



Наименование дисциплины и код: Психология коммерции 580300

Лектор	Исмаилова Кульчаш Киясовна
Контактная информация:	kulchashkias@mail.ru
Количество кредитов:	4
Дата:	1 сентября 2020
Цель и задачи курса	<p>позволить студентам осознать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применения в психологии коммерции разнообразных психотехнических приемов -психологическое обеспечение деятельности коммерсанта -определить собственные ценностные ориентиры.
Описание курса	<p>Основной лейтмотив в преподавании психологии коммерции заключается в трактовке самого феномена «психологическое обеспечение» деятельности коммерсанта. психологии делового общения, заключения коммерческой сделки, психологии покупателей и потребителей (типы поведения, мотивы покупки), профессиональные стрессы коммерсанта и защите от них с помощью психологической само регуляции».</p>
Пререквизиты	<ul style="list-style-type: none"> -хорошее знание школьной (до вузовской) программы предметов «Этика», «Психология», «Человек и общество» и других дисциплин гуманитарного цикла; -достаточная подготовленность к восприятию научной терминологии гуманитарных знаний и пониманию идей и законов общения. Для этого ему необходимо свободно владеть языком обучения (кыргызский и русский) и ориентироваться в широко распространенных в науке, культуре, образовании специальных терминах, иностранных словах, идиомах, общепринятых сокращениях, аббревиатурах и т.д. -изучающий психологию коммерции должен понимать, и научиться внутреннему стимулированию и развитию потребностно-мотивационной сферы формируемой личности, побуждению к саморазвитию и общению и поэтому студенту надо иметь достаточный кругозор и жизненный опыт. -важную роль для успешного овладения психологии коммерции, гармоничного развития играет внутренняя мотивация и само стимуляция человека.

<p>Постреквизиты</p>	<p>студент обязан усвоить:</p> <ul style="list-style-type: none"> -о всестороннем, гармоничном развитии личности; -о формировании характера в процессе развития; -методы и способы развития психических процессов; -направленность личности в профессиональную деятельность; -применять индивидуальный подход к клиенту в рыночных отношениях связанный с психологической культурой, - использовать значимость психологических механизмов в коммерции в работе. После окончания «Психологии коммерции» студентам рекомендуется продолжить изучение предметов «Организационная психология», «Экономическая психология»
<p>Компетенции</p>	<p>знать: - готовность к активному общению в научной, производственной и социально- общественной сферах деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - необходимость использования психологии в отношениях с покупателями, сотрудниками, поставщиками и другими партнерами по бизнесу; - основные функции общения; - сущность модели Берна; - техники анализа речи; <p>-предмет и методы психологии;</p> <ul style="list-style-type: none"> -основные понятия в области психологии, виды межличностного общения; -специфику взаимодействия с партнерами, клиентами и аудиторией на основе современных вербальных и невербальных способов общения; - познавательные процессы; -психологию взаимоотношений в группе; - психология конфликта; <p>психологические особенности различных видов деятельности .</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать на практике умения и навыки в организации научно-исследовательских и научно- производственных работах, в управлении коллективом, влиять на формирование целей команды; - приемы обработки возражений покупателя; - специфические особенности продажи по телефону; - психологию презентации; - типологию потребителей и покупателей; -использовать полученные знания и навыки в области психологии в практике коммерции; -использовать психотерапевтический подход психологии коммерции; - четыре основные функции общения; -словесную надстройку, глазной контакт; <p>применять:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - воздействие на ее социально-психологический климат в нужном для достижения целей направлении, оценивать качество результатов деятельности; - методы анализа мотивов потребителей; - на практике культуру мышления; - способность к общению и восприятию информации, - логически верно и аргументировано строить устную и письменную речь, с психологическими навыками общения; - методы организации работы в команде; - мотивации персонала методами делового общения; - готовность применять экономические законы и теории при заключении сделок и ведения деловых переговоров и процесса продаж. 										
Политика курса	<p>Регулярная и обязательная работа с материалами по данному курсу. В установленные дни студенты в течение семестра должны сдать два модуля. Вопросы модулей будут заранее озвучены преподавателем. Для закрепления теоретических знаний по дисциплине необходима самостоятельная подготовка к занятиям (СРС) в соответствии с графиком изучения материалов по дисциплине, а также в течении учебного семестра студенты могут заработать дополнительные баллы в виде защиты рефератов по заданным темам. Если студент не смог сдать модуль во время рейтинг - контроля по уважительной причине, то сдача модуля допускается с разрешения офис - регистратуры университета.</p> <p>Сдача модулей в установленные сроки является обязательной. Вам также предлагаются индивидуальные задания по разработанной тематике, участие научной-практической конференции, мероприятия «круглый-стол» которые будут соответственно оцениваться.</p>										
Методы преподавания:	технологии развития критического мышления через чтение и письмо. Лекции. Кейс-стади. Презентации ,Видеофильмы										
Форма контроля знаний	Рубежный контроль-10-15-15. СРС-40. Итоговый контроль (экзамен.)-20баллов										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Общий рейтинговый балл</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85-100</td> <td>5 (отлично)</td> </tr> <tr> <td>70-84</td> <td>4 (хорошо)</td> </tr> <tr> <td>50-69</td> <td>3(удовлетворительно)</td> </tr> <tr> <td>0-49</td> <td>2(неудовлетворительно)</td> </tr> </tbody> </table>	Общий рейтинговый балл	Оценка	85-100	5 (отлично)	70-84	4 (хорошо)	50-69	3(удовлетворительно)	0-49	2(неудовлетворительно)
Общий рейтинговый балл	Оценка										
85-100	5 (отлично)										
70-84	4 (хорошо)										
50-69	3(удовлетворительно)										
0-49	2(неудовлетворительно)										
Литература: Основная Дополнительная	<p>1.Сандомрский М.Б. Психология коммерции М-2014г</p> <p>2.Ягер.Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса</p> <p>3.Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Центр "Русская тройка", "Комета", 2012г</p>										

	<p>4.Кибанов Этика деловых отношений - М.,2003г. 5.Психология предпринимательской деятельности. — М.: ИПРАН 2015. Питере Г.</p> <p>6.Курс практической психологии или как научиться работать и добиваться успеха. 2010г.</p> <p>7.Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.</p> <p>8.Якокка Л. Карьера менеджера. — М.: Прогресс, 2013</p>
СРС	<p>1.Взаимосвязь психологии коммерции с другими предметами.</p> <p>2.Психология менеджмента и управление персоналом</p> <p>3.Инстинкты потребности. Мотивация.</p> <p>4.Структура и функции общения.</p> <p>5.Формальные и неформальные способы общения.</p> <p>6.Умение анализировать ситуации в коммерческой деятельности.</p> <p>7.Карьера личности.</p> <p>8.Мотивы потребителя.</p> <p>9.Мотивы покупки.</p> <p>10.Организационно -психологические формы продаж.</p> <p>11Мотивация. Завершение.</p> <p>12.Типология вопросов и логические уровни.</p> <p>13.Возможности массового охвата групп потенциальных клиентов.</p> <p>14.Этапы телефонных переговоров.</p> <p>15.Подготовка публичной речи.</p> <p>16.Виды внимания.</p> <p>17.Виды презентации в зависимости от поставленных целей.</p> <p>18.Рабы общественного мнения.</p> <p>19.Принципы классификации ситуационно-ролевых типов покупателей.</p> <p>20.Характеристика 16 психологических типов (по В.В. Гуленко, в модификации.</p> <p>21.Цель внутригрупповых стрессов.</p> <p>22. Синдром хронической усталости.</p>

Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы. Гр.К-1-19

№	Дата	Тема	Кол-во час	Литература	Подготовительны е вопросы по модулям
----------	-------------	-------------	-------------------	-------------------	---

1	1.09.2020.	Предмет и задачи Психологи и коммерции.	2	<p>1.Сандомрский М.Б. Психология коммерции М-2014г.</p> <p>2.Ягер.Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса.</p> <p>3.Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. М.: Центр "Русская тройка", "Комета", 2012г,</p> <p>4.Дашков Л.П. Как преуспеть в бизнесе. - М., 2013.</p> <p>5.Кибанов Этика деловых отношений - М.,2003г.</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1.Буева Л.П. Социальная среда и сознание личности. — М.: МГУ, 1968.</p> <p>2.Власова Н.М. И проснешься боссом. Справочник по психологии управления. Инфра-2011</p>	<p>1.Что изучает предмет «Психология коммерции»?</p> <p>2.Какие психологические значимости в коммерции показаны в работах основателя психологической экономики Д. Канемана?</p> <p>3.Какой рецепт в коммерции предлагают профессиональные трейлеры?</p> <p>4.Связь психологии коммерции с другими науками их значение?</p>
2	3.09.2020.	Психотерапевтический подход в психологии и коммерции	2	<p>3.Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2005.</p> <p>4.Курс практической психологии или Как научиться работать и добиваться успех2010г.</p>	<p>1.Что означает диагностика психологических характеристик,</p> <p>2.Какие психологические воздействие применять в психологии коммерции</p> <p>3.В чем смысл саморегуляция и</p>

				<p>психология. — Л.: ЛГУ. 1979</p> <p>Интернет-сайт http://internet-advance.ru/delovoe-obschenie-v-reklame/110-provedenie-prezentacii.html</p>	<p>самосовершенство вание?</p> <p>4.Какие формы использовать коммерсанту в:</p> <p>а)психологии менеджмента и управления персоналом</p> <p>б)организационная психология и методы управления общественным мнением?</p>
3	8.09.2020.	Психотерапевтическое воздействие коммерсанта.	2		<p>1. Что означает психотерапевтический подход в сфере коммерции?</p> <p>2.Каким образом осуществляется психотерапевтическое влияние, направленное людей?</p> <p>3.Какие принципы психотерапевтического воздействия коммерсанта используются?</p> <p>4. Как выявить реальную потребность клиента?</p> <p>5.Какой перечень мотивов человеческого поведения представлен С. Райс</p>
4.	10.09.2020.	Психология общения в	6.		<p>1.Как же добиться успешной коммерческой деятельности?</p>

5.	15.09.2020.	коммерции			<p>2. Почему психотехнологии влияют и применяются для повышения коммерции?</p> <p>3. Как классифицируются виды взаимодействия в общении?</p> <p>4. Какие факторы перцепции и их психологические механизмы воздействия?</p> <p>5. Что означает эмпатия?</p> <p>6. Какие НЛП-коммуникация применяются в коммерции?</p> <p>7. Как используются психологическое сближение по форме общения?</p> <p>8. Какие существуют психологические сближения по содержанию общения?</p>
6.	17.09.2020				
7.	22.09.2020	Направленность личности в профессиональную деятельность	2		<p>? 1. Как вы понимаете термин «личность коммерсанта»?</p> <p>2. Как обуславливал С. Л. Рубинштейн изучение «психического облика» личности</p> <p>3. Какова структура</p>

					<p>личности К.К. Платонова? 4. На какие группы подразделяется система устойчивых отношений личности?</p>
8.	24.09.2020	Психология функциональной, профессиональной деятельности	2		<p>1. Как вы понимаете термин «личность коммерсанта»? 2. Как обуславливал С. Л. Рубинштейн изучение «психического облика» личности? 3. Какова структура личности К.К. Платонова? 4. На какие группы подразделяется система устойчивых отношений личности?</p>
9.	29.09.2020.	Психологическая экономика	4		<p>1. Что изучает психологическая экономика как наука? 2. Какое определение дал Д. Канеман термину «экономическое поведение»? 3. В чем определяется процесс принятия человеком решений? 4. Какие мотивы личности коммерсанта?</p>
10.					

	1.10.2020				<p>5.Что называется экономическим поведением?</p> <p>6.Какие модели экономического поведения предлагаются бизнесменами?</p> <p>7.Нормы и правила экономического поведения?</p> <p>8.Как определяется психические процессы</p>
11.	6.10.2020.	Психология продаж	4		<p>1.Как привлечь интерес потребителя?</p> <p>2.На какие стадии делятся решения покупок?</p> <p>3.Как классифицируются мотивы потребителя?</p> <p>4.Какие примеры можно привести из практической жизни коммерсантов?</p> <p>5.Какие бывают эмоции?</p> <p>6.Какие чувства человеку свойственно для удовлетворения своих потребностей?</p> <p>7.Какие виды риска существует при экономическом поведении?</p> <p>8.Какие риски у предпринимателя?</p>
12.	8.10.2020.				

13.	13.10.2020.	Анализ мотивов потребителей	2		<p>Откуда протекают мотивы до того, как стать осознанными?</p> <p>2. Где заложены неосознаваемые «корни» мотивов поведения человека?</p> <p>3 Каким образом создаются психологические мифы?,</p> <p>4.Какие мифы используются для управления сознанием и поведением больших масс людей?</p>
14.	15.10.2020	Этапы сделки	4		<p>1.Какие психологические этапы сделки</p> <p>а)Вступление Attention1</p> <p>б)Презентация товара Information1, Interest</p> <p>в)Мотивация Desireг)</p> <p>Завершение Action</p> <p>2.В чем суть послепродажный этапа</p> <p>3.Какими способами информируют клиентов?</p> <p>4.Какие формы продажи товаров существуют ?</p> <p>5..Как привлечь покупателя к товару?</p>
15.	20.10.2020.				

					6..Какие роли в увеличении продаж играют?
16.	22.10.2020	Возражения покупателя и их обработка	4		1.Какие бывают высказывания возражений? 2.Как осуществляются общие частные приемы обработки возражений? 3.Какие виды сопротивления клиента (по Н. Рысеву)? 4.Как протекают и реализуются сопротивление на основе психологической защиты? 5.Как происходит слушание возражений? 6.Каковы приемы обработки возражения? 7.Какие виды диалога при возражении (приведите пример)? 8.Почему необходим скрипт с ответами на
17.	27.10.2020				

					типовые возражения клиентов?
18.	29.10.2020.	Продажа по телефону	4		1.Какое место занимает телефонные продажи 2. Какие рекомендации ведения телефонного разговора? 3.Нормы и правила ведения телефонного разговора? 4.Как регулировать телефонный разговор? 5.В чем заключается специфика телефонного разговора? 6.Как соблюдать интонацию телефонного разговора? 7.Сценарии телефонного разговора?
19.	3.11.2020.				
20.	5.11.2020	Психология презентации	6		1.Каково назначение презентации? 2.В чем заключается цель презентации?

21.	10.11.2020				<p>3.Как подготовиться к презентации?</p> <p>4.Каковы принципы на когнитивном и поведенческом уровне?</p> <p>5.Как удержать внимание слушателей?</p> <p>6..Какое средство используется для мотивирования клиента?</p> <p>7.Как использовать психологические приемы, которые называет «генераторами волнения публики».? </p> <p>8.Как достичь своей цели? по Д. Карнеги)</p> <p>9..Какие факторы влияют на поведение слушателей во время презентации</p> <p>10.Какова цель презентации?</p> <p>11.В чем суть и функции правил Цицерона?</p> <p>12.Какие этапы презентации?</p> <p>13. Почему важны выбора места презентации</p>
22.	12.11.2020.				<p>1.Для чего вести учет его типовых психологических особенностей?</p>
23.	17.11.2020	Типология потребителей и	8		

24.	19.11.2020	покупател ей			2.Почему нужно уделить больше внимание интересующемуся покупателю? 3.Какие типы покупателей и их характеристику необходимо знать коммерсанту 4.Как строить подход к покупателю имеющие выраженные типы темперамента по Гиппократу-Павлову? 5.Как строить подход к покупателю имеющие выраженные типы конституции по Э. Кречмеру? 6.Как строить подход к покупателю имеющие выраженные психологические типы по К. Г. Юнгу и И.Майерс-Бриггс?
25.	24..11.2020.				
26.	26.12.2020.				
27.	1.12.2020	Стрессы в деятельности коммерсанта	8		1.Что такое стресс? 2.Какие факторы вызывает профессиональный стресс? 3.В чем сущность специфических факторов стресса? 4.Каковы последствия стресса?
28.	3.12.2020				

29.	8.12.2020				5.Какие этапы стресс? 6.Как проявляются эмоциональные стрессы? 7.Каким образом и как проявляется синдром хронической усталости?
30.	10.12.2020				
		ИТОГО	60 часов		

График самостоятельной работы студентов

№	Недели Месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Суммы баллов
		октябрь				ноябрь						декабрь						
1	Текущий контроль	15				15						10						40 баллов
	Срок сдачи СРС*.	28.09 – 3.10. 2020г.				2.11 – 07.11. 2020г.						07..12 – 15.12 2020г.						

www.keu.edu.kg

*СРС – самостоятельная работа студентов.

Примечание: График проведения рубежного и итогового контроля устанавливается Учебным отделом.