

Министерство образования и науки Мурманской области

«Северный национальный колледж»

(филиал государственного автономного профессионального образовательного учреждения Мурманской области «Оленегорский горнопромышленный колледж»)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины

ОП.13 Психология продаж

основной профессиональной образовательной программы подготовки
специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

с. Ловозеро, Мурманской области
2022

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.13 Психология продаж** разработана на основе Федерального государственного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

Организация-разработчик:

«Северный национальный колледж» (филиал государственного автономного профессионального образовательного учреждения Мурманской области «Оленегорский горнопромышленный колледж»)

Составитель:

Никитина Е.В., преподаватель

Ответственный:

Советкина С.В., начальник отдела по учебной работе

РАССМОТРЕНО:

на заседании ЦМК филиала

Протокол

от «01» сентября 2022 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1	Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	
1.2	Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины	
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1	Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	
2.2	Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
3.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	
3.2	Информационное обеспечение обучения	
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5.	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	11
5.1	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	
5.2	Критерии оценки по дисциплине	
6.	ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ПРОДАЖ

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа учебной дисциплины **ОП.13 Психология продаж** является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности / профессии **38.02.04 Коммерция (по отраслям)**

Учебная дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

Рабочая программа воспитания реализуется интегрированно через содержание учебной дисциплины, планируемые результаты рабочей программы воспитания находят отражение в воспитательных целях каждого учебного занятия.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

В рамках изучения учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, формируются общие и профессиональные компетенции

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- владеть способами убеждения;
- выступать с монологической речью;

знать:

- психологические закономерности восприятия партнера по общению, в процессах, происходящих в рабочих группах;
- стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания;
- иметь представление о культуре, этике и этикете делового общения;

В результате освоения дисциплины, обучающиеся должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК6.Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 8. Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения.

ОК 9. Пользоваться иностранным языком как средством делового общения.

Обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (указывается только для ФГОС СПО 3+)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	68
в том числе:	
теоретическое обучение (лекции, уроки)	50
практические занятия	18
контрольные работы	
Консультации	4
Самостоятельная работа обучающегося	34
Итоговая аттестация экзамен	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология продаж

Наименование разделов и тем	Номер урока	Содержание учебного материала и формы организации учебной деятельности	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4	5
Тема 1. Введение	<i>Содержание учебного материала</i>		2	ОК 05, 06, 07, 08, 09
	1-2	Назначение учебной дисциплины «Деловое общение и психология в торговле». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности человека.	2	
	<i>Содержание учебного материала</i>		10	
Тема 2. Психологические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности	3-4	Понятие о психических процессах. Познавательные процессы: ощущение, восприятие, память, воображение	2	ОК 05, 06, 07, 08, 09
	5-6	Речь, функции речи. Речь как главное средство взаимодействия. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения.	2	
	9-10	Психологические особенности продавца. Психические процессы и состояния. Общее понятие о психике. Ощущения. Восприятие. Каналы восприятия людей. Память. Воображение. Мышление и речь.	2	
	11-12	Практическое занятие №1 Определение индивидуальных особенностей личности в процессе общения и по внешнему виду. Преодоление психологических стрессовых ситуаций на рабочем месте	4	
	<i>Содержание учебного материала</i>		10	
Тема 3. Психология и культура делового общения	13-14	Общение как коммуникация. Культура делового общения в профессиональной деятельности. Успех делового общения.	2	
	15-16	Общение в работе торгового работника. Пути овладения профессиональным поведением. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.	2	
	17-18	Служебный этикет. Личностные и профессиональные требования к продавцу.	2	
	19-20	Практическое занятие №2 Составление диалога между продавцом и покупателем на тему (по выбору.) Изучение и анализ собственной профессиональной речи по алгоритму. Создание и преодоление конфликтных ситуаций.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Тематика самостоятельной работы:		10	

		<p>Понятие о профессиональной этике.</p> <p>Понятие об этикете.</p> <p>Понятия: "культура речи", "речевой этикет".</p> <p>Написать конспект о роли невербальных, вербальных средств общения.</p> <p>Ответить письменно на вопрос: в чем суть кодекса делового общения?</p> <p>Ответить письменно на вопрос: Каким слушателем должен быть деловой человек, стремящийся к успеху?</p> <p>Написать эссе на тему: «Пути овладения профессиональным поведением».</p> <p>Написание реферата на тему: «Служебный этикет продавца»</p>		
	Содержание учебного материала		8	
Тема 4. Психология и навыки общения в продажах	21-22	<p>Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение. Характер. Профессиональные качества характера продавца. Способности.</p> <p>Профессиональный отбор.</p>	2	ОК 05, 06, 07, 08, 09
	23-24	<p>Типы покупателей (клиентов). Индивидуальный подход к клиенту. Установление контакта с клиентом.</p>	2	
	25-26	<p>Практическая работа № 3</p> <p>Упражнение "Имидж продавца при первой встрече". Тренинг "Позитивная формулировка в процессе продажи.</p> <p>Избавляемся от вредных слов". Тренинг "Искусство задавать вопросы".</p> <p>Работа с возражениями клиентов. Методы оказания психологического воздействия при работе с возражениями.</p>	4	
		Самостоятельная работа обучающихся:	10	
		<p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Примерные темы для докладов:</p> <p>Профессиональное поведение продавца.</p> <p>Психологическое влияние при работе с возражениями покупателей.</p> <p>Невербальное общение в продажах.</p> <p>Организационная культура и ее значение для делового общения</p> <p>Каналы восприятия людей.</p> <p>Визуалы, аудиален, кинестетики.</p> <p>Психологические аспекты подбора и проверки персонала.</p>		

		<p>Механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание.</p> <p>Управление эмоциями.</p> <p>Роль комплиментов в деловом общении.</p> <p>Подобрать примеры из собственной практики и из наблюдений за работой других продавцов, иллюстрирующие:</p> <p>а) нарушение принципов профессионального поведения; б) успешное применение принципов профессионального поведения</p>		
	Содержание учебного материала		10	
Тема 5. Психология поведения в конфликтных ситуациях	27-28	Понятие конфликта и его структура. Причины возникновения конфликтов. Конфликт, его структура и стадии. Предупреждение конфликтов. Конфликтогены.	2	ОК 05, 06, 07, 08, 09
	29-30	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	2	
	31-32	Эффективное разрешение конфликтов. Способы выхода из конфликта. Алгоритм эффективной работы с жалобами. Асертивность и применение её в трудной ситуации.	2	
	33-34	<p>Практическая работа № 4</p> <p>Техники работы с конфликтами и возражениями. Создание и преодоление конфликтных ситуаций. Использование методов психологической самозащиты и психологического воздействия на противостоящую сторону</p>	4	
		<p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Тематика самостоятельной работы:</p> <p>Подобрать примеры из собственной практики и из наблюдений за работой других продавцов, демонстрирующие практическое применение принципов преодоления и предотвращения конфликтов.</p> <p>Описать приемы создания хорошего впечатления о себе.</p> <p>Ответить письменно на вопрос: каковы причины производственных конфликтов?</p> <p>Письменно охарактеризовать законы управленческого общения.</p> <p>Составить 5 вопросов преподавателю по теме: «Мотивация». Написать реферат на тему: «Конфликты»</p>	14	
		Консультации	4	

	Промежуточная аттестация в форме экзамена	4	
	Всего:	68	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета;

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практические пособия;
- нормативно-правовые акты

Технические средства обучения (по необходимости):

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование) [Электронный ресурс]
- 2/Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). [Электронный ресурс]

Дополнительные источники:

- 1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб. пособие для сред. проф. образования / Г М Шеламова. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 160 с.
- 2.Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. проф. образования / В. В. Усов. - 2-е изд., стер. М.: Издательский центр "Академия", 2008. - 400 с.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

<i>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</i>
Умения: владеть способами убеждения; выступать с монологической речью	Текущий контроль умений в форме: -наблюдения и оценки выполнения практических заданий; -оценки выполнения внеаудиторной самостоятельной работы - решения ситуационных задач
Знания: психологические закономерности восприятия партнера по общению, в процессах, происходящих в рабочих группах; стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания; иметь представление о культуре, этике и этикете делового общения	Текущий контроль знаний в форме: - тестирования; - устного опроса;
Итоговый контроль	Экзамен

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Психология общения
Для специальности
38.02.04 Коммерция (по отраслям)

5.1 Перечень вариантов вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

ВАРИАНТ № 1.

- Вопрос 1. Понятие об этикете.
- Вопрос 2. Визуалы, аудиалы, кинестетики.
- Вопрос 3. Создание и преодоление конфликтных ситуаций.

ВАРИАНТ № 2.

- Вопрос 1. Понятия: "культура речи", "речевой этикет".
- Вопрос 2. Визуалы, аудиалы, кинестетики.
- Вопрос 3. Культура телефонного диалога.

ВАРИАНТ № 3.

- Вопрос 1. Стереотипы и установки при восприятии людей в общении.
- Вопрос 2. Работа с возражениями клиентов.
- Вопрос 3. Чувства и эмоции. Внимание. Воля.

ВАРИАНТ № 4.

- Вопрос 1. Невербальное общение в продажах.
- Вопрос 2. Методы оказания психологического воздействия при работе с возражениями.
- Вопрос 3. Чувства и эмоции. Внимание. Воля.

ВАРИАНТ № 5.

- Вопрос 1. Характер. Профессиональные качества характера продавца.
- Вопрос 2. Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.
- Вопрос 3. Приёмы убеждения и влияния.

ВАРИАНТ № 6.

- Вопрос 1. Приведение доводов. Тактика и стратегия убеждения.
- Вопрос 2. Определение социального типа клиента по его поведению.
- Вопрос 3. Каналы восприятия людей.

ВАРИАНТ № 7.

- Вопрос 1. Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение.
- Вопрос 2. Приёмы убеждения и влияния. Работа с ценой (слова, помогающие работать с ценой).
- Вопрос 3. Организационная культура и ее значение для делового общения.

ВАРИАНТ № 8.

- Вопрос 1. Определение типологии клиента индивидуальный подход.
- Вопрос 2. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Этап завершения продажи. Методы завершения сделки.

ВАРИАНТ № 9.

Вопрос 1. Память. Воображение. Мышление и речь.

Вопрос 2. Психологическое влияние при работе с возражениями покупателей.

Вопрос 3. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.

ВАРИАНТ № 10.

Вопрос 1. Эстетические требования к деловому костюму.

Вопрос 2. Тактика и стратегия убеждения.

Вопрос 3. Определение уровня самооценки.

ВАРИАНТ № 11.

Вопрос 1. Эстетические требования к внешнему облику делового человека.

Вопрос 2. Установление контакта с клиентом.

Вопрос 3. Понятие о профессиональной этике.

ВАРИАНТ № 12.

Вопрос 1. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Техника речи.

Вопрос 2. Этапы установления контакта. Определение социального типа клиента по его поведению. Классификация клиента по мета программному профилю.

Вопрос 3. Предмет "Психология", его структура и задачи. Психология как наука.

ВАРИАНТ № 13.

Вопрос 1. Приёмы воздействия и создания стереотипов в практике делового общения.

Вопрос 2. Общее понятие о психике. Ощущения. Восприятие. Каналы восприятия людей.

Вопрос 3. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.

ВАРИАНТ № 14.

Вопрос 1. Механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание.

Вопрос 2. Понятие об этикете.

Вопрос 3. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

ВАРИАНТ № 15.

Вопрос 1. Влияние знаков внимания при восприятии в деловом общении.

Психологическое воздействие: заражение, внушение, подражание.

Вопрос 2. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Предмет "Психология", его структура и задачи. Психология как наука.

ВАРИАНТ № 16.

Вопрос 1. Невербальное общение в продажах.

Вопрос 2. Чувства и эмоции. Внимание. Воля.

Вопрос 3. Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.

ВАРИАНТ № 17.

Вопрос 1. Общие сведения о причёсках, их виды. Общие сведения о макияже.

Этикет, как составная часть внешней культуры личности.

Вопрос 2. Сущность эстетического воспитания, его значение.

Вопрос 3. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.

ВАРИАНТ № 18.

Вопрос 1. Влияние психологических аспектов на организационную культуру.

Вопрос 2. Организационная культура и ее значение для делового общения.

Вопрос 3. Типы людей и способы установления контакта.

ВАРИАНТ № 19.

Вопрос 1. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Техника речи.

Выразительность речи, пути ее достижения.

Вопрос 2. Психологические аспекты подбора и проверки персонала.

Вопрос 3. Эстетические требования к деловому костюму.

ВАРИАНТ № 20.

Вопрос 1. Понятие о профессиональной этике.

Вопрос 2. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.

ВАРИАНТ № 21.

Вопрос 1. Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение.

Вопрос 2. Деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону.

Вопрос 3. Общее понятие об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика".

ВАРИАНТ № 22.

Вопрос 1. Понятие о профессиональной этике.

Вопрос 2. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.

Вопрос 3. Какие типы темперамента наиболее совместимы? Какой тип темперамента больше подходит для работников торговли?

ВАРИАНТ № 23.

Вопрос 1. Эстетические требования к деловому костюму.

Вопрос 2. Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение. Общее понятие о психике. Ощущения. Восприятие. Каналы восприятия людей.

Вопрос 3. Роль психологии в повышении культуры общения.

ВАРИАНТ № 24.

Вопрос 1. Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.

Вопрос 2. Сущность эстетического воспитания, его значение.

Вопрос 3. Общее понятие об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика".

ВАРИАНТ № 25.

Вопрос 1. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении. Вопрос 2. Организационная культура и ее значение для делового общения

Вопрос 3. Работа с жалобами.

ВАРИАНТ № 26.

Вопрос 1. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения.

Вопрос 2. Роль психологии в повышении культуры общения.

Вопрос 3. Методы снятия стресса.

ВАРИАНТ № 27.

Вопрос 1. Роль психологии в повышении культуры общения.

Вопрос 2. Эффективное разрешение конфликтов

Вопрос 3. Деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону

ВАРИАНТ № 28.

Вопрос 1. Предупреждение конфликтов. Как избегать конфликтогенов.

Вопрос 2. Общие сведения о прическах, их виды. Общие сведения о макияже.

Этикет, как составная часть внешней культуры личности.

Вопрос 3. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.

ВАРИАНТ № 29.

Вопрос 1. Невербальное общение в продажах.

Вопрос 2. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Понятие об этикете.

ВАРИАНТ № 30.

Вопрос 1. Причины возникновения конфликтов. Конфликт, его структура и стадии.

Вопрос 2. Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.

Вопрос 3. Сущность эстетического воспитания, его значение

5.2. Критерии оценки по дисциплине Психология продаж

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логично его излагает, умеет тесно связывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу его излагает, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет творческие положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил материал в пределах дидактической единицы, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач или решает их с неточностями.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

☐ Дополнения и изменения к рабочей программе на _____ учебный год по дисциплине _____

В рабочую программу внесены следующие дополнения/изменения:

Дополнения и изменения в рабочей программе обсуждены на заседании МК

«_____» _____ 20____ г. (протокол № _____).

Председатель МК _____ (ФИО)

☐ Дополнения и изменения к рабочей программе на _____ учебный год по дисциплине _____

В рабочую программу внесены следующие дополнения/ изменения:

Дополнения и изменения в рабочей программе обсуждены на заседании МК

«_____» _____ 20____ г. (протокол № _____).

Председатель МК _____ (ФИО)