

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Управление потребительским ожиданием» изучается в первом семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Управление потребительским ожиданием» относится обязательной части программы.

Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате и магистратуре:

- Основы специальной психологии;
- Организация процесса сервиса;
- Маркетинг.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги;
- Развитие теоретического и методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса;
- Моделирование и оптимизация организационно-управленческих процессов в сфере сервиса.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения учебной дисциплины «Управление потребительским ожиданием» является получение знаний одинаково

- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование навыков анализа социально-экономических, мотивационных и ситуационных факторов поведения потребителей, с путями эффективного его регулирования и оптимизации
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

1.2 Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИД-УК-1.1 Анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода	<ul style="list-style-type: none"> – Различает характеристики приобретения, потребления и распоряжения услугами потенциальных и действующих клиентов – Выделяет характеристики потребительских ожиданий при анализе проблемных ситуаций
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ИД-ОПК-4.1 Анализ и прогнозирование потребности рынка в сфере сервисного обслуживания, выявление проблем и перспектив развития сервиса, в том числе международного	– Различает факторы и перспективы потребительских ожиданий на сервисных рынках, в том числе международных, для развития системы клиентских отношений
	ИД-ОПК-4.2 Использование методов информационно-коммуникативной рекламы и привлечения. Проектирование разного вида конкурентоспособных, креативных сервисных программ	– Демонстрирует знание источников спроса и предложения по методам информационно-коммуникативного рекламирования и привлечения потенциальных клиентов
ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ИД-ОПК-7.1 Определение содержания и требований к результатам исследовательской и проектной деятельности обучающихся, на основе изучения тенденций развития соответствующей области научного знания, запросов рынка труда, образовательных потребностей и возможностей	– Рассматривает и анализирует управление характеристиками воздействующих факторов и элементов потребительских ожиданий на основе изучения тенденций развития теоретических знаний и практики сервисного рынка
	ИД-ОПК-7.2 Осуществление педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	– Анализирует управление характеристиками потребительских ожиданий сферы обслуживания
ПК-4 Способен организовывать исследования и осуществление разработок новых методов, моделей и механизмов интегрированной логи-	ИД-ПК-4.1 Организация работы по изучению и внедрению научно-технических достижений, передового отечественного и зарубежного опыта по инновационному развитию процессов постпродажного обслуживания и	<ul style="list-style-type: none"> – Различает принципы понимания поведения и прав потребителей – Анализирует управление характеристиками инновационного развития процессов сферы обслуживания в условиях

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
стической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	сервиса	постпродажного обслуживания и сервиса

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	5	з.е.	180	час.
---------------------------	---	-------------	-----	-------------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объём дисциплины									
Объём дисциплины по семестрам	Форма промежуточной аттестации	Всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Практическая подготовка, час	Курсовая работа	Самостоятельная работа обучающегося, час	Промежуточная аттестация, час
1 семестр	экзамен	180	18	32	–	4	–	72	54
Всего	–	180	18	32	–	4	–	72	54

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
Первый семестр							
УК-1: ИД-УК-1.11, ОПК-4: ИД-ОПК-4., ИД-ОПК-4.2, ОПК-7: ИД-ОПК-7.1, ИД-ОПК-7.2, ПК-4: ИД-ПК-4.1	Тема 1. Введение. Мотивация и самовосприятие в теориях личности, ценностей и стилей жизни потребителей	3	4	–	2	9	Формы текущего контроля по дисциплине: 1. выступление с презентацией 2. эссе 3. текущее компьютерное тестирование по темам 4. индивидуальное задание
	Тема 2. Восприятие информации, внимание и обучение потребителей	2	4	–	2	9	
	Тема 3. Процесс принятия решения человеком о покупке, предпокупочные процессы: осознание потребности и оценка вариантов	2	4	–	–	9	
	Тема 4. Покупка и процессы после покупки	2	4	–	–	9	
	Тема 5. Ресурсы потребителей. Знания и отношения потребителей в процессе покупки	2	4	–	–	9	
	Тема 6. Влияние среды: культуры и субкультуры. Социальная стратификация. Группы и групповые коммуникации. Влияние семьи и домохозяйства	2	4	–	–	9	
	Тема 7. Влияние ситуационных факторов. Диффузия инноваций	3	4	–	–	9	
	Тема 8. Поведение потребителей на деловых рынках (рынках B2B). Поведение потребителей и маркетинговые решения	2	2	–	–	9	
Экзамен						Экзаменационные билеты при очной сдаче/ Промежуточное компьютерное тестирование – при дистанционном обучении	
ИТОГО		18	30		4	72	

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование темы дисциплины	Содержание темы
Лекция тема 1	Введение. Мотивация и самовосприятие в теориях личности, ценностей и стилей жизни потребителей	Введение в дисциплину «Поведение потребителей». Основные подходы к изучению личности: Психодинамическая теория личности Фрейда З., Социально-психологическая теория личности Хорни К., Теория черт личности Кеттелла Р., Феноменологическая теория личности Роджерса К.; Теория характерных особенностей личности и изменения поведения, Личные ценности индивида, Стили жизни: системы VALS, VALS2, LOV; Категории потребностей, Основные теории мотивации, Роль заинтересованности и эмоций в мотивации; Самовосприятие, его роль в поведении индивида
Практическое занятие 1	Личность потребителей часть 1	<p>1. Пройдите тестирование по Стилям личности (скачайте файл, заполните его и поместите в ответ на задание) Расшифровку полученной диаграммы можно посмотреть в размещённых файлах в беседе Скачайте Форму для заполнения Стили личности. Внесите в неё ответы и сохраните с названием файла: Стили личности Фамилия Результаты (скрин в документе Word, PDF или RTF) и как Вы поняли расшифровку прикрепите в ответ на это задание с названием файла: УПО 1 Стили личности Фамилия</p> <p>2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по первой части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса (Представьте в таблице с 5-ью графами в альбомном развороте: 1. название мероприятия 2. обоснование отношения мероприятия (к теме занятия), 3. цель, 4. содержание, 5. ожидаемый результат) и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте вместе со следующим пунктом задания в ответ на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ1 Фамилия</p> <p>3. Зарегистрируйтесь на сайте, пройдите диагностическое тестирование для определения уровня всех характеристик программой. Затем пройдите Тренировку памяти, внимания и скорости реакции 1-2 по гиперссылке После тренировки сделайте скрин её результатов, вставьте в Word или переведите PDF и разместите в ответ на это задание с названием файла: УПО Память 1 Фамилия</p>
Практическое занятие 2	Личность потребителей часть 2	<p>1. Введите результаты тестирования по стилю личности по ссылке https://colab.research.google.com/drive/1G5pTUgXEhKOy8QRlh_dW8kwNQcuOCz0K#scrollTo=IIJExVGTgPbq Расшифровку полученной диаграммы можно посмотреть в размещённых ранее файлах Результаты (скрин в документе Word, PDF или RTF) и как</p>

		<p>Вы поняли расшифровку прикрепите в ответ на это задание с названием файла: УПО Стили личности Фамилия</p> <p>2. Пройдите опрос Кеттелла первичные факторы по вложенным файлам. Ответ на задание представьте в ответ на эти ПЗ в файле EXCEL (из вложенных файлов) с названием файла: УПО Опрос Кеттелла 1 Фамилия</p> <p>3. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 3-4 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла ПП Память Тренировка 3-4 Фамилия</p> <p>4. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по второй части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ2 Фамилия</p>
Лекция тема 2	Восприятие информации, внимание и обучение потребителей	<p>Восприятие информации, внимание и обучение потребителей как факторы потребительского поведения: Процесс обработки информации потребителем, Условия экспозиции для осуществления контакта, Характеристики внимания, Запоминание и усиление запоминаемости, Процесс интерпретации; Факторы, оказывающие влияние на понимание; Закон М. Вебера и подсознательное убеждение, Убеждение: периферийное и центральное, Система хранения информации, Основные типы бизнес-обучения, Эффективность бизнес-обучения потребителей</p>
Практическое занятие 3	Информация и обучение часть 1	<p>1. Пройдите опрос Кеттелла вторичные факторы и постройте карты по вложенным файлам. Ответ на задание представьте в ответ на эти ПЗ в файле EXCEL (из вложенных файлов) с названием файла: УПО Опрос Кеттелла 2 Фамилия</p> <p>2. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 5-6 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 5-6 Фамилия</p> <p>3. Подготовьте 2-3 примера поведения потребителей из собственного опыта обучающихся или из опыта близкого окружения по первой части темы дисциплины ПП для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ3 Фамилия</p>
Практическое занятие 4	Информация и обучение часть 2	<p>1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 7-8 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 7-8 Фамилия</p>

		<p>2. Подготовьте 4-5 примеров поведения потребителей из собственного опыта обучающихся или из опыта близкого окружения по второй части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой.</p> <p>Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ4 Фамилия</p>
Лекция тема 3	Процесс принятия решения человеком о покупке, предпокупочные процессы: осознание потребности и оценка вариантов	<p>Процесс принятия решения потребителями о покупке: Модель и стадии покупательского поведения, Переменные влияния на принятие решения о покупке, Отличия расширенного и ограниченного решений, Условия расширенного решения проблемы, Активизация потребности ознакомление и анализ, предпокупочные процессы, осознание потребности потребителем и оценка возможных вариантов, Основные и специфические критерии оценки, Классификация источников информации для процесса её поиска (2 стадия процесса принятия решения. Поиск информации, Факторы, влияющие на поиск информации, Метод "отсечек" и "сигналов качества", использование и распоряжение, Предпокупочная оценка вариантов (3 стадия принятия решения), Правила принятия решения о покупке</p>
Практическое занятие 5	Процесс принятия решения о покупке часть 1	<p>1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 9-10 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 9-10 Фамилия</p> <p>2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по первой части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой.</p> <p>Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ5 Фамилия</p>
Практическое занятие 6	Процесс принятия решения о покупке часть 2	<p>1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 9-10 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 9-10 Фамилия</p> <p>2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по второй части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой.</p> <p>Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ5 Фамилия</p>
Лекция тема 4	Покупка и процессы после покупки	<p>Покупка, действия потребителей во время осуществления покупки и постпокупочные процессы: Стадии процесса принятия покупательских решений, Факторы прерывания процесса решения о покупке, Обстоятельства появления сомнений потребителя в выборе покупки, Характеристики</p>

		типов покупки, Источники покупки и их выбор, Оценочные критерии розничного магазина, Прямой маркетинг – стимул влияния на потребителя, Поведение в процессе потребления (5 стадия процесса принятия решения), Типы потребления, Оценка после покупки (6 стадия процесса принятия решения), Освобождение от продукта (7 стадия принятия решения)
Практическое занятие 7	Покупка и постпокупочные процессы часть 1	1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 13-14 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 13-14 Фамилия 2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по сервисной организации по первой части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ7 Фамилия
Практическое занятие 8	Покупка и постпокупочные процессы часть 2	1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 14-15 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 14-15 Фамилия 2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по сервисной организации по второй части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ8 Фамилия
Лекция тема 5	Ресурсы потребителей. Знания и отношения потребителей в процессе покупки	Измерение и восприятие дохода, Товары (услуги) и время, Информационные, когнитивные и финансовые ресурсы: Ресурсы времени, Содержание и организация потребительских знаний, Когнитивные ресурсы, внутренние и внешние знания; Понятие установки, компоненты установки; Основные свойства установок, Методики измерения установок, Измерение отношений потребителей отношения потребителей к процессу покупки, Соответствие измерений и факторы
Практическое занятие 9	Ресурсы, знания и отношения в процессе покупки часть 1	1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 15-16 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 15-16 Фамилия 2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по первой части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ5 Фамилия

Практическое занятие 10	Ресурсы, знания и отношения в процессе покупки часть 2	<p>1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 17-18 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 17-18 Фамилия</p> <p>2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по второй части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ5 Фамилия</p>
Лекция тема 6	Влияние среды: культуры и субкультуры. Социальная стратификация. Группы и групповые коммуникации. Влияние семьи и домохозяйства	<p>Влияние среды: культуры и субкультуры. Социальная стратификация: Понятие «культура», Усвоение потребителями культурных ценностей; Измерение культуры по типологии Ховстеде Г., её использование в сегментировании; Социальный класс: переменные и их относительная значимость, Взаимосвязь уровня дохода и социального класса, Проявление влияния высших классов на низшие, Социальная стратификация, Осознание потребности социального класса и определение оценочных критериев.</p> <p>Группы и групповые коммуникации. Влияние семьи и домохозяйства: Референтные группы и их влияние на поведение индивида, Модели персонального влияния, Персональное влияние в маркетинговой стратегии, Влияние «Семьи», «домашнего хозяйства», Отношения между покупателем и потребителем, Инструментальные и экспрессивные роли в семье, Возможные роли членов семьи при совершении покупки</p>
Практическое занятие 11	Влияние среды. Группы и групповые коммуникации часть 1	<p>1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 19 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла: УПО Память Тренировка 19 Фамилия</p> <p>2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по первой части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ6 Фамилия</p>
Практическое занятие 12	Влияние среды. Группы и групповые коммуникации часть 2	<p>1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 20 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла: УПО Память Тренировка 20 Фамилия</p> <p>2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по второй части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой.</p>

		Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ6 Фамилия
Лекция тема 7	Влияние ситуационных факторов. Инновации	Влияние ситуационных факторов: факторы внешнего влияния на поведение потребителей, а также внутренние факторы поведения потребителей. Диффузия инноваций: группы потребителей по использованию инноваций, распространение инноваций
Практическое занятие 13	Влияние ситуационных факторов. Диффузия инноваций	Влияние ситуационных факторов: Типы и основные характеристики потребительских ситуаций, Информационная среда и её параметры, Понятие «атмосфера магазина» и её значение. Диффузия инноваций: Инновации, различия между непрерывными, динамически непрерывными и простыми инновациями; Характеристики успешных инноваций, Процесс принятия решения об инновациях, Диффузия инноваций и факторы её определяющие, Типы потребителей в диффузии инноваций
Практическое занятие 14	Влияние ситуационных факторов. Инновации часть 2	1. Пройдите Тренировки памяти, внимания и скорости реакции 22 по гиперссылке Результаты (скрин) по каждой тренировке разместите в ответ на это задание с названием файла УПО Память Тренировка 22 Фамилия 2. Подготовьте 4-5 мероприятий по учёту ожиданий потребительских решений по второй части темы дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темой. Ответ представьте на текущее задание по пз с названием: УПО ПЗ7 Фамилия
Лекция тема 8	Поведение потребителей на деловых рынках (рынках B2B). Поведение потребителей и маркетинговые решения	Поведение потребителей-организаций на деловых рынках: Описание деловых рынков и покупателей, Мотивация организации-покупателя на деловом рынке, Модель поведения организации-покупателя как индивида, "Закупочный центр" организации-покупателя, его участники, их роли и функции, Основные возможные ситуации закупок в промышленной среде и тактические действия поставщиков, Покупательское поведение на деловых рынках и факторы его формирующие. Поведение потребителей и маркетинговые решения: Характеристика поведения потребителей, Основные принципы понимания потребительского поведения, Основные инструменты влияния на поведение потребителей, Первые шаги включения наук о поведении в практику маркетинга, Основные положения исследований мотивации и поведения потребителей, Сущность концепции пожизненной ценности клиента
Практическое занятие 15	Индивидуальное задание часть 1	Защита Индивидуального задания с 4-5-ю мероприятиями по учёту ожиданий потребительских решений по каждой теме дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5 закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с каждой темой
Практическое занятие	Индивидуальное задание часть 2	Защита Индивидуального задания с 4-5-ю мероприятиями по учёту ожиданий потребительских решений по каждой теме дисциплины УПО для любой организации сервиса и 5

16	закрытых вопросов (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с каждой темой
----	--

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносящихся на лекции и практические занятия, самостоятельно;
- изучение теоретического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка докладов, эссе;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- дискуссия,
- тестирование,
- проведение консультаций по написанию индивидуальной работы;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных тем, базовых понятий учебных дисциплины.

Перечень тем, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоёмкость, час
Тема 8	Поведение на деловых	Подготовиться к дискуссии на	Презентации	2

	рынках и маркетинговые решения	тему: Этапы развития дисциплины Поведение потребителей		
--	--------------------------------	---	--	--

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счёт применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

Использование ЭО и ДОТ	Использование ЭО и ДОТ		Объём, час	Включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории		48	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории		4	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции

Уровни сформированности компетенции	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной компетенции	общефессиональной компетенции	профессиональной компетенции
			УК-1: ИД-УК-1.11	ОПК-4: ИД-ОПК-4., ИД-ОПК-4.2, ОПК-7: ИД-ОПК-7.1, ИД-ОПК-7.2	ПК-4: ИД-ПК-4.1
высокий	–	отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в области управления потребительскими ожиданиями; – применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки мероприятий по улучшению потребительских ожиданий, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учётом особенностей деловой и общей культуры различных социальных групп; – демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций улучшения потре- 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения; – всесторонне анализирует поведение потребителей – показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании оценки действий потребителей и их ожиданий; – дополняет теоретическую информацию сведениями прак- 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучающийся: – систематически выделяет и анализирует основные виды общения с клиентами для продвижения услуг – систематически применяет правила построения предложений клиентам для увеличения их ожиданий – выстраивает социальное профессиональное и межкультурное общение с учётом требований клиента в полном объёме – анализирует организацию работы по оформлению документов, основные задачи продвижения услуг

Уровни сформированности компетенции	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной компетенции	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
			УК-1: ИД-УК-1.11	ОПК-4: ИД-ОПК-4., ИД-ОПК-4.2, ОПК-7: ИД-ОПК-7.1, ИД-ОПК-7.2	ПК-4: ИД-ПК-4.1
			<p>бительских ожиданий, в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии;</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует целостный подход при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – показывает чёткие системные знания и представления по дисциплине; – даёт развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные 	<p>тического характера по управлению потребительскими ожиданиями;</p> <ul style="list-style-type: none"> – способен провести целостный анализ поведения конкретных групп потребителей; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; – даёт развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные 	<ul style="list-style-type: none"> – комплексно применяет средства вербального и невербального общения и бизнес-коммуникаций с клиентами – комплексно применяет формы и методы ведения общения с клиентами в условиях непосредственного взаимодействия с ними – самостоятельно анализирует коммуникативные компетентности клиентов в полном объёме – критически и самостоятельно осуществляет анализ событий окружающей действительности на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий для решения проблемных ситуаций в продвижении услуг клиентам в зависимости от вида деятельности организации
повышенный	–	хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – обоснованно излагает, анализирует и систематизирует 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и, по существу, излага- 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – периодически выделяет и анализирует основные виды

Уровни сформированности компетенции	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной компетенции	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
			УК-1: ИД-УК-1.11	ОПК-4: ИД-ОПК-4., ИД-ОПК-4.2, ОПК-7: ИД-ОПК-7.1, ИД-ОПК-7.2	ПК-4: ИД-ПК-4.1
			<p>изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы в области управления потребительскими ожиданиями;</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики оценки мероприятий по улучшению потребительских ожиданий; – правильно применяет теоретические положения при решении проблемных ситуаций улучшения потребительских ожиданий, в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии; – правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – показывает достаточно пра- 	<p>ет учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализирует поведение потребителей с незначительными пробелами – показывает способности в понимании, изложении и практическом использовании оценки действий потребителей и их ожиданий с незначительными пробелами; – дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера по управлению потребительскими ожиданиями; – способен провести анализ поведения конкретных групп потребителей с единичными негрубыми ошибками; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессио- 	<p>общения с клиентами для продвижения услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> – периодически применяет правила построения предложений клиентам для увеличения их ожиданий – выстраивает социальное профессиональное и межкультурное общение с учётом требований клиента периодически – анализирует организацию работы по оформлению документов, основные задачи продвижения услуг – правильно применяет средства вербального и невербального общения и бизнес-коммуникаций с клиентами – правильно применяет формы и методы ведения общения с клиентами в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями – анализирует коммуникатив-

Уровни сформированности компетенции	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной компетенции	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
			УК-1: ИД-УК-1.11	ОПК-4: ИД-ОПК-4., ИД-ОПК-4.2, ОПК-7: ИД-ОПК-7.1, ИД-ОПК-7.2	ПК-4: ИД-ПК-4.1
			<p>вильные системные знания и представления по дисциплине;</p> <ul style="list-style-type: none"> – ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки 	<p>нальной литературе;</p> <ul style="list-style-type: none"> – ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей 	<p>ные компетентности клиентов с незначительными ошибками</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществляет анализ событий окружающей действительности на основе с незначительными ошибками
базовый	–	удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – испытывает серьёзные затруднения в изложении, анализе и систематизации изученного материала в области управления потребительскими ожиданиями; – распознаёт и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики оценки мероприятий по улучшению потребительских ожиданий с серьёзными затруднениями; не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – с трудом выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие; – анализирует культурные события окружающей действительности, но не способен выработать стратегию действий для 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объёме; – с неточностями излагает принятую в отечественной и зарубежной трактовке действий потребителей – анализирует действия клиентов с затруднениями – прослеживает логику мотивов их поведения – демонстрирует фрагментарное понимание, изложение и практическое использование оценки действий потребителей и их ожиданий; – демонстрирует фрагментарное понимание управления 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – испытывает серьёзные затруднения в выделении и анализе основных видов общения с клиентами для продвижения услуг – выделяет элементы в системе знаний и применении правил построения предложений клиентам для увеличения их ожиданий – выстраивает социальное профессиональное и межкультурное общение с учётом требований клиента с серьёзными затруднениями – анализирует организацию работы по оформлению документов, основные задачи продвижения услуг с серьёз-

Уровни сформированности компетенции	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной компетенции	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
			УК-1: ИД-УК-1.11	ОПК-4: ИД-ОПК-4., ИД-ОПК-4.2, ОПК-7: ИД-ОПК-7.1, ИД-ОПК-7.2	ПК-4: ИД-ПК-4.1
			<p>решения проблемных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточно разрозненные знания и представления по дисциплине; – ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки 	<p>потребительскими ожиданиями;</p> <ul style="list-style-type: none"> – способен провести анализ поведения конкретных групп потребителей с грубыми ошибками; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине в учебной и профессиональной литературе; – ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки 	<p>ными затруднениями</p> <ul style="list-style-type: none"> – с серьезными затруднениями применяет средства вербального и невербального общения и бизнес-коммуникаций с клиентами – применяет достаточно разрозненные знания и представления о формах и методах ведения общения с клиентами в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями – анализирует коммуникативные компетентности клиентов с грубыми ошибками – осуществляет анализ событий окружающей действительности на основе с грубыми ошибками
низкий	–	неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – не способен проанализировать школы, модели и стили лидерства, – не владеет методами формирования команд; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического мате- 		

Уровни сформированности компетенции	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной компетенции	общепрофессиональной компетенции	профессиональной компетенции
			УК-1: ИД-УК-1.11	ОПК-4: ИД-ОПК-4., ИД-ОПК-4.2, ОПК-7: ИД-ОПК-7.1, ИД-ОПК-7.2	ПК-4: ИД-ПК-4.1
			риала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Лидерство и командное взаимодействие» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1.	Темы эссе, выступления с презентацией по дисциплине	1. Теории личности. Теория характерных особенностей личности 2. Бренд, личность бренда и типы личности при принятии решений о покупке 3. Личные ценности, шкала ценностей М. Рокича
2.	Тест по разделу темам 1-4	Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) 1. Воздействие на потребителя с целью получения прямого отклика – это 1. Прямой маркетинг 2. Ритуалы потребления 3. Вынужденное потребление 4. Положительное неподтверждение

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>5. Отрицательное неподтверждение</p> <p>2. Выработанная или установленная модель привычного символического поведения, для которого характерна периодичность и неизменная последовательность – это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прямой маркетинг 2. Ритуалы потребления 3. Вынужденное потребление 4. Положительное неподтверждение 5. Отрицательное неподтверждение <p>3. Действия в сфере потребления, являющиеся неуместными, чрезмерными или даже вредными для индивида – это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прямой маркетинг 2. Ритуалы потребления 3. Вынужденное потребление 4. Положительное неподтверждение 5. Отрицательное неподтверждение <p>4. Воздействие на потребителя с целью получения прямого отклика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Модель оправдания ожиданий 2. Прямой маркетинг 3. Ритуалы потребления 4. Вынужденное потребление 5. Положительное неподтверждение 6. Отрицательное неподтверждение 7. Простое подтверждение <p>5. Денежная сумма, полученная в виде заработной платы (оплаты труда), дивидендов и доходов с личного имущества</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Доход 2. Благополучие 3. Стиль использования времени 4. Дискретное (свободное) время 5. Полихрония 6. Монохрония 7. Когнитивные (познавательные) ресурсы

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
3.	Тест по темам 5-6	<p>Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)</p> <p>1. Небольшая картонная или пластиковая поверхность с рекламным объявлением, размещенная на тонкой эластичной ножке или пружине</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вобблер 2. видимое потребление 3. анализ имиджа 4. ассоциативная сеть 5. благосостояние 6. власть 7. внимание <p>2. Потребление, мотивированное желанием продемонстрировать окружающим свою успешность</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вобблер 2. видимое потребление 3. анализ имиджа 4. ассоциативная сеть 5. благосостояние 6. власть 7. внимание <p>3. Изучение знаний или представлений потребителей об атрибутах товара / фирмы и связанных с ним ассоциациях</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вобблер 2. видимое потребление 3. анализ имиджа 4. ассоциативная сеть 5. благосостояние 6. власть 7. внимание <p>4. Концепция, согласно которой память состоит из набора узлов, содержащих определения понятий и связей между этими узлами</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вобблер 2. видимое потребление 3. анализ имиджа 4. ассоциативная сеть 5. благосостояние 6. власть 7. внимание

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		5. Мера собственного капитала и стоимости имущества семьи <ol style="list-style-type: none"> 1. вобблер 2. видимое потребление 3. анализ имиджа 4. ассоциативная сеть 5. благосостояние 6. власть 7. внимание
5.	Тест по темам 7-8	Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) <ol style="list-style-type: none"> 1. Влияние, осуществляющееся за счет различных факторов, имеющих место в определенное время и в определенном месте и не зависящих от потребителей и объектов <ol style="list-style-type: none"> 1. ситуационное влияние 2. инновация 3. распространение, диффузия 4. непрерывные инновации 5. динамически непрерывные инновации 6. прерывистые инновации 7. новатор 2. Любая идея или продукт, воспринимаемые потенциальным потребителем как новые <ol style="list-style-type: none"> 1. ситуационное влияние 2. инновация 3. распространение, диффузия 4. непрерывные инновации 5. динамически непрерывные инновации 6. прерывистые инновации 7. новатор 3. Процесс распространения информации об инновации между представителями социальной системы через существующие каналы в течение определенного времени <ol style="list-style-type: none"> 1. ситуационное влияние 2. инновация 3. распространение, диффузия 4. непрерывные инновации 5. динамически непрерывные инновации 6. прерывистые инновации 7. новатор 4. Постоянные модификации существующего товара <ol style="list-style-type: none"> 1. ситуационное влияние 2. инновация

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<ol style="list-style-type: none"> 3. распространение, диффузия 4. непрерывные инновации 5. динамически непрерывные инновации 6. прерывистые инновации 7. новатор <p>5. Создание нового товара / модификация существующего, не изменяющие устоявшихся поведенческих паттернов потребителей</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ситуационное влияние 2. инновация 3. распространение, диффузия 4. непрерывные инновации 5. динамически непрерывные инновации 6. прерывистые инновации 7. новатор
7.	Индивидуальное задание	<p>Разместить на портале выполненное задание в файле Wordc названием ИЗ ПП Фамилия:</p> <p>Привести разработанные мероприятия по улучшению потребительских ожиданий по темам дисциплины УПО для любой организации сервиса (необходимый минимум – 8-10 мероприятий по каждой теме дисциплины) и 10 закрытых вопросов по каждой теме (с 5-ью ответами) для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темами</p> <p>Тема 1. Введение. Мотивация и самовосприятие в теориях личности, ценностей и стилей жизни потребителей</p> <p>Тема 2. Восприятие информации, внимание и обучение потребителей</p> <p>Тема 3. Процесс принятия решения человеком о покупке, предпокупочные процессы: осознание потребности и оценка вариантов</p> <p>Тема 4. Покупка и процессы после покупки</p> <p>Тема 5. Ресурсы потребителей. Знания и отношения потребителей в процессе покупки</p> <p>Тема 6. Влияние среды: культуры и субкультуры. Социальная стратификация. Группы и групповые коммуникации. Влияние семьи и домохозяйства</p> <p>Тема 7. Влияние ситуационных факторов. Диффузия инноваций</p> <p>Тема 8. Поведение потребителей на деловых рынках (рынках B2B). Поведение потребителей и маркетинговые решения</p>

5.1 КРИТЕРИИ, ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Эссе	<p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания заявленной теме и полнота её раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – умение выразить свою собственную позицию с учётом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; – аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно 	–	5
		–	4
		–	3
		–	2
Выступление с презентацией	<p>Дан полный, развернутый ответ по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте с использованием схем SmartArt, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по теме выступления, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает</p>	–	5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	Дан полный, развернутый по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте с использованием схем SmartArt, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.	–	4
	Тема раскрыта недостаточно полно и недостаточно развернуто. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме коллоквиума, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала	–	3
	Тема раскрыта неполно, представляет собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь понятий, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие составляющие темы презентации	–	2
Индивидуальное задание	Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся при освоении показал полный объем знаний, умений по пройденным темам и применение их на практике. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и про-	–	5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	сторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи			
	Работа выполнена полностью, но обоснований примеров недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета. Допущены логические ошибки в предъявлении некоторых аргументов или контраргументов или преобладают субъективные доводы над логической аргументацией, или не использованы примеры, подтверждающие позицию стороны. Допущены разговорные или просторечные обороты при отсутствии речевых и грамматических ошибок или допущены речевые и грамматические ошибки при отсутствии разговорных, просторечных оборотов и выразительность речи.	–	4	
	Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. Несоответствие большинства аргументов выдвинутому примеру, несоответствие большинства контраргументов высказанным аргументам. Допущены разговорные или просторечные обороты, речевые и грамматические ошибки или отсутствует выразительность речи	–	3	
	Обучающийся не демонстрирует знание и понимание современных тенденций развития российского менеджмента. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении или не участвует в обсуждении.	–	2	
Тест (текущее тестирование по разделам курса)	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:	–	Балл	Процент
			5	85-100
			4	70-84
		–	3	55-69

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	«2» – строго менее 55% «3» – 55-69% «4» – 70-84% «5» – 85-100%	–	2 строго менее 55

5.2. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации
Экзамен: Экзаменационные билеты при очной сдаче	<p>Экзаменационный билет № 1</p> <p>Вопрос 1. Раскройте смысл демографического и психографического подходов к изучению личности. Охарактеризуйте демографический анализ рынка, изменение возрастных характеристик</p> <p>Вопрос 2. Моделирование покупательского поведения: опишите "чёрный ящик" сознания потребителя, перечислите покупательские роли потребителей</p> <p>Вопрос 3. Ситуация Разработайте и проанализируйте одно мероприятие по организации управления сервисной организации по теме: Мотивация и самовосприятие в теориях личности, ценностей и стилей жизни потребителей</p> <p>Экзаменационный билет № 2</p> <p>Вопрос 1. Перечислите теории личности. Опишите психоаналитическую теорию личности, вспомогательные методы определения неосознанных мотивов</p> <p>Вопрос 2. Перечислите стадии принятия покупательского решения. Опишите стадии: осознание потребности и поиск информации</p>

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации
	<p>Вопрос 3. Ситуация Разработайте и проанализируйте одно мероприятие по организации управления сервисной организации по теме: Восприятие информации, внимание и обучение потребителей</p> <p>Экзаменационный билет № 3</p> <p>Вопрос 1. Опишите психоаналитическую, социально-психологическую теории личности, приведите аспекты отличия, опишите межличностные устремления системы К. Хорни</p> <p>Вопрос 2. Перечислите стадии принятия покупательского решения. Опишите стадии: предпокупочная оценка вариантов и покупка</p> <p>Вопрос 3. Ситуация Разработайте и проанализируйте одно мероприятие по организации управления сервисной организации по теме: Процесс принятия решения человеком о покупке, пред-покупочные процессы: осознание потребности и оценка вариантов</p>
<p>Экзамен: Компьютерное тестирование при дистанционном обучении</p>	<p>Вариант теста состоит из 30 тестовых заданий по дисциплине и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Связь между новой информацией и хранящимися в памяти индивида знаниями (число связей между раздражителем, опытом и целью) <ol style="list-style-type: none"> 1. актуализация 2. внешний поиск 3. внутренний поиск 4. восстановление информации (припоминание) 5. гашение (угасание) 6. генерализация (обобщение) 7. двойное кодирование 2. Сбор необходимой информации во внешней среде <ol style="list-style-type: none"> 1. актуализация 2. внешний поиск 3. внутренний поиск 4. восстановление информации (припоминание) 5. гашение (угасание) 6. генерализация (обобщение)

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации
	<p>7. двойное кодирование</p> <p>3. Небольшая картонная или пластиковая поверхность с рекламным объявлением, размещенная на тонкой эластичной ножке или пружине</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вобблер 2. видимое потребление 3. анализ имиджа 4. ассоциативная сеть 5. благосостояние 6. власть 7. внимание <p>4. Потребление, мотивированное желанием продемонстрировать окружающим свою успешность</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. вобблер 2. видимое потребление 3. анализ имиджа 4. ассоциативная сеть 5. благосостояние 6. власть 7. внимание <p>5. Влияние, осуществляющееся за счет различных факторов, имеющих место в определенное время и в определенном месте и не зависящих от потребителей и объектов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ситуационное влияние 2. инновация 3. распространение, диффузия 4. непрерывные инновации 5. динамически непрерывные инновации 6. прерывистые инновации 7. новатор <p>6. Любая идея или продукт, воспринимаемые потенциальным потребителем как новые</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ситуационное влияние 2. инновация 3. распространение, диффузия 4. непрерывные инновации 5. динамически непрерывные инновации 6. прерывистые инновации 7. новатор

5.3. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен: в устной форме по билетам	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания, отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p>	–	5
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, 	–	4

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>– демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p> <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <p>– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;</p> <p>– не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</p> <p>– справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы.</p> <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	–	3
	<p>Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.</p> <p>На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>	–	2

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система	
Экзамен: Компьютерное тестирование при дистанционном обучении	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе: «2» – менее 55% «3» – 55-69% «4» – 70-84% «5» – 85-100%.	–	Балл	Процент
			5	85-100
		–	4	70-84
		–	3	55-69
–	2	строго менее 55		

5.4. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- выступление с презентацией или подготовка эссе при пропуске практического занятия	–	2-5
- текущее компьютерное тестирование	–	2-5
- индивидуальное задание	–	2-5
Промежуточная аттестация зачёт	–	2-5
Итого за дисциплину зачёт	–	2-5

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- тренинги с использованием приложения / сайта NeuroNation – тренировка мозга;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К числу таких работ в данной дисциплине относятся:

проведение оценки собственного поведения обучающегося как потребителя, подготовка индивидуальных примеров поведения потребителей из собственного опыта обучающихся или из опыта близкого окружения.

Проводятся отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, которая необходима для последующего выполнения практической работы

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-нагляд-

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
	ных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1343: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятий и профилактических работ время)	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера,	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	Романенкова О.Н. и др.	Поведение потребителей	Учебник	М.: ИНФРА-М	2020 2015	znanium.com/catalog/product/356056 http://znanium.com/catalog/product/156052	–
2.	Меликян О.М.	Поведение потребителей	Учебник	М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К"	2020 2018	http://znanium.com/catalog/product/358513 http://znanium.com/catalog/product/415017	–
3.	Драганчук Л.С.	Поведение потребителей	Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2018 2017	http://znanium.com/catalog/product/949261 https://znanium.com/catalog/product/106638	–
4.	Антонова Н.В.	Психология потребительского поведения, рекламы и PR	Учебное пособие	М.: ИНФРА-М	2022	https://znanium.com/product/387616	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Наумов В.Н.	Поведение потребителей	Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2020 2014	http://znanium.com/catalog/product/357779 http://znanium.com/catalog/product/59806	–
2.	Политова Р.В.	Поведение потребителей в схемах. Часть 1	Учебное пособие	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина	2017	Локальная сеть университета	5
3.	Казаков С.П.	Влияние социальных медиа на поведение потребителей в	Монография	М.: РИОР, ИНФРА-М	2021 2020	https://znanium.com/product/389742	5

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
		индустрии гостеприимства и в туризме				https://znanium.com/catalog/document?id=352668	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1.	Политова Р.В.	Поведение потребителей. Часть 2	Учебное пособие	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина. – 32с.	2018	Локальная сеть университета	5 20 на кафедре
2.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021	Локальная сеть университета	

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
6.	Справочная правовая система «Консультант Плюс» http://www.consultant.ru/
№ пп	Профессиональные базы данных, информационные справочные системы
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ Платформа NeuroNation: https://www.neuronation.com/training/exercise/flashglance База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	draw.io (для создания деловой графики)	Свободно распространяемое

**ЛИСТ УЧЁТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	Год обновления РПД	Характер изменений/обновлений с указанием раздела	Номер протокола и дата заседания кафедры