|  |  |
| --- | --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение | |
| высшего образования | |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина | |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» | |
|  | |
| Институт | Институт экономики и менеджмента |
| Кафедра | Управления |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Управление поведением потребителей** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 38.03.04 | Государственное и муниципальное управление |
| Направленность (профиль) | Технологии муниципального управления | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Формы обучения | очная | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Управление поведением потребителей» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 10 от 16.06.2021 г. | | | |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины: | | | |
|  | доцент | О.В. Одинцова | |
| Заведующий кафедрой: | | Н.Н. Губачев |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Управление поведением потребителей» изучается в пятом семестре.
      2. Курсовая работа– не предусмотрена

## Форма промежуточной аттестации

* + - 1. зачет

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Управление поведением потребителей» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений
      2. Изучение дисциплины «Управление поведением потребителей» опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.
      3. Основой для освоения дисциплины «Управление поведением потребителей» являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:
    - Маркетинг;
    - Профессиональная этика и этикет;
    - Инновационный менеджмент
    - Основы управления персоналом
      1. Результаты обучения по учебной дисциплине «Управление поведением потребителей» используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
    - Управление изменениями
    - Экономика государственного и муниципального сектора
    - Учебная практика. Ознакомительная практика
      1. Результаты освоения дисциплины «Управление поведением потребителей» дальнейшем будут использованы при прохождении учебной/производственной практики и (или) выполнении выпускной квалификационной работы
      2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
      3. Целью изучения дисциплины «Управление поведением потребителей» является
    - изучение понятия поведение потребителей.
    - формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач маркетинговой стратегии с учетом основных моделей поведения потребителей.
    - формирование у обучающихся компетенции, установленной образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;
      1. Результатом обучения по дисциплине «Управление поведением потребителей» является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплин «Управление поведением потребителей»

## 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-3  Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИД-УК-3.1  Определение своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. | -Самостоятельно анализирует и интерпретирует данные отечественной и зарубежной литературы по социальному взаимодействию;  -осуществлять социальное взаимодействие, исходя из стратегии сотрудничества органа управления;  -реализует свою роль в команде для достижения поставленной цели;  - Определяет свою роль в социальном взаимодействии в командной работе;  -Выявляет проблемы экономического и социального характера при анализе конкретных ситуаций, предлагает способы их решения;  -Использует источники экономической, социальной, управленческой информации в социальном взаимодействии и командной работе; |
| ИД-УК-3.2  Учет особенностей поведения и интересов других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе; |
| ПК-4  Способен осуществлять исполнительно-распорядительные функции для проведения закупок товаров и заключение государственных контрактов на поставки товаров и оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа | ИД-ПК-4.1  Организация на стадии планирования закупок консультаций с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) в целях определения состояния конкурентной среды на соответствующих рынках товаров, работ, услуг | -Оценивает деятельность персонала по консультации с поставщиками (подрядчиками, исполнителями) в целях определения состояния конкурентной среды в соответствии с запланированными результатами контроля.  -Осуществляет корректировку способов решения профессиональных задач для проведения закупок товаров и заключение государственных контрактов на поставки товаров и оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.  -Определяет имеющиеся ресурсы и ограничения в рамках поставленных задач в процессах формирования исполнительно-распорядительные функции для проведения закупок товаров и заключение государственных контрактов на поставки товаров и оказание услуг |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения | 3 | з.е. | 108 | час. |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структура и объем дисциплины** | | | | | | | | | |
| **Объем 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/курсовой проект** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 5 семестр | зачет | 108 | 17 | 34 |  | 2 |  | 57 |  |
| Всего: |  | 108 | 17 | 34 |  | 2 |  | 57 |  |

## 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;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | **Самостоятельная работа, час** | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости;**  **формы промежуточногоконтроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | |
| **Лекции, час** | **Практическиезанятия, час** | **Лабораторные работы/индивидуальные занятия, час** | **Практическая подготовка час** |
|  | **Пятый семестр** | | | | | | |
| ИД-УК-3.1 ИД-УК-3.2 ИД-ПК-4.1 | **Раздел I. Введение.**  **Основы управления поведением потребителей.** | х | х | х | х | 30 |  |
| Тема 1.1  Маркетинг и поведение потребителей. Основные понятия. Потребности и рынок. | 2 | 4 |  | 1 | х | Текущий контроль успеваемости:  Проверка результатов самостоятельного изучения и конспектирования рекомендованной литературы.  Написание эссе.  Заслушивание, обсуждение и оценка докладов по Разделу I |
| Тема 1.2  Основные модели поведения потребителей. | 2 | 4 |  |  | х |
| Тема 1.3  Факторы внешнего влияния на поведение потребителей. Культура. Социальная стратификация и потребительская дифференциация. Группы и групповые коммуникации. Потребительское поведение семьи и домохозяйства. | 2 | 2 |  |  | х |
| Тема 1.4.  Внутренние факторы поведения потребителей. Психологические детерминанты потребителей. Восприятие маркетинговой информации. Ресурсы потребителей. | 2 | 4 |  | 1 | х |
| Тема 1.5.  Мотивации, личностные характеристики и эмоции как факторы поведения потребителей. Персональные ценности и жизненный стиль – отражение в потребительском поведении. | 2 | 2 |  |  | х |
| ИД-УК-3.1 ИД-УК-3.2 ИД-ПК-4.1 | **Раздел II.**  **Техноло­гии управ­ления по­ведением потребите­лей.** | х | х | х | х | 27 | Формы текущего контроля  по разделу II:  Внеаудиторное чтение.  .  Выполнение и проверка контрольной работы.  Заслушивание, обсуждение и оценка докладов и сообщений по Разделу II.  Подготовка и оценка рефератов.  Тестирование по результатам самостоятельной работы |
| Тема 2.1  Знания и отношения в системе потребления. Обучение потребителей. Информация и реклама. | 2 | 4 |  |  | х |
| Тема 2.2  Принятие потребителем решений. Ситуационные факторы выбора. Покупка и постпокупочные процессы. | 2 | 2 |  |  | х |
| Тема 2.3  Мегатренды и прогнозы покупательского поведения. Иррациональное потребительское поведение. Контркультура. | 1 | 4 |  |  | х |
| Тема 2.4  Потребительская модель «B2B». Модели поведения корпоративного потребителя. | 1 | 4 |  |  | х |
| Тема 2.5  Методы изучение потребительского поведения. Консюмеризм. Организованное поведение потребителей. Проектирование маркетинговых коммуникаций на основе анализа поведения потребителей. | 1 | 4 |  |  | х |
|  | Зачет | 17 | 34 | х | 2 | 57 | зачет по совокупности результатов текущего контроля успеваемости |

## Краткое содержание учебной дисциплины «Управление поведением потребителей»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел I** | **Введение** | |
| Тема 1.1 | Маркетинг и поведение потребителей. Основные понятия. Потребности и рынок. | Маркетинг, его определение и функции.  Поведение потребителей. Основные понятия. Потребности и рынок. |
| Тема 1.2 | Основные модели поведения потребителей. | Основные модели поведения потребителей. Классификация и отличие. |
| **Раздел II** | **Технологии управления поведением потребителей.** | |
| Тема 2.1 | Знания и отношения в системе потребления. Обучение потребителей. Информация и реклама. | Знания и отношения в системе потребления.  Обучение потребителей.  Информация и реклама. |
| Тема 2.2 | Принятие потребителем решений. Ситуационные факторы выбора. Покупка и постпокупочные процессы. | Принятие потребителем решений.  Ситуационные факторы выбора.  Покупка и постпокупочные процессы. |

## 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, зачету;

изучение учебных пособий;

изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;

написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы;

аннотирование монографий, или их отдельных глав, статей;

конспектирование монографий, или их отдельных глав, статей;

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

проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины;

проведение консультаций перед экзаменом, перед зачетом/зачетом с оценкой по необходимости;

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение** | **Задания для самостоятельной работы** | **Виды и формы контрольных мероприятий**  **(учитываются при проведении текущего контроля)** | **Трудоемкость, час** |
| **Раздел I** | **Введение** | | | |
| Тема 1.1 | Эмоции как факторы поведения потребителей. | Подготовить эссе, реферат, конспект первоисточника; подготовить информационное сообщение, | Эссе, /устное собеседование | **30** |
| **Раздел II** | Технологии управления поведением потребителей. | | | |
| Тема 2.1 | Методы изучение потребительского поведения. | составление и решение ситуационных задач  ; выполнение исследовательских или творческих заданий и др. | контроль  выполненных работ в текущей аттестации, | **27** |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологии

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии не применяются.

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

В электронную образовательную среду перенесены отдельные виды учебной деятельности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **использование**  **ЭО и ДОТ** | **использование ЭО и ДОТ** | **объем, час** | **включение в учебный процесс** |
| смешанное обучение | лекции |  | в соответствии с расписанием учебных занятий |
| практические занятия |  |

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПОДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

## Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Уровни сформированности компетенции(-й)** | **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(-ых)**  **компетенции(-й)** | **общепрофессиональной(-ых) компетенций** | **профессиональной(-ых)**  **компетенции(-й)** |
| **УК-3** |  | **ПК-4** |
| высокий |  | зачтено | Обучающийся:   * 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; * Самостоятельно анализирует и интерпретирует данные отечественной и зарубежной литературы об исследованиях рынка; выбирает оптимальные способы организации труда. * Разрабатывает систему учета особенностей поведения и интересов других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе * демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии |  | Обучающийся:  - анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области;  -применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом особенностей деловой и общей культуры различных социальных групп;  -демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии;  -показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;  дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные |
| повышенный |  | зачтено | Обучающийся:   * обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы; * выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики; * правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; * ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки. |  | Обучающийся:  -обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы;  -выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики;  - правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;  -ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает |
| базовый |  | зачтено | Обучающийся:   * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, 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 решения проблемных ситуаций;   -ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки. |  | Обучающийся:   * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, 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 решения проблемных ситуаций;   ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки. |
| низкий |  | не зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; * испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; * выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; * ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. | | |

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

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Управление поведением потребителей» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Оценка результатов самостоятельного изучения и конспектирования рекомендованной литературы | 1.Меликян О.М. Поведение потребителей / 4-е изд. - М.:Дашков и К, 2020. - 280 с. <https://znanium.com/read?id=358513>  2.Романенкова О.Н. Поведение потребителей: Учебник .- М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с. <https://znanium.com/read?id=358513>  3. Реброва Н. П. Маркетинг: учебник и практикум для прикладного бакалавриата. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 277 с.  4. Маркетинг: создание и донесение потребительской ценности: учебник / по общ. ред. Скоробогатых И.И. и др..-М.: ИНФРА-М, 2020.-589 с. <https://znanium.com/read?id=350431> |
| 2 | Примеры практических заданий, докладов | 1. Маркетинг и поведение потребителей.  2. Потребности и рынок.  3. Основные модели поведения потребителей.  4. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.  5. Культура. Социальная стратификация и потребительская дифференциация |
| 3 | тематика контрольных вопросов (эссе, рефератов): | 1. Как называется услуга, относящаяся к элементу комплекса маркетинга?  2. Что относится к одной классификационной группе маркетинга?  3. Назовите методы, применяемые в маркетинге (укажите 4 варианта ответа).  4. Каковы, основные объекты маркетинга?  5. Психологические и социальные особенности потребителей |
| 4 | тестирование | 1. Как называется вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена?  A. маркетинг  B. менеджмент  C. бизнес  D. делопроизводство  E. управление персоналом  2. Как называется услуга, относящаяся к элементу комплекса маркетинга?  A. продукт  B. цена  C. продвижение  D. распределение  3. Что относится к одной классификационной группе маркетинга? (Два варианта ответа).  A. региональный маркетинг  B. международный маркетинг  C. маркетинг услуг  D. микро-маркетинг  E. стратегический маркетинг |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| Практические задания | Обучающийся продемонстрировал глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, были даны логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы; даны рекомендации по использованию данных в будущем для аналогичных ситуаций. |  | 5 | |
| Обучающийся правильно рассуждает и принимает обоснованные верные решения, однако, имеются незначительные неточности, представлен недостаточно полный выбор стратегий поведения/методов/инструментов (в части обоснования); |  | 4 | |
| Обучающийся слабо ориентируется в материале, в рассуждениях не демонстрирует логику ответа, плохо владеет профессиональной терминологией, не раскрывает суть проблемы и не предлагает конкретного ее решения.. |  | 3 | |
| Обучающийся не принимал участие в работе. |  | 2 | |
| Домашняя работа  эссе | Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. |  | 5 | |
| Работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета. |  | 4 | |
| Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов. |  | 3 | |
| Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. |  | 2 | |
| Работа не выполнена. |  |
| Реферат, доклад | Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает |  | 5 | |
| Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, 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 | |
| Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений. |  | 3 | |
| Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. 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. |  |
| Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, 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 вопросы темы. |  | 2 | |
| Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины. |  |  | |
| Не принимал участия в коллоквиуме. |  |  | |
| Тест | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.  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.  В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.  В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.  Правила оценки всего теста:  общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 20 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.  Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.  Рекомендуемое процентное соотношение баллови оценок по пятибалльной системе. Например:  «2» - равно или менее 40%  «3» - 41% - 64%  «4» - 65% - 84%  «5» - 85% - 100% |  | 5 | 85% - 100% |
|  | 4 | 65% - 84% |
|  | 3 | 41% - 64% |
|  | 2 | 40% и менее 40% |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:** |
| Устный опрос | Примерный перечень вопросов для устного опроса:  1. Маркетинг и поведение потребителей.  2. Управление поведением потребителей как особый вид практической деятельности менеджера.  3. Понятие, сущность и содержание управления поведением потребителей.  4. Место и роль учета психологических и социально-культурных особенностей потребителей при разработке маркетинговой стратегии.  5. Актуальность изучения поведения потребителей и управления поведением потребителей в сфере государственного и муниципального управления  6. История изучения потребительского поведения и теоретические подходы к его изучению. |
| письменное тестирование  компьютерное тестирование | 1. Как называется вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена?   1. маркетинг 2. менеджмент 3. бизнес 4. делопроизводство 5. управление персоналом   2.Как называется услуга, относящаяся к элементу комплекса маркетинга?   1. продукт 2. цена 3. продвижение 4. распределение   3.Что относится к одной классификационной группе маркетинга? (Два варианта ответа).   1. региональный маркетинг 2. международный маркетинг 3. маркетинг услуг 4. микро-маркетинг   стратегический маркетинг … |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины «Управление поведением потребителей»

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| Зачет:  устный опрос | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. |  | зачтено | |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. |  | не зачтено | |
| Зачет  письменное тестирование  компьютерное тестирование | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.  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.  В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.  Правила оценки всего теста:  общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 20 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.  Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.  Рекомендуется установить процентное соотношение баллови оценок по пятибалльной системе. Например:  «2» - равно или менее 40%  «3» - 41% - 64%  «4» - 65% - 84%  «5» - 85% - 100% |  | 5 | 85% - 100% |
|  | 4 | 65% - 84% |
|  | 3 | 41% - 64% |
|  | 2 | 40% и менее 40% |

## 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 |  |  |
| - опрос |  | зачтено/не зачтено |
| - реферат |  | зачтено/не зачтено |
| - участие в дискуссии на семинаре |  | зачтено/не зачтено |
| - контрольная работа |  | зачтено/не зачтено |
| - тестирование |  | зачтено/не зачтено |
| Промежуточная аттестация |  | зачтено  не зачтено |
| **Итого за семестр** (дисциплину)  зачёт |  |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - проектная деятельность;
    - проведение интерактивных лекций;
    - групповых дискуссий;
    - ролевых игр;
    - тренингов;
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
    - дистанционные образовательные технологии;
    - применение электронного обучения;
    - просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
    - использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
    - самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
    - обучение в сотрудничестве(командная, групповая работа);
    - технологии с использованием игровых методов :ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.
      2. Проводятся отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, которая необходима для последующего выполнения практической работы.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. 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.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. 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.).
      6. 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.
      7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. 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, Малый Калужский переулок, дом 2, строение 6,ауд 1339** | |
| Аудитории для проведения занятий лекционного типа | комплект учебной мебели,  технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:   * ноутбук; * проектор, |
| Аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | комплект учебной мебели,  технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:   * ноутбук, * проектор, |
| аудитории для проведения занятий по практической подготовке, групповых и индивидуальных консультаций | комплект учебной мебели,  технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории:   * ноутбук, * проектор |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| читальный зал библиотеки: | -компьютерная техника; подключение к сети «Интернет» |

* + - 1. 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,  микрофон,  динамики,  доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3 |
| Операционная система | Версия программного обеспечения не ниже:Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux |
| Веб-камера | 640х480, 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.

# 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 (заполняется для изданий в электронном виде)** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1 | Меликян О.М. | Поведение потребителей | Учебник | М.: Дашков и К. | 2018 | <http://znanium.com/catalog/product/415017> |  |
| 2 | Романенкова О.Н. | Поведение потребителей | Учебник | М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М | 2015 | <http://znanium.com/bookread2.php?book=485432> |  |
| 3 | Одинцов А.А., Одинцова О.В. | Управление поведением потребителей | Учебное пособие | М.: РИО МГУДТ | 2012 | Локальная сеть университета | 5 |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 4 | Дубровин И.А. | Поведение потребителей | Учебное пособие | М.: Дашков и К. | 2017 | <http://znanium.com/catalog/product/415239> |  |
| 5 | Драганчук Л.С. | Поведение потребителей | Учебное пособие | М.: ИНФРА-М | 2017 | <http://znanium.com/bookread2.php?book=752504> |  |
| 6 | Реброва Н.П. | Маркетинг | Учебник и практикум | М.: Издательство Юрайт | 2018 | [https://biblio-online.ru/viewer/63DEE6ED-7851-44F8-AC80-1CF1421C16E4/marketing#](https://biblio-online.ru/viewer/63DEE6ED-7851-44F8-AC80-1CF1421C16E4/marketing) |  |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) | | | | | | | |
| 7 | Губачев Н.Н.и др. | Подготовка выпускной квалификационной работы (бакалавриат) | Методические указания | М.: РГУ им. А.Н. Косыгина | 2021 | Локальная сеть университета |  |
| 8 | Огурцова Н.С. | Методические указания для самостоятельной работы для студентов по направлению 38.03.0. Управление персоналом, 38.03.04 ГМУ | Методические указания | М.РГУ им А.Н. Косыгина | 2021 | Локальная сеть университета |  |
| 9 | Губачев Н.Н. | Требования к оформлению отчета об учебно-исследовательской работе | Методические  указания | Утверждено на заседании кафедры протокол № 3 от 02.02.18 | 2018 | Локальная сеть университета |  |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
| 1 | http://www.garant.ru/ - Справочно-правовая система (СПС) «Гарант», комплексная правовая поддержка пользователей по законодательству Российской Федерации |
| 2 | <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -   крупнейший российский информационный портал электронных журналов и баз данных по всем отраслям наук; |
| 3 | <http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/> -   библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам; |

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | V-Ray для 3Ds Max | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины «Управление поведением потребителей» внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **год обновления РПД** | **характер изменений/обновлений**  **с указанием раздела** | **номер протокола и дата заседания**  **кафедры** |
| 1 | 2021 |  | № 13 от 27.08.2021 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |