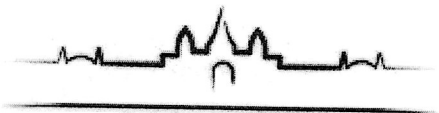



Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Катрич Ольга Владимировна
Должность: директор
Дата подписания: 21.02.2024 13:47:06
Уникальный программный ключ:
cfda5e8f32dda9141ed3a8a5d0d734bfe31afd91



**Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
«Новосибирский городской открытый колледж»
(АНО СПО «НГОК»)**

Рассмотрено и принято
на заседании Педагогического совета
АНО СПО «НГОК»
Протокол № 3
от «25» декабря 2023 года

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО СПО «НГОК»

О.В.Катрич
«25» декабря 2023 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 Психология управления продаж

38.02.08 Торговое дело

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 38.02.08 Торговое дело.

Организация-разработчик: АНО СПО «Новосибирский городской открытый колледж».
Разработчик: Хохлова Юлия Андреевна, преподаватель ВКК
Чернышёва Валерия Дмитриевна, преподаватель 1КК

ОГЛАВЛЕНИЕ

	стр.
1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ И РЕАЛИЗАЦИИ АДАПТИРОВАННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология управления продаж

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология управления продаж» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.08 Торговое дело

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология управления продаж» относится к профессиональному циклу, включающему в себя общепрофессиональные дисциплины в структуре базовой подготовки.

1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Цели дисциплины заключаются в формировании представления о сфере проблем в психологии продаж, о сферах применения полученных знаний, о современном состоянии этой области знаний и перспективах ее развития.

Задачи:

1. Сформировать представление о месте и роли психологии в процессе продаж. Студент должен знать объект, предмет и основные подходы к ним, понятийный аппарат и фактологический материал дисциплины, методологические принципы и базовые теории.

2. Обеспечить формирование системы базовых знаний об особенностях процесса продаж.

3. Обеспечить формирование системы навыков и умений организовывать эффективные продажи с использованием психологических техник.

4. Познакомить со спецификой продаж психологических услуг.

5. Способствовать формированию у студентов основ профессионального мышления и этики поведения в сфере продаж.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- особенности проведения психологического исследования, обследования, основные этапы процедуры проведения исследования;

уметь:

- ставить цель и задачи исследования, проводить исследование, составлять отчетную документацию, делать выводы в соответствии с целями и задачами;

владеть:

- навыками проведения исследования, составления отчетной документации.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 2.2. Разрабатывать предложения по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации

ПК 2.4. Устанавливать конкурентные преимущества товара на внутреннем и внешних рынках.

ПК 2.7. Определять мероприятия по повышению эффективности предпринимательской деятельности

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 78 часов, в том числе:

по очной форме обучения:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 68 часов,

- самостоятельная работа 10 часов.

По заочной форме обучения:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка – 8 часов,

- самостоятельная работа – 70 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов по очной форме
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
лекции	36
практические занятия	32
курсовая работа <i>(не предусмотрена)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой <i>(не предусмотрена)</i>	
Изучение тем дисциплины, выносимых для самостоятельного изучения студентам; подготовка докладов, составление конспектов, решение задач, решение тестовых заданий.	10
подготовка к промежуточной аттестации (консультации)	-
экзамен	-
Промежуточная аттестация в форме - другая форма контроля	

Вид учебной работы	Объем часов по заочной форме
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
лекции	4
практические занятия	4
курсовая работа <i>(не предусмотрена)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	70
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой <i>(не предусмотрена)</i>	
Изучение тем дисциплины, выносимых для самостоятельного изучения студентам; подготовка докладов, составление конспектов, решение задач, решение тестовых заданий.	70
подготовка к промежуточной аттестации (консультации)	-
экзамен	-
Промежуточная аттестация в форме - другая форма контроля	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины «Психология управления продаж»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч
Введение в психологию продаж	Содержание учебного материала	
	Введение в психологию продаж: понятие продажи, место психолога в процессе продаж	
Этапы продаж: характеристика, содержание	Содержание учебного материала	
	Этапы продаж: общая характеристика, содержание, правила прохождения по этапам.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Составление вопросов для выяснения потребностей клиента. Ролевая игра: Работа с возражениями	
Личность продавца: индивидуально – психологические характеристики	Содержание учебного материала	
	Личность продавца: индивидуально – психологические характеристики. Типы продавцов. «Словарь» языка тела: взгляд, поза, мимика. Имидж: одежда, макияж, выбор аксессуаров.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Ролевые игры: выяснение потребностей клиента, работа с «разными» клиентами. Репрезентативные системы. Контрольная закупка: критерии оценивания продавца и его работы.	
Личность покупателя: индивидуально – психологические характеристики	Содержание учебного материала	
	Личность покупателя: индивидуально – психологические характеристики. Типы покупателей. «Игры» покупателей. Репрезентативные системы личности.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
Маркетинг. Телемаркетинг. Сетевой маркетинг	Содержание учебного материала	
	Маркетинг. Телемаркетинг. Сетевой маркетинг. Понятие, особенности работы. Способы продвижения товара. Позиции продукта на рынке. Реклама. Стимулирование сбыта. Особенности продаж по телефону, телевизору, через каталог. Правила разговора по телефону с клиентом.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Маркетинг. Телемаркетинг. Сетевой маркетинг	
Психологические приемы в мерчандайзинге	Содержание учебного материала	
	Психологические приемы в мерчандайзинге. Понятие мерчандайзинга, применение. Выкладка товара, расположение секций с учетом особенностей покупателя. Правила мерчандайзинга.	

	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Мерчандайзинг различных товаров: составление карты магазина, прилавка	
Стресс в работе продавца	Содержание учебного материала	
	Стресс в работе продавца. Понятие стресса. Виды и особенности. Физиологические предпосылки. Методы профилактики стресса.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Отрабатывание техник профилактики стресса.	
Техника НЛП в продажах	Содержание учебного материала	
	Техника НЛП в продажах. Понятие НЛП. Коммуникация. Раппорт. Якорение. Подстройки к покупателю.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Отрабатывание приемов активного слушания. Раппорт. Отзеркаливание.	
Психолог и продажи	Содержание учебного материала	
	Психолог и продажи. Психолог как организатор «чужих» продаж. Психолог как продавец психологических услуг. Презентация собственной деятельности: флеш-карта и ее составление. Макро-дизайн, микро-дизайн собственной, психологической услуги	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Составление макро-дизайна, микро-дизайна для тренинга продаж.	
		Самостоятельная работа
		Всего

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета «Междисциплинарные курсы и модули»

Кабинет оснащен: столы учебные, стулья, стол преподавателя, доска, проектор, экран, колонки, компьютер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

Одношовина, Ю. В. Проектирование. Психология управления продаж как способ решения задач : учебное пособие / Ю. В. Одношовина. — Челябинск : МИДИС, 2019. — 53 с. — ISBN 978-5-91394-095-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/300731> (дата обращения: 20.12.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Основы проектного менеджмента : учебное пособие / Б. А. Тхориков, Н. А. Маматова, О. А. Герасименко [и др.]. — Белгород : НИУ БелГУ, 2020. — 222 с. — ISBN 978-5-9571-2860-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/329315> (дата обращения: 20.12.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Гольдштейн, А. Л. Построение моделей бизнес-процессов : учебно-методическое пособие / А. Л. Гольдштейн. — Пермь : ПНИПУ, 2022. — 185 с. — ISBN 978-5-398-02860-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/328883> (дата обращения: 20.12.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Царенко, А. С. Управление проектами : учебное пособие для спо / А. С. Царенко. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-8114-7567-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/176879> (дата обращения: 08.12.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Кнапп, Дж., Ковитц, Б., Зерацки Дж. Спринт. Как разработать и протестировать новый продукт всего за пять дней. — М.: Альпина, 2017. Режим доступа

2. Остервальдер А., Пинье И. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора. — Альпина Паблишер, 2012. <http://lib.alpinadigital.ru/reader/book/5948>
. Проектный менеджмент в социальной сфере и Психология управления продаж: Учебное пособие / Сурова Н.Ю. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с.: ISBN 978-5- 238-02738-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/892440>

. Борисова, Л. Г. Организационный дизайн: Современные концепции управления: Учеб. пособие для вузов / Л. Г. Борисова. — М.: Дело, 2003. — 398 с. - ISBN 5-7749-0323-0. — 13 экз.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
освоенные умения	
- использовать инструменты описания потребительского опыта, выявлять и анализировать поведенческие характеристики потребителей, структурировать проблемы потребительского опыта, генерировать новые идеи, разрабатывать и тестировать прототипы;	Оценка результатов выполнения практических работ; Экспертное наблюдение за ходом выполнения практических работ.
усвоенные знания	
- принципы и модели дизайн-мышления в контексте использования данной методики для разработки новых товаров и услуг, решения бизнес-задач инновационно-активных предприятий;	Самостоятельная работа Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) Оценка выполнения практического задания(работы)

5. Методические рекомендации по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования

Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Содержание среднего профессионального образования и условия организации обучения в колледже обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Обучение по образовательной программе среднего профессионального образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется колледжем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких лиц.

В колледже созданы (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) специальные условия для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Под специальными условиями для получения среднего профессионального образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких лиц, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания колледжа и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ лицам с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности получения среднего профессионального образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья колледжа обеспечивается (при необходимости – наличии обучающихся с ограниченными возможностями здоровья):

- для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху услуги сурдопереводчика и обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения колледжа, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья колледжем обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

С учетом особых потребностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в колледже предусмотрена возможность обучения по индивидуальному плану.