-	-	-	28	-	-	-	-	28	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Психологія торгового спілкування.	10	2	-	2	-	6	-	-	-	-	-	-	28	-	-	-	-	28	-	-	-	-	-	-
Тема 6. Ділові стосунки у торговому колективі.	16	4	-	4	-	8	-	-	-	-	-	-	32	2	-	2	-	28	-	-	-	-	-	-
Усього годин / кредитів ECTS	180	42	-	42	-	96							180	6	-	6	-	168	-	-	-	-	-	-

4.2. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2017/2018		2018/2019		2019/2020		2020/2021	
		осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна
Денна повна	Лекційні заняття	-	-	-	-	42	-	-	-
	Семінарські заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Практичні заняття	-	-	-	-	42	-	-	-
	Лабораторні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Курсова робота (проект)	-	-	-	-	-	-	-	-
	Самостійна робота студентів	-	-	-	-	96	-	-	-
	Усього годин	-	-	-	-	180	-	-	-
Денна скорочена	Лекційні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Семінарські заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Практичні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Лабораторні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Курсова робота (проект)	-	-	-	-	-	-	-	-
	Самостійна робота студентів	-	-	-	-	-	-	-	-
	Усього годин	-	-	-	-	-	-	-	-
Заочна повна	Лекційні заняття	-	-	-	4	2	-	-	-
	Семінарські заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Практичні заняття	-	-	-	2	4	-	-	-
	Лабораторні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Курсова робота (проект)	-	-	-	-	-	-	-	-
	Самостійна робота студентів	-	-	-	84	84	-	-	-
	Усього годин	-	-	-	90	90	-	-	-
Заочна скорочена	Лекційні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Семінарські заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Практичні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Лабораторні заняття	-	-	-	-	-	-	-	-
	Курсова робота (проект)	-	-	-	-	-	-	-	-
	Самостійна робота студентів	-	-	-	-	-	-	-	-
	Усього годин	-	-	-	-	-	-	-	-

5. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ, СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) І ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ

5.1. Теми лекційних занять

Тема дисципліни	Тема лекції	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Тема 1. Загальні основи психології торгівлі.	Лекція 1. Вступ до предмету «Психологія торгівлі». Лекція 2. Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця. Лекція 3. Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця. Лекція 4. Психологічні особливості праці продавця.	8	-	2	-
Тема 2. Психологія продавця.	Лекція 5. Особистість продавця. Лекція 6. Індивідуально-психологічні особливості особистості продавця. Лекція 7. Психічні властивості і стани особистості продавця. Лекція 8. Психологічні особливості основних торговельних професій.	8	-	-	-
Тема 3. Психологічні аспекти процесу реалізації товару.	Лекція 9. Процес продажу. Лекція 10. Процес продажу. Лекція 11. Психологічні фактори процесу продаж. Лекція 12. Психологічні фактори формування попиту на товари. Лекція 13. Психологія покупців. Лекція 14. Психологічні засади реклами. Лекція 15. Психологічний вплив реклами. Лекція 16. Психологічний клімат процесу обслуговування. Лекція 17. Значення емоцій і почуттів у торговій діяльності.	18	-	2	-
Тема 4. Основи психології праці у	Лекція 18. Психологічні особливості професійної	2	-	-	-

Тема дисципліни	Тема лекції	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
торгівлі.	діяльності працівників торгівлі.				
Тема 5. Психологія торгового спілкування.	Лекція 19. Функції, види і засоби спілкування. Техніка бесіди продавця з покупцем.	2	-	-	-
Тема 6. Ділові стосунки у торговому колективі.	Лекція 20. Психологічні особливості конфліктів. Лекція 21. Психологічні основи керівництва торговельним підприємством.	4	-	2	-
Усього		42	-	6	-

Лекційний матеріал доступний у системі дистанційного навчання інституту: <http://edu.htei.org.ua/course/view.php?id=546>

5.2. Теми практичних занять

Тема дисципліни	Тема практичного заняття	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
Тема 1. Загальні основи психології торгівлі.	Практичне заняття 1. Вступ до предмету «Психологія торгівлі». Практичне заняття 2. Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця. Практичне заняття 3. Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця. Практичне заняття . Психологічні особливості праці продавця.	8	-	2	-
Тема 2. Психологія продавця.	Практичне заняття 5. Особистість продавця. Практичне заняття 6. Індивідуально-психологічні особливості особистості продавця. Практичне заняття 7. Психічні властивості і стани особистості продавця. Практичне заняття 8. Психологічні особливості основних торговельних професій.	8	-	-	-
Тема 3. Психологічні аспекти процесу реалізації товару.	Практичне заняття 9. Процес продажу. Практичне заняття 10. Процес продажу. Практичне заняття 11. Психологічні фактори процесу продаж. Практичне заняття 12. Психологічні фактори формування попиту на товари. Практичне заняття 13. Психологія покупців. Практичне заняття 14. Психологічні засади реклами. Практичне заняття 15. Психологічний вплив реклами.	18	-	2	-

Тема дисципліни	Тема практичного заняття	Обсяг у годинах			
		денна форма		заочна форма	
		повна	скорочена	повна	скорочена
	Практичне заняття 16. Психологічний клімат процесу обслуговування. Практичне заняття 17. Значення емоцій і почуттів у торговій діяльності.				
Тема 4. Основи психології праці у торгівлі.	Практичне заняття 18. Психологічні особливості професійної діяльності працівників торгівлі.	2	-	-	-
Тема 5. Психологія торгового спілкування.	Практичне заняття 19. Функції, види і засоби спілкування. Техніка бесіди продавця з покупцем.	2	-	-	-
Тема 6. Ділові стосунки у торговому колективі.	Практичне заняття 20. Психологічні особливості конфліктів. Практичне заняття 21. Психологічні основи керівництва торговельним підприємством.	4	-	2	-
Усього		42	-	6	-

Завдання до практичних занять наведено у системі дистанційного навчання інституту: <http://edu.htei.org.ua/course/view.php?id=546>

6. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Робота з опрацювання та вивчення рекомендованої літератури.
3. Вивчення основних термінів та понять рекомендованої літератури.
4. Підготовка до семінарських занять, дискусій, роботи в малих групах, тестування (тести наведено у системі дистанційного навчання інституту: <http://edu.htei.org.ua/course/view.php?id=546>)
5. Контрольна перевірка кожним слухачем особистих знань, запитання для самоконтролю, вирішення задач.

Питання навчальної дисципліни, які пропонуються для самостійного вивчення:

- | | |
|---------|---|
| Тема 1. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологія і етика. 2. Етичні основи торгового бізнесу. 3. Природа психіки. |
| Тема 2. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Психічні процеси і стани та їх особливості у роботі продавця. 2. Відчуття та сприйняття. Роль відчуття та сприйняття в роботі продавця. 3. Увага і її роль в організації психічних процесів. 4. Роль уваги у роботі продавця. Увага. Поняття про увагу. |
| Тема 3. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Особистість продавця. 2. Особистість продавця як суб'єкт міжіндивідуальних відносин у торгівлі. 3. Значення емоцій і почуттів у торговій діяльності. 4. Емоції і почуття. Воля. 5. Мотивація вибору покупки. |
| Тема 4. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Здібності та інтелект продавця. 2. Прояви темпераменту у роботі продавця. 3. Професійно значимі риси характеру працівника торгівлі. |
| Тема 5. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Тактика продавця у процесі продажу. 2. Психологічні функції торгової реклами. |
| Тема 6. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Види конфліктів. 2. Професійна мораль і професійна етика. 3. Психологічні особливості поведінки покупця і продавця у конфліктній ситуації. |

7. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Не передбачено навчальним планом.

8. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

8.1. Схема нарахування балів для студентів денної форми навчання

Навчальні роки	Поточний контроль (максимум 60 балів, мінімум 34)							Підсумковий контроль	Сума
	усього	у тому числі за темами							
		тема 1	тема 2	Тема 3	тема 4	тема 5	тема 6		
2019-2020	60	12	12	24	3	3	6	40	100

8.2. Схема нарахування балів для студентів заочної форми навчання

Навчальні роки	Поточний контроль (максимум 60 балів, мінімум 34)							Підсумковий контроль	Сума
	усього	у тому числі за темами							
		тема 1	тема 2	Тема 3	тема 4	тема 5	тема 6		
2018-2019	60	12	12	24	-	-	-	40	100
2019-2020		-	-	-	3	3	6		

Види активності студента з навчальної дисципліни протягом семестру:

1. Самостійне опрацювання тестів відповідно до тем курсу
2. Відвідування аудиторних занять.

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються такі форми та методи оцінювання:

Поточний контроль:

- для студентів денної та заочної форм навчання: оцінювання роботи на практичних заняттях, поточне тестування в системі дистанційного навчання інституту, оцінювання відвідування аудиторних занять, письмові фронтальні опитування.

Умовою допуску до підсумкового контролю є виконання програми дисципліни «Психологія торгівлі» (відпрацювання всіх практичних занять) і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше 34 балів

Підсумковий контроль:

- для студентів денної форми навчання: екзамен письмовий;
- для студентів заочної форми навчання: екзамен письмовий.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА (ОСНОВНА, ДОПОМІЖНА)

10.1. Основна література

1. Ложкін Г. В. Психологія праці: навчальний посібник / Г. В. Ложкін, Н. Ю. Воленюк, О. О. Солтик. – Хмельницький: ХНУ, 2017. – 191 с.
2. Корольчук М. С. Психологія : навчальний посібник / М.С. Корольчук, Л. А. Семенко, Н. Н. Статінова. – К. : Київ. нац.торг.-екон. ун-т, 2015. – 440 с.

10.2. Допоміжна література

3. Маркева С. О. Психологія : навчальний посібник /за ред. С. О. Маркева. – К. : Знання, 2014. – 342 с.
4. Цимбалюк І. М. Психологія торгівлі: навчальний посібник / І. М.Цимбалюк – К. : Професіонал, 2006. — 368 с.

11. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Психологічна бібліотека [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.psychology-online.net/>.– Станом на 10.12.2018. –Назва з екрану.
2. Електронна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психічної культури [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.psylib.kiev.ua/>.– Станом на 10.12.2018. –Назва з екрану.
3. Банк тестів [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.razvitie.com.ua/>.– Станом на 10.12.2018. –Назва з екрану.
4. Електронабібліотека курсу «Загальна психологія» [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.gumer.info/bibliotek_buks/psihol/.– Станом на 10.12.2018. –Назва з екрану.