

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ПРОДАЖІВ НА ВИСОКОТЕХНОЛОГІЧНИХ РИНКАХ»



Ступінь освіти	Другий (магістерський)
Освітня програма	усі ОПП ЗВО
Кількість кредитів	4 кредитів ЄКТС
Тривалість викладання	2 семестр, 3 чверть
Заняття:	
у т.ч. аудиторні заняття	4 години на
на тиждень	тиждень
лекції	2 години
практичні	2 години
Мова викладання	українська

Кафедра, що викладає: Маркетингу

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»:

<https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=3679>

Консультації: за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти

Онлайн-консультації: Microsoft Teams – група «Психологія продажів на високотехнологічних ринках»

Інформація про викладача:



Інформація про викладача:

Палєхова Людмила Львівна

професор кафедри маркетингу, кандидат економічних наук, доцент

Персональна сторінка

<https://mk.nmu.org.ua/ua/kaff/palekhova.php>

E-mail: Paliekhova.L.L@nmu.one

1 Анотація до курсу

Психологія продажів на високотехнологічних ринках – висвітлює основні принципи, зміст та методичні засади щодо організації спеціалізованої діяльності, у тому числі з метою розробки стратегій і методів продажів на високотехнологічних ринках, а також розробки технік та методів психологічного впливу у продажах високотехнологічних товарів. Здобувачі вищої освіти освоюють знання щодо законодавчого регулювання діяльності з продажів на високотехнологічних ринках, аналізу попиту і очікувань на високотехнологічних

ринках. Особлива увага приділяється питанням оцінки емоційних переваг при виборі брендів високотехнологічних товарів.

Цей курс фокусується на питаннях розвитку потреб та підвищення ринкової цінностей високотехнологічних товарів через призму Цілей сталого розвитку і Четвертої промислової революції, що є викликом для нової генерації менеджерів та маркетологів.

2 Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни – формування компетентностей, системи знань і практичних навичок щодо управління продажами на високотехнологічних ринках у контексті Стратегії України щодо розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року.

Завдання курсу:

- *Ознайомити* здобувачів вищої освіти з концепцією продажів на високотехнологічних ринках, особливостями високотехнологічного продукту як об'єктів продажу.
- *Розглянути* трансформацію ринкової моделі бізнесу та з'ясувати принципи хай-тек-маркетингу.
- *Вивчити* методи аналізу клієнтської бази, формування лояльності та задоволення споживачів на високотехнологічному ринку.
- *Сформувати навички* з використання базових принципів і технологій з оцінки брендів високотехнологічних товарів та психологічного сприйняття нових високотехнологічних товарів.

Результати навчання:

- *знати* основні завдання Стратегії України щодо розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року, концепцію маркетингу та специфіку високотехнологічної продукції як об'єкту продажів у вимірі технічної революції 4.0;
- *вміти* діагностувати напрями трансформації ринкової моделі бізнесу та ідентифікувати типи потенційних споживачів високотехнологічних товарів;
- *вміти* застосовувати модель хай-тек-маркетингу, здійснювати дослідження попиту на високотехнологічних ринках, зокрема встановлювати поведінки споживачів на високотехнологічному ринку;
- *демонструвати* навички з аналізу емоційних переваг при виборі брендів високотехнологічних товарів та використання методів і технік продажів високотехнологічних товарів.

3 Структура курсу

Види та тематика навчальних занять	Внесок в загальну оцінку, %
ЛЕКЦІЇ	40
Тема 1 Науково-технічна революція 4.0 в забезпеченні сталого розвитку. Науково-технічний прогрес у вирішенні сучасних питань сталого розвитку. Державна стратегія України щодо розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року і створення ринку високотехнологічної продукції.	
Тема 2 Поняття високотехнологічного продукту. Концепція високотехнологічного продукту і етапів його розвитку. Ознаки та основні класифікації продукції за рівнем технологічності. Особливості високотехнологічної продукції як об'єкту продажів	
Тема 3 Високотехнологічні ринки. Поняття високотехнологічного ринку Суб'єкти ринку високотехнологічної продукції. Види розривів у попиту відносно життєвого циклу високотехнологічних продуктів. Психографічні типи споживачів на високотехнологічному ринку.	
Тема 4 Модель хай-тек-маркетингу. Формування сприйняття хайтек-товару. Формування цінової політики на високотехнологічному ринку. Просування і комунікації на високотехнологічному ринку.	
Тема 5 Оцінка попиту і очікувань на високотехнологічних ринках. Поняття очікувань споживачів та обіцянки виробника на ринку високотехнологічних товарів. Вимірювання ступеня задоволення споживачів високотехнологічних продуктів. Методи аналізу попиту і ступеню чутливості попиту на високотехнологічних товарів (на прикладі електротехнічних товарів)	
Тема 6 Ідентифікація потенційних споживачів високотехнологічних продуктів. Аналіз відтоку споживачів при виведенні нового високотехнологічного товару (<i>Churn Prediction</i>). Аналіз клієнтської бази на високотехнологічному ринку. Матриця ідентифікації та відбору ключових споживачів нового високотехнологічного товару (<i>KALISM</i>)	
Тема 7 Аналіз емоційних переваг при виборі брендів високотехнологічних продуктів. Базові принципи і технологія BrandMapping. Побудова карт сприйняття брендів. Матриця залучення Фута, Коуна та Белдінга.	
<i>Тестова контрольна робота (за темами 1-7)</i>	40
ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ	60
1 Ситуаційна вправа: Ідентифікація типу інноваційності /технологічності продукту <i>Звіт з роботи № 1 та захист практичної роботи</i>	10
2 Ситуаційна вправа: Ідентифікація розривів у попиту відносно життєвого циклу високотехнологічних продуктів. <i>Звіт з роботи № 2 та захист практичної роботи</i>	10
3 Ділова гра: Аналіз поведінкових реакцій споживача при виборі високотехнологічного продукту <i>Звіт з роботи № 3 та захист практичної роботи</i>	10
4 Ситуаційна вправа: Аналіз привабливості атрибутів високотехнологічних продуктів. <i>Звіт з роботи № 4 та захист практичної роботи</i>	10
6 Групова дискусія: Вимірювання ступеня задоволення споживачів високотехнологічними продуктами <i>Звіт з роботи № 5 та захист практичної роботи</i>	10

Види та тематика навчальних занять	Внесок в загальну оцінку, %
7 Ситуаційна вправа: Маркетингові дослідження за технологією Brand Mapping <i>Звіт з роботи № 5 та захист практичної роботи</i>	10
Загальна кількість балів	100

Інформація для здобувачів заочної форми навчання. На сайті НТУ «ДП» розміщено графік навчального процесу. Протягом року передбачено заняття з викладачем відповідно до розкладу: 4 год. лекційних занять, 6 год. практичних занять. Решту теоретичних і практичних завдань здобувач опановує самостійно. Здобувачі заочної форми навчання виконують передбачені навчальним планом індивідуальні завдання (контрольні роботи) та подають їх на кафедри на початку сесії до проведення контрольних заходів з дисципліни. Умови завдань розміщено на сторінці курсу на платформі Moodle. Форма контролю – залік.

5 Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На навчальних заняттях студенти повинні мати: гаджети з можливістю підключення до Інтернету; перевірений доступ до застосунків Microsoft Office: Teams, Moodle; інстальований на ПК та /або мобільних гаджетах пакет програм Microsoft Office (Word, Excel, Power Point); активований акаунт університетської пошти (student.i.p.@nmu.one) на Офіс365.

6 Оцінювання результатів навчання

6.1. Шкали. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно
74...89	добре
60...73	задовільно
0...59	незадовільно

6.2 Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни. Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування теоретичної частини та виконання і захисту практичних робіт складатиме не менше 60 балів.

Структура оцінювання поточного контролю в балах:

Теоретична частина	Практична частина	Разом
40	60	100

Отримані бали за теоретичну частину та практичні роботи додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Теоретична частина оцінюється за результатами задачі контрольної тестової роботи і складає 40% від оцінки за дисципліну.

Контрольна робота містить 20 тестових питань з чотирма варіантами відповідей на перевірку базових понять і термінології, одна правильна відповідь оцінюється у 2 бали (разом 40 балів).

Практичні роботи готуються у вигляді презентацій з використанням мультимедійних технологій, звіти здаються у письмовому вигляді і захищаються на заняттях (див. таблицю розділу 4). За кожну роботу можна отримати максимум 10 балів, що у сумі буде складати 60% від загальної оцінки за дисципліну.

Оцінка практичної роботи враховує якість підготовленої презентації, звіту та захисту:

1 бал – виконано лише окремі елементи вправ, звіт і презентація містять суттєві помилки, порушення логіки, демонструють поверхневі знання і відсутність аргументації; відсутня участь у дискусії та діловій грі.

2 бали – вправи виконані частково; звіт і презентація демонструють поверхневі знання і містять слабо зрозумілі аргументи; відсутня участь у дискусії та діловій грі.

3 бали – завдання виконано не повністю і з великими недоліками; звіт і презентація демонструють слабкі знання, важкі для сприйняття та переконання; участь у дискусії та діловій грі вибіркова або відсутня.

4 бали – завдання виконано, але звіт і презентація зроблено не систематизовано, не мають чіткої, послідовної структури та не підкріплені належними, переконливими доводами; участь у дискусії та діловій грі вибіркова або відсутня.

5 балів – завдання виконано фрагментарно; звіт і презентація мають недостатню обґрунтованість, помилки або порушення при оформленні; аргументація; слабка участь у дискусії та діловій грі.

6 балів – завдання виконано повністю, але має певні неточності, недостатньо обґрунтоване та осмислене; звіт і презентація оформлені без додаткового аналізу або прикладів; слабка участь у дискусії та діловій грі.

7 балів – завдання виконано повністю; звіт і презентація оформлені відповідно до вимог, але мають певні неточності й недостатню обґрунтованість; слабка участь у дискусії та діловій грі.

8 балів – презентація і звіт демонструють достатнє засвоєння матеріалу у межах наданого лекційного матеріалу, але містять певні неточності, аргументи не завжди підкріплені прикладами і результатами самостійного вивчення додаткової інформації; є участь у дискусії та діловій грі.

9 балів – презентація і звіт демонструють добре засвоєння матеріалу, містять результати аналізу за темою; аргументи підкріплені прикладами, але є негрубі помилки або описки; презентація демонструє вміння опрацьовувати додаткові інформаційні ресурси; активна участь у дискусії та діловій грі.

10 балів – презентація і звіт демонструють глибоке засвоєння матеріалу, містять результати вивчення додаткової інформації; аргументи підкріплені

вагомими прикладами; презентація демонструє критичне осмислення проблеми, вміння робити висновки; активна й змістовна участь у дискусії та діловій грі.

6.3. Критерії оцінювання підсумкової роботи.

У випадку, якщо здобувач за поточною успішністю отримав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку проводиться підсумкове оцінювання (екзамен) під час сесії.

Залік проводиться у вигляді комплексної контрольної роботи, яка включає запитання з теоретичної та практичної частини курсу. Білет складається з 20 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, одна правильна відповідь оцінюється в 3 бали (разом 60 балів) та 4 відкритих питань з практичної частини, кожне з запитань оцінюється максимум у 10 балів (разом 40 балів), причому:

- 10 балів – відповідність еталону;
- 8-9 балів – відповідність еталону з незначними помилками;
- 5-7 балів – часткова відповідність еталону, питання розкрито не в повній мірі;
- 2-4 бали – невідповідність еталону, але відповідність темі запитання;
- 1 бал – фрагментарні результати у відповідності до теми запитання;
- 0 балів – відповідь не наведена або не відноситься до теми запитання.

Отримані бали за відкриті та закриті тести додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за підсумковою роботою здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

7 Політика курсу

7.1 Політика щодо академічної доброчесності. Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів.

Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка», <https://cutt.ly/IBesJEC>. У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

7.2 Комунікаційна політика. Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

7.3 Політика щодо перескладання. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання

відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

7.4 Політика щодо оскарження оцінювання. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

7.5 Відвідування занять. З 24.02.2022 реалізація освітньої діяльності відбувається в умовах правового режиму воєнного стану. Наявна низка небезпек: повітряні тривоги, ризики припинення енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку. Згідно з наказами по університету у 2025-2026 навчальному році освітня діяльність здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання здійснюється з використанням дистанційних технологій через синхронні та асинхронні комунікації.

Відвідування онлайн лекцій та практичних занять реалізується через приєднання до «команди» Microsoft Teams. Під час повітряної тривоги заняття перериваються і продовжуються лише за умов перебування учасників освітнього процесу у захищених приміщеннях. Викладачем (за технічної та безпекової можливості) здійснюється запис заняття для підтримки асинхронного формату навчання. У випадках відсутності енергозабезпечення, мобільного та Інтернет-зв'язку викладачем забезпечується асинхронний формат навчання та комунікація зі здобувачами за допомогою каналів зв'язку, що функціонують.

Про причини неможливості взяти участь в онлайн заняттях, ускладненні доступу до матеріалів на дистанційних платформах НТУ «ДП» тощо здобувач вищої освіти має повідомити викладача в особистих повідомленнях чатів Microsoft Teams, або листом на корпоративну е-пошту НТУ «ДП», або через старосту чи представника адміністрації факультету.

8 Методи навчання

Лекційні заняття мають інтерактивний, науково-пізнавальний характер. Застосовуються такі види та технології проведення лекцій, як вступна лекція, проблемна лекція, лекція-конференція та лекція-дискусія. На початку лекційного заняття викладач проводить експрес-опитування для з'ясування рівня засвоєння знань з попередніх тем.

На практичних заняттях застосовуються такі види активного навчання, як ситуаційна вправа, ділова гра, групова дискусія. На практичних заняттях застосовуються кейс-метод, методи аналізу, синтезу, порівняння, практичні задачі для розв'язання, підготовка презентацій з використанням сучасних програмних засобів, перегляд й обговорення відео-матеріалів з урахуванням можливості саморозкриття студентами своїх цілей, переваг і здібностей.

8 Рекомендовані джерела інформації

Основна

1 Палєхова, Л. Л. (2020). Управління сталим розвитком: довідник базових понять. *НТУ «Дніпровська Політехніка»*, 332 с.

2 Мур Джеффри А. (2016). Подолання прірви. Маркетинг і продажі хайтек-товарів [пер. з англ.]. 368 с.

3 Птащенко, О. В. (2020). Міжнародний маркетинг високих технологій у глобальному економічному просторі.

4 Буднікевич, І. М., Крупенна, І. А., Венгер, Є. І., & Кифяк, О. В. (2021). Збірник ситуаційних (кейсових) завдань з навчальних дисциплін «Інновації та інноваційна економіка», «Інновації та маркетинг інновацій», «Маркетинг інновацій», «Інноваційний розвиток підприємства», «Digital-marketing», «Технології та новації»: навч. посібник.

Додаткова

5 Ус С. А., Палєхова Л. Л. (2024). Моделювання сталого розвитку: навч. посіб. / за заг. ред. Л. Л. Палєхової. М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро : вид-во «Свідлер А.Л.», 160 с.

6 Швець В. Я., Палєхова Л. Л., Палєхов Д. Адаптивний менеджмент для цілей циркулярної економіки. *Створення високотехнологічних екокомплексів в Україні на основі концепції збалансованого (стійкого) розвитку*. Вип. 99 / ДВНЗ «Піднепр. держ. академія буд-ва і архітектури». Дніпро, 2017.

7 Nechai N. & Paliekhova L. (2021). Circular innovation in small business: German and Ukrainian experience. *Sustainability in the industrial sector: Proceedings of the Study Seminar at NTU Dnipro Polytechnic - BTU Cottbus-Senftenberg, 24th Dec. 2020 - 18th Jan. 2021*. Ed.: Shvets V., Paliekhova L. Dnipro-Cottbus: Accent, 179-184.

8 Palekhov D., Palekhova L. (2021) Environmental sustainability in achieving the sustainable production and consumption: challenges of a Post-Soviet transition economy. *Transposition of the Acquis Communautaire – Migration and Environment. Umweltrecht in Forschung und Praxis* 66. Verlag Dr. Kovač, Hamburg, 60-87.

9 Palekhov D., Paliekhova L. (2022). Circular economy: the footprint for extracted metal. *Sustainable production and consumption in industry: challenges and opportunities. Collection of scientific articles*. Ed.: Shvets V., Paliekhova L. Dnipro-Cottbus: Accent, 53-60.

10 Paliekhova L. (2021). Network effects of sustainability in high-tech markets. *Sustainability in the industrial sector: Proceedings of the Study Seminar at NTU Dnipro Polytechnic - BTU Cottbus-Senftenberg, 24th Dec. 2020 - 18th Jan. 2021*. Ed.: Shvets V., Paliekhova L. Dnipro-Cottbus, 185-189.

11 Paliekhova L. (2024). Circular economy: measuring the material footprint. *Sustainable production and consumption in industry: challenges and opportunities. Collection of scientific articles*. Ed.: A. Pavlychenko, L. Paliekhova. Dresden, 50-55.

12 Pavlychenko A., Paliekhova L. (2024). Identifying core opportunities and challenges for green transformation of the Ukrainian energy market. *Sustainable*

production and consumption in industry: challenges and opportunities. Collection of scientific articles. Ed.: A. Pavlychenko, L. Paliekhova. Dresden, 96-102.

Законодавчі акти та міжнародні документи

13Про державне регулювання діяльності у сфері трансферу технологій. Закон України від 06.10.2006, №143-16. Редакція від 16.10.2020.

14Про інноваційну діяльність. Закон України від 04.07.2002 № 40-IV. Редакція від 31.03.2023.

15Про пріоритетні напрями інноваційної діяльності в Україні. Закон України № 3715-VI від 08.09.2011. Редакція від 13.01.2024.

16Про схвалення Стратегії розвитку сфери інноваційної діяльності на період до 2030 року. Розпорядження Кабінет Міністрів України від 10 липня 2019 р. № 526-р.

17Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року : Указ Президента України № 722/2019 від 30.09.2019.

18Europe 2020: A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. COM(2010) 2020 final. URL: <https://www.eea.europa.eu/policy-documents/com-2010-2020-europe-2020> (date of access: 01.07.2025).

19WSIS Forum 2020 — Virtual Workshops and Special Tracks: Starting from 22 June 2020; Final Week: 7–10 September 2022.

20Bericht der Bundesregierung zur Hightech-Strategie 2025. Erfolgsmodell Hightech-Strategie für ein starkes Innovationsland Deutschland.

21Bericht zur Umsetzung der Zukunftsstrategie Forschung und Innovation. Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), 2023.

22Білі книги по технічних стандартах від ТК185. URL: <https://industry4-0-ukraine.com.ua/2019/12/18/white-papers-on-technical-standards/>.