

СИЛАБУС

з курсу «Психологія продажів та переговорів» на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за соціально-гуманітарним спрямуванням Харківський національний технічний університет сільського господарства імені Петра Василенка

Обсяг курсу – 3 кредити (ECTS): 14 годин лекції, 16 годин – практичні заняття, 60 годин – самостійна робота, залік.

Викладач курсу – Омельченко Галина Юріївна к.е.н., ст. викладач ЗВО кафедри ЮНЕСКО «Філософія людського спілкування» та соціально-гуманітарних дисциплін (<http://new.khntusg.com.ua/staff/omelchenko-galina-juriivna>)

ОПИС КУРСУ

Пререквізити - базові знання з дисциплін: "Філософія", "Психологія", "Історія української державності».

Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливості, переваги).

Структура та зміст курсу «Психологія продажів та переговорів» передбачає отримання здобувачами вищої освіти компетенції щодо формування системи теоретичних знань і практичних навичок щодо психологічних закономірностей, що відбуваються в процесі взаємодії продавця з покупцем; уміння аналізувати особливості купівельної поведінки індивідів і соціальних груп; правильно проводити переговори з метою надання послуг; розробляти моделі стимулювання фахівців сфери продажів; знань основи ділового етикету в професійній сфері; знань основних методів підвищення лояльності персоналу організації. Студенти отримують теоретичні знання і практичні навички систематизації алгоритму ділових переговорів та їх проведення з іноземними партнерами, а також з використання етичних норм поведінки при введенні ділових переговорів з різними національними стереотипами.

Метою викладення дисципліни «Психологія продажів та переговорів» є отримання компетентності щодо формування у майбутніх фахівців сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у галузі, розуміння концептуальних основ психології продажів та переговорів; отримання студентами поглиблених знань, умінь і навичок в області психології продажів та переговорів відповідно до сучасних наукових уявлень; розглянути сучасний стан та розвиток конфліктології як науки, поглибити і закріпити теоретичні знання, одержані на лекціях, формування й розвиток у студентів навичок та умінь вирішення конкретних завдань з управління продажами та ведення переговорів в різних сферах діяльності.

Основними завданнями, що мають бути вирішені в процесі викладення курсу, є надання здобувачам вищої освіти:

- оволодіння сучасними психологічними методами ефективного використання людських ресурсів;
- розглянути предметне поле психології продажів та представити теоретичні моделі психології продажів;
- проаналізувати систему категорій і понять, що описують соціально - психологічні закономірності процесу продажів;
- вивчити прикладні аспекти психології продажів
- оволодіння студентами системою знань щодо взаємодії учасників продажів товарів/ послуг;

вивчення механізмів психологічного впливу на споживачів в процесах продажів товарів/послуг;

формування навичок управління процесом переговорів на основі моделей поведінки споживачів;

Вивчення даної дисципліни дає можливість здобувачу вищої освіти:

знати:

- основні поняття і їх взаємозв'язок;
- предметне поле і основні принципи психології продажів;
- сучасні теоретичні моделі, прийняті в психології продажів;
- підходи до розуміння та базові моделі купівельної поведінки;
- соціально - психологічну природу і специфіку процесу продажів,
- фактори, що впливають на купівельну поведінку споживачів;
- основні типи покупців та методи їх експрес-діагностики;
- методи психологічного маніпулювання покупцем;
- заходи психологічного впливу для стимулювання продажів.
- зміст та характеристику основних типів переговорів;
- технологію та техніку ведення переговорів ;
- національні особливості ведення переговорів

вміти:

- оперувати головними концептуальними поняттями, методами та підходами, що використовуються в діяльності;
- використовувати технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті;
- діагностувати типи споживачів ;
- виявляти моделі їх поведінки;
- аналізувати моделі прийняття рішень;
- виявляти джерела інформації для прийняття рішень;
- презентувати товар або послугу;
- проводити переговори зі споживачем, в т.ч. по телефону;
- розпізнавати внутрішньо-особистісний конфлікт; виявляти основні етапи переговорного процесу;
- використовувати отримані знання для попередження та регулювання конфліктів.

Компетентність, що забезпечує. Вивчення дисципліни забезпечує формування у фахівців компетентності щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних положень і практичних методів в сфері психології продажів, а також формування здатностей:

- розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності;
- навички міжособистісної взаємодії;
- уміння застосовувати фахові знання на практиці;
- визначати індивідуальні потреби, використовувати сучасні технології переговорного процесу та вести претензійну роботу;
- співпраця з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Результати навчання. За результатами вивчення курсу здобувачі вищої освіти можуть знати, розуміти і вміти застосовувати навички продуктивного спілкування зі

споживачами послуг; проявляти професійну толерантність до етичних принципів; встановлювати зв'язки з експертами різних галузей; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Структура курсу

Змістовий модуль 1.

Лекції:

Тема 1. Вступ до курсу «Психологія продажів та переговорів». Предмет, функції

Тема 2. Пізнавальна діяльність та її значення в психології продажів

Тема 3. Індивідуальні характеристики споживача в процесі покупки

Тема 4. Конфлікти та причини їх виникнення

Змістовий модуль 2.

Тема 5 Стресостійкість як професійно важлива якість фахівця сфери продажів

Тема 6. Психологія реклами. Психологічні методи впливу продавця на покупця

Тема 7. Технології ведення переговорів. Підготовка і порядок ведення переговорів.

Недоліки при веденні переговорів. Національні особливості ведення переговорів.
Світовий досвід

Політика курсу – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Система оцінювання – оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: модуль 1 – 30 % семестрової оцінки; модуль 2 – 30 % семестрової оцінки; залік – 40 % семестрової оцінки.

Інформаційні ресурси

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>

Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>