|  |
| --- |
| 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  | Экономики и менеджмента |
| Кафедра  | Коммерции и сервиса |

|  |
| --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА****УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| **Поведение потребителей** |
| Уровень образования  | бакалавриат |
| Направление подготовки | 38.03.07  | Товароведение |
| Профиль | Управление закупками и качеством товаров |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года |
| Формы обучения | очно-заочная |

|  |
| --- |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Поведение потребителей» основной профессиональной образовательной программы высшего образования*,* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины |
|  | доцент | Политова Р.В. |
|  |  |  |
| Заведующий кафедрой | Мишаков В.Ю. |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

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

## Форма промежуточной аттестации:

экзамен

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Поведение потребителей» относится к обязательной части программы.
			2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате:
		- Философия;
			1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
* Маркетинг.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения учебной дисциплины «Поведение потребителей» 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 компетенции, установленной образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.
			1. 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.

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

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикаторадостижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
| --- | --- | --- |
| УК-1Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | ИД-УК-1.1Анализ поставленной задач с выделением ее базовых составляющих. Определение, интерпретация и ранжирование информации, необходимой для решения поставленной задачи | * Различает характеристики приобретения, потребления и распоряжения товаров потребителями; принципов понимания поведения и прав потребителей;
* Умеет выделить характеристики отслеживания поведения потребителя без контакта и при контакте с ним;
* Различает факторы поведения потребителей на сервисных рынках для развития системы клиентских отношений;
* Демонстрирует знание источников спроса и предложения;
* Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры
 |
| ИД-УК-1.2Использование системных связей и отношений между явлениями, процессами и объектами; методов поиска информации, ее системного и критического анализа при формировании собственных мнений, суждений, точек зрения |
| ИД-УК-1.3Планирование возможных вариантов решения поставленной задачи, оценка их достоинств и недостатков, определение связи между ними и ожидаемых результатов их решения |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очно-заочной форме обучения –  | 4 | **з.е.** | 144 | **час.** |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (очно-заочная 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 |
| 5 семестр | экзамен | 144 | 17 | 34 | – | – | – | 39 | 54 |
| Всего |  | 144 | 17 | 34 | – | – | – | 39 | 54 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (очно-заочная 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 |
|  | Пятый семестр |
| УК-1ИД-УК-1.1ИД-УК-1.2ИД-УК-1.3 | Тема 1. Введение. Личность потребителей | 2 | 4 | – | – | 5 | Формы текущего контроля по дисциплине:1. выступление с презентацией
2. эссе
3. текущее компьютерное тестирование по темам
4. индивидуальная работа
 |
| Тема 2. Информация и обучение  | 2 | 4 | – | – | 5 |
| Тема 3. Процесс принятия решения о покупке | 3 | 4 | – | – | 5 |
| Тема 4. Покупка и постпокупочные процессы | 2 | 4 | – | – | 5 |
| Тема 5. Ресурсы, знания и отношения в процессе покупки | 2 | 4 | – | – | 5 |
| Тема 6. Влияние среды. Группы и групповые коммуникации | 2 | 4 | – | – | 5 |
| Тема 7. Влияние ситуационных факторов. Инновации | 2 | 4 | – | – | 5 |
| Тема 8. Поведение на деловых рынках и маркетинговые решения | 2 | 6 | – | – | 4 |
| ИТОГО | 17 | 34 | – | – | 39 |  |
| УК-1ИД-УК-1.1ИД-УК-1.2ИД-УК-1.3 | Экзамен | – | – | – | – | 54 | Экзаменационные билеты/ при дистанционном обучении Итоговое компьютерное тестирование |
|  | ИТОГО за пятый семестр | 17 | 34 | – | – | 93 |  |
|  | ИТОГО за весь период | 17 | 34 | – | – | 93 |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № пп | Наименование темы дисциплины | Содержание темы |
| Тема 1 | Введение. Личность потребителей | Введение в дисциплину «Поведение потребителей». Основные подходы к изучению личности: Психоаналитическая теория личности Фрейда З., Социально-психологическая теория личности Хорни К., Теория черт личности Кеттела Р., Феноменологическая теория личности Роджерса К.; Теория характерных особенностей личности и измерения 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 |
| Тема 2 | Информация и обучение  | 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 |
| Тема 3 | Процесс принятия решения о покупке | 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 |
| Тема 4 | Покупка и постпокупочные процессы | 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 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) |
| Тема 5 | Ресурсы, знания и отношения 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 |
| Тема 6 | Влияние среды. Группы и групповые коммуникации | 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. 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 |
| Тема 7 | Влияние ситуационных факторов. Инновации  | 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  |
| Тема 8  | Поведение на деловых рынках 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 |

## 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 выносимых 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 рынках и маркетинговые решения | Подготовиться к дискуссии на тему: Этапы развития дисциплины Поведение потребителей | Презентации | 2 |

## 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:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| использованиеЭО 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.

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

## Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции

| Уровни сформированности компетенции | Итоговое количество балловв 100-балльной системепо результатам текущей и промежуточной аттестации | Оценка в пятибалльной системепо результатам текущей и промежуточной аттестации | Показатели уровня сформированности |
| --- | --- | --- | --- |
| универсальной компетенции |
| УК-1ИД-УК-1.1ИД-УК-1.2ИД-УК-1.3 |
| высокий |  | отлично | 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;
* показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании оценки действий потребителей;
* дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера;
* 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
 |
| повышенный |  | хорошо | Обучающийся:* достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия;
* анализирует поведение потребителей с незначительными пробелами;
* способен провести анализ большей части действий потребителей;
* допускает единичные негрубые ошибки;
* достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе;

ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей |
| базовый |  | удовлетворительно | Обучающийся:* демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объёме;
* с неточностями излагает принятую в отечественной и зарубежной трактовке действий потребителей;
* анализируя действия потребителей, с затруднениями прослеживает логику мотивов их поведения;
* демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;

ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки |
| низкий |  | неудовлетворительно | Обучающийся:* 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 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 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
 |
| --- | --- | --- |
|  | Темы эссе, докладов и презентаций 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
 |
|  | 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 5. Отрицательное неподтверждение2. выработанная или установленная модель привычного символического поведения, для которого характерна периодичность и неизменная последовательность – это 1. Прямой маркетинг 2. Ритуалы потребления 3. Вынужденное потребление 4. Положительное неподтверждение 5. Отрицательное неподтверждение3. действия в сфере потребления, являющиеся неуместными, чрезмерными или даже вредными для индивида – это 1. Прямой маркетинг 2. Ритуалы потребления 3. Вынужденное потребление 4. Положительное неподтверждение 5. Отрицательное неподтверждение4. воздействие на потребителя с целью получения прямого отклика1. Модель оправдания ожиданий
2. Прямой маркетинг
3. Ритуалы потребления
4. Вынужденное потребление
5. Положительное неподтверждение
6. Отрицательное неподтверждение
7. Простое подтверждение

5. денежная сумма, полученная в виде заработной платы (ОПЛАТЫ ТРУДА), дивидендов и доходов с личного имущества 1. Доход
2. Благосостояние
3. Стиль использования времени
4. Дискретное (свободное) время
5. Полихрония
6. Монохромия
7. Когнитивные (познавательные) ресурсы
 |
|  | Тест по темам 5-8 |  Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) |
| 1. комплекс ценностей и символов КАСАЮЩИЕСЯ ОБЩЕСТВА в целом / его большинства1. Макрокультура
2. Субкультура (микрокультура)
3. Социальный класс
4. Культурные артефакты
5. Кросскультурный анализ
6. Культура
7. Субкультура

2. группа, ИМЕЮЩАЯ ФИКСИРОВАННЫЙ список членов группы, иерархию И СТРУКТУРУ1. Семейный маркетинг
2. Персональное влияние
3. Инструментальные (функциональные) роли
4. Семья
5. Домохозяйство
6. Референтная группа
7. Формальная группа

3. правила поведения, выработанные группой на основе согласия всех ее участников1. Культурные ценности
2. Нормы поведения
3. Социальная стратификация
4. Межрыночное сегментирование
5. «Видимое потребление»
6. Социализация
7. Социальный класс

4. группа, чьи нормы ценности и поведение индивид стремиться разделить1. Диссоциирующая (отталкивающая) группа
2. Вторичная группа
3. Группа устремления
4. Конформность
5. Суррогатный покупатель
6. Лидер мнений / компетентное лицо
7. Устные коммуникации

5. суммарная оценка чего-либо, испытываемые чувства и направленность возможных действий 1. Внимание
2. Потребительские знания
3. Анализ имиджа
4. Образ(имидж) товара
5. Ассоциативная сеть
6. Силлогическая схема
7. Отношение (установка)
 |
|  | Индивидуальное задание | Разместить на портале выполненное задание в файле Wordс названием ИЗ ПП Фамилия: Привести примеры поведения потребителей из собственного опыта обучающихся или из опыта близкого окружения по темам дисциплины ПП для любой организации сервиса (необходимый минимум – 3-5 примеров по 80% тем дисциплины) и 5 закрытых вопросов для фокус-группы по обсуждению проблем в соответствии с темамиТема 1. Введение. Личность потребителейТема 2. Информация и обучение Тема 3. Процесс принятия решения о покупкеТема 4. Покупка и постпокупочные процессыТема 5. Ресурсы, знания и отношения в процессе покупкиТема 6. Влияние среды. Группы и групповые коммуникацииТема 7. Влияние ситуационных факторов. Инновации |

* 1. **КРИТЕРИИ, ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ:**

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания | Шкалы оценивания |
| --- | --- | --- |
| 100-балльная система | Пятибалльная система |
| Эссе | Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: * 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).По каждому критерию присваивается 1 балл.

Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:6 баллов – отлично,4-5 баллов – хорошо,2-3 балла – удовлетворительно,0-1 балл – неудовлетворительно  | – | 5 |
| – | 4 |
| – | 3 |
| – | 2 |
| Дискуссия | 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:«2» отрывочные знания«3» в основном верно, с ошибками«4» верно, с небольшими недочётами«5» полностью верно | – | 5432 |
| Индивидуальная работа | 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 объём знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике. Отсутствие речевых и грамматических ошибок, отсутствие сленга, разговорных и просторечных оборотов. Эмоциональность и выразительность речи | – | 5 |
| 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 |
| Выступление с презентацией | 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 | – | 5 |
| 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 |
| Дан полный, но недостаточно последовательный ответ по теме презентации, показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи с использованием схем SmartArt. Ответ логичен и изложен в терминах дисциплины Поведение потребителей. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений. | – | 3 |
| 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 | – | 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:«2» – строго менее 55%«3» – 55-69%«4» – 70-84%«5» – 85-100%  | – | 5 | 85-100% |
| – | 4 | 70-84% |
| – | 3 | 55-69% |
| – | 2 | строго менее 5%% |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| Форма промежуточной аттестации | Типовые контрольные задания и иные материалыдля проведения промежуточной аттестации |
| Экзамен: Экзаменационные билеты | Экзаменационный билет № 1 Вопрос 1. Раскройте смысл демографического и психографического подходов к изучению личности. Охарактеризуйте демографический анализ рынка, изменение возрастных характеристикВопрос 2. Моделирование покупательского поведения: опишите "чёрный ящик" сознания потребителя, перечислите покупательские роли потребителейВопрос 3. СитуацияСформулируйте и проанализируйте один пример поведения потребителей для сервисной организации по теме: Мотивация и самовосприятие. Личность, ценность и стили личности Экзаменационный билет № 2 Вопрос 1. Перечислите теории личности. Опишите психоаналитическую теорию личности, вспомогательные методы определения неосознанных мотивовВопрос 2. Перечислите стадии принятия покупательского решения. Опишите стадии: осознание потребности и поиск информацииВопрос 3. СитуацияСформулируйте и проанализируйте один пример поведения потребителей для сервисной организации одно мероприятие по теме: Восприятие информации и обучение Экзаменационный билет № 3 Вопрос 1. Опишите психоаналитическую, социально-психологическую теории личности, приведите аспекты отличия, опишите межличностные устремления системы К. ХорниВопрос 2. Перечислите стадии принятия покупательского решения. Опишите стадии: предпокупочная оценка вариантов и покупкаВопрос 3. СитуацияСформулируйте и проанализируйте один пример поведения потребителей для сервисной организации по теме: Процесс принятия решения потребителем Экзаменационный билет № 4 Вопрос 1. Опишите социально-психологическую теории личности и теорию характерных особенностей личности (личностных факторов), перечислите её три предположенияВопрос 2. Перечислите стадии принятия покупательского решения. Опишите стадии: потребление, оценка после покупки и освобождениеВопрос 3. СитуацияСформулируйте и проанализируйте один пример поведения потребителей для сервисной организации по теме: Предпокупочные процессы, осознание потребности и оценка вариантов Экзаменационный билет № 5 Вопрос 1. Перечислите теории личности. Опишите теорию характерных особенностей личности. Охарактеризуйте личность бренда и приведите типы личности при принятии решений о покупкеВопрос 2. Первичные покупки как тип процессов решения потребителей: ограниченное и расширенное решение проблемы, приведите различия. Опишите факторы, влияющие на расширение решения Вопрос 3. СитуацияСформулируйте и проанализируйте один пример поведения потребителей для сервисной организации по теме: Покупка и постпокупочные процессы  |
| Экзамен:Компьютерное тестирование | Вариант теста состоит из 30 тестовых заданий по дисциплине и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)1. действия в сфере потребления, являющиеся неуместными, чрезмерными или даже вредными для индивида1. Модель оправдания ожиданий
2. Прямой маркетинг
3. Ритуалы потребления
4. Вынужденное потребление
5. Положительное неподтверждение
6. Отрицательное неподтверждение
7. Простое подтверждение

2. распределение потребителем своего времени по различным видам деятельности 1. Доход
2. Благосостояние
3. Стиль использования времени
4. Дискретное (свободное) время
5. Полихрония
6. Монохромия
7. Когнитивные (познавательные) ресурсы

3. комплекс ценностей, идей, артефактов и других ЗНАЧИМЫХ СИМВОЛОВ, с помощью которых ИНДИВИДЫ ОБЩАЮТСЯ и оценивают себя и других членов общества1. Культура
2. Макрокультура
3. Субкультура (микрокультура)
4. Культурные артефакты
5. Кросскультурный анализ
6. Социальный класс
7. Субкультура

4. группа людей, ведущих совместное домашнее хозяйство1. Семейный маркетинг
2. Персональное влияние
3. Инструментальные (функциональные) роли
4. Семья
5. Домохозяйство
6. Референтная группа
7. Формальная группа
 |

## 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 | Обучающийся:* 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.

Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики. | –  | 5 |
| Обучающийся:* 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,
* демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы. | – | 4 |
| Обучающийся:* показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;
* не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;
* 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.

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. | –  | 3 |
| Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов. | –  | 2 |
| Экзамен:компьютерное тестирование | 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 |

## 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 | *–* | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено  |
| - участие в дискуссии на практическом занятии | *–* | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено  |
| - текущее компьютерное тестирование | *–* | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено  |
| - индивидуальное задание | *–* | 3-5 зачтено/ 2 – не зачтено  |
| Промежуточная аттестация Экзамен | *–* | отличнохорошоудовлетворительнонеудовлетворительно |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. 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.

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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, 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-наглядных 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 №1329 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 №1325:- 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 занятии 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»
 |

* + - 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 | Годиздания | Адрес сайта ЭБСили электронного ресурса  | Количество экземпляров в библиотеке Университета |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания |
|  | Романенкова О.Н. и др. | Поведение потребителей | Учебник | М.: ИНФРА-М | 20202015 | znanium.com/catalog/ product/356056http://znanium.com/ catalog/product/156052 | − |
|  | Меликян О.М. | Поведение потребителей | Учебник | М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К" | 20202018 |  [http://znanium.com/](https://znanium.com/catalog/%20product/358513)[catalog/product/358513](https://znanium.com/catalog/%20product/358513)http://znanium.com/catalog/product/415017 | − |
|  | Драганчук Л.С. | Поведение потребителей | Учебное пособие | М.: НИЦ ИНФРА-М | 20182017 | http://znanium.com/ catalog/product/949261https://znanium.com/ catalog/product/106638 | − |
|  | 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. 1
 | Наумов В.Н. | Поведение потребителей  | Учебное пособие | М.: НИЦ ИНФРА-М | 20202014 | [[http://znanium.com/catalog/](https://znanium.com/read?id=357779)](http://znanium.com/catalog/)[product/357779](https://znanium.com/read?id=357779)<http://znanium.com/catalog/>product/59806 | − |
| 1. 3
 | Политова Р.В. | Поведение потребителей в схемах. Часть 1 | Учебное пособие | М.: РГУ им. А.Н. Косыгина | 2017 | Локальная сеть университета | 5 |
| 1. 4
 | Казаков С.П. | Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме | Монография | М.: РИОР, ИНФРА-М | 20212020 | [https://znanium.com/ product/389742](https://znanium.com/read?id=389742)https://znanium.com/catalog/document?id=352668 | 5 |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина |
|  | Политова Р.В.  | Поведение потребителей. Часть 2 | Учебное пособие | М.: РГУ им. А.Н. Косыгина. – 32с. | 2018 |  | 520 на кафедре |
|  | 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 |  |  |

# 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/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
| № пп | Профессиональные базы данных, информационные справочные системы |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librariansПлатформа Springer Link: https://rd.springer.com/Платформа Nature: https://www.nature.com/Платформа NeuroNation: https://www.neuronation.com/training/exercise/flashglanceБаза 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/ |

##

## 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 |
|  | 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/обновленийс указанием раздела | Номер протокола и дата заседаниякафедры |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |