

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 16:50:34  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

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      Экономки и менеджмента  
Кафедра      Коммерции и сервиса

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
КОГНИТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ГЕНЕРАЦИИ КЛИЕНТСКИХ  
СМЫСЛОВ**

|   |  |
|---|--|
| Уровень образования   | бакалавриат                                      |
| Направление подготовки  | 43.03.01      Сервис                             |
| Направленность (профиль)  | Управление поведением потребителей в сфере услуг |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года   |
| Форма(-ы) обучения  | очная  |

Рабочая программа дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 7 от 06.03.2024г.

Разработчик(и) рабочей программы практики:

1. профессор                      В.В. Филатов
2. занимаемая должность      инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой              Б.А. Тхориков

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Когнитивные технологии генерации клиентских смыслов» изучается в восьмом семестре.

Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

Зачет с оценкой

### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Когнитивные технологии генерации клиентских смыслов» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

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

- Управление ценовыми факторами;
- Производственная практика. Преддипломная практика.

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при написании ВКР.

## 2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Когнитивные технологии генерации клиентских смыслов» являются:

- изучение теоретических основ существующих когнитивных технологий и формирование навыков решения задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой по данной дисциплине.

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

2.1. 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  |
|--|---|--|
| ПК-3 Способен к развитию сервисной деятельности в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка и спроса потребителей | ИД-ПК-3.1<br>Использование методов и приемов планирования и прогнозирования деятельности предприятий (подразделений)<br><br>ИД-ПК-3.2<br>Использование основных положений теорий развития бизнеса | –Определяет свои сильные и слабые стороны, возможности и ограничения развития предпринимательских компетенций<br>–Структурирует свой личный и профессиональный опыт, определяет свои цели и ценности<br>–Формирует планы по разработке новых товаров и услуг<br>–Анализирует потребительский опыт<br>–Выявляет болевые точки (pain points) и точки возможностей (gain points)<br>–Выявляет причинно-следственные |

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине   |
|--------------------------------|--|---|
|                                |  | <p>связи, строит поле проблемы, использует графические инструменты структуризации проблемы</p> <p>–Генерирует идеи, структурирует их в концепты, организует отбор идей и концептов в рамках командной работы</p> <p>–Разрабатывает модели, прототипы товаров и услуг с использованием карты услуги и других инструментов</p> <p>–Формирует планы по дальнейшему развитию продукта, продвижению продукта заказчику/ на рынок</p> |

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|                         |   |      |    |      |
|-------------------------|---|------|----|------|
| по очной форме обучения | 3 | з.е. | 96 | час. |
|-------------------------|---|------|----|------|

3.1. 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/курсовый проект          | самостоятельная работа обучающегося, час | промежуточная аттестация, час |
| 8 семестр                     | Зачет с оценкой                | 96         | 24                                | 24                        | -                         | -                            | -  | 48                                       | -                             |
| Всего                         | Зачет с оценкой                | 96         | 24                                | 24                        | -                         | -                            | -  | 48                                       | -                             |

## 3.4. 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 |                             |  |
| <b>восьмой семестр</b>   |  |                     |                           |                          |                              |                             |  |
| ПК-3:<br>ИД-ПК-3.1,<br>ИД-ПК-3.2   | Тема 1. Потребительская этнография и методы анализа потребителя  | 2                   |                           | x                        |                              | x                           | Устный опрос<br>Тестирование   |
|  | Тема 2. Определение и структуризация потребительской проблемы  | 2                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Тема 3. Когнитивно-поведенческий подход и принцип конвергенции в генерации клиентских смыслов и поиске решений проблем потребителя           | 2                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Тема 4. Моделирование когнитивных процессов в системах поддержки принятия решений о покупке.   | 2                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Тема 5. Эмоциональные и когнитивные оценки в распознавании образа  | 2                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Тема 6. Когнитивная семантика в генерации клиентских смыслов: понятийное и образное мышление клиента   | 2                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Тема 7. Клиентские сценарии и многослойные коммуникации с клиентом   | 2                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Тема 8. Разработка, тестирование прототипа и развитие продукта и услуги  | 2                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Тема 9. Когнитивный реинжиниринг как инструмент управления изменениями в пространстве клиентских смыслов                                     | 4                   |                           | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 1. Синтетический характер системного мышления и системные механизмы когнитивных процессов потребительского поведения. |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 2. Когнитивное мышление и когнитивная наука в определении и структуризации потребительской проблемы.                  |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |

| 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 |                             |  |
|  | Практическое занятие № 3 Когнитивные технологии и приемы работы с клиентом в рационально-эмотивно-поведенческом подходе.                               |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 4. Когнитология и принятие решений. Рефлексивные процессы при принятии решений в условиях неопределенности и недостатка времени |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 5. Методологические инструменты моделирования мыслительной деятельности и рефлексивное мышление в распознавании образа          |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 6. Проблемы и задачи в активизации понятийного и образного мышления клиента.  |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 7. Метод рефлексивной диагностики в прогнозирование поведения клиента в условиях адаптации к новой среде.                       |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 8. Разработка системы поддерживающего и сопровождающего сервиса тестирования прототипа и развития продукта.                     |                     | 2                         | x                        |                              | x                           |  |
|  | Практическое занятие № 9. Модель изменения поведения и взглядов клиентов при когнитивном реинжиниринге.  |                     | 4                         | x                        |                              | x                           |  |
| ПК-3:<br>ИД-ПК-3.1,<br>ИД-ПК-3.2   | Зачет с оценкой  | x                   | x                         | x                        | x                            | x                           | Компьютерное тестирование  |
|  | <b>ИТОГО за весь период</b>  | 24                  | 24                        |                          |                              | 48                          |  |

## 3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

| № пп   | Наименование раздела и темы дисциплины   | Содержание раздела (темы)   |
|--------|--|---|
| Тема 1 | Потребительская этнография и методы анализа потребителя  | Анализ потребительского поведения с целью выявления проблем, новых потребностей и предпочтений. Принципы потребительской этнографии. Инструменты описания и анализа потребительского поведения. Эмпатическая карта. Социальная сеть потребителя. Профиль потребителя. Карта предоставления услуги.  |
| Тема 2 | Определение и структуризация потребительской проблемы  | Потребительская проблема и ее контекст. Определение ключевых несоответствий. Инструменты структуризации проблемы. Описание ключевых несоответствий и их ранжирование.   |
| Тема 3 | Когнитивно-поведенческий подход и принцип конвергенции в генерации клиентских смыслов и поиске решений проблем потребителя | Дедукция, индукция, абдукция. Интегральное мышление Р.Мартина. Методы стимулирования творческой активности. Методы поиска новых идей. Принципы и подходы ТРИЗ. Отбор, сортировка и структуризация базовых идей. Формулировка гипотез. Дивергентное и конвергентное мышление. Социально-когнитивная теория А. Бандуры и социальное когнитивное научение Дж. Роттера, когнитивная психотерапия А. Бека. Рационально-эмоционально-поведенческая терапия А. Эллиса. Общие положения когнитивно-поведенческого подхода. Техника и приемы работы с клиентом в рационально-эмотивно-поведенческом подходе. Работа с убеждениями и установками. |
| Тема 4 | Моделирование когнитивных процессов в системах поддержки принятия решений о покупке.                                       | Когнитивные процессы и синергетика. Синергетическое мышление. Когнитивное мышление и когнитивная наука. Когнитивные технологии и искусственный интеллект. Когнитология и принятие решений. Рационализация выбора при принятии решений. Принятие решений в условиях неопределённости. Принятие решений в условия недостатка времени. Интуиция и принятие решений. Влияние эмоций и мотивации на процесс принятия решений о покупке. Интеллектуальные средства, поддерживающие принятие решений. Системы бизнес-интеллекта (BI) как составная часть когнитивных технологий.   |
| Тема 5 | Эмоциональные и когнитивные оценки в распознавании образа  | Стереотипные представления (Stereotyping) и ошибки атрибуции (Attribution Effect). Обучение в когнитивных системах. Анализ предметной области и методы приобретения знаний. Индуктивные методы организации обучающих процессов. Обучение на основе прецедентов. Обучение с использованием нейронных сетей. Глубокое обучение. Поиск знаний и обучение с использованием интеллектуальных агентов и многоагентных систем. Онтологии и обучение в когнитивных системах. Карты знаний. Онтологии. Гибридные интеллектуальные системы.   |
| Тема 6 | Когнитивная семантика в генерации клиентских смыслов: понятийное и образное  | Методологические инструменты моделирования мыслительной деятельности. Рефлексивное мышление. Проблемы и задачи в активизации мыслительной деятельности. Рефлексия как процесс самопознания  |

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        | мышление клиента   | субъектом внутренних психических актов и состояний. Метод рефлексивной диагностики.  |
| Тема 7 | Клиентские сценарии и многослойные коммуникации с клиентом                                       | Коммуникации, многослойные коммуникации. Элементы процесса коммуникации. Схема получения новых знаний. Инженерия знаний (приобретение, моделирование и обработка знаний). Рефлексивные процессы при принятии решений. Психология оценочных суждений. Прогнозирование поведения клиента в условиях адаптации к новой среде. Способов повышения конверсии при помощи когнитивных искажений.  |
| Тема 8 | Разработка, тестирование прототипа и развитие продукта и услуги                                  | Разработка функциональных и элементных моделей. Модели функционирования товаров и услуг. Разработка дизайна. Разработка системы поддерживающего и сопровождающего сервиса. Определение информационного образа продукта. Дизайн нарратива. Тестирование прототипа. Диаграмма Харриса. Дальнейшее развитие продукта. Этические и эстетические проблемы новых товаров и услуг (throw-away society, функционализм). Сравнение различных методик разработки новых товаров и услуг   |
| Тема 9 | Когнитивный реинжиниринг как инструмент управления изменениями в пространстве клиентских смыслов | Необходимость изменений в пространстве клиентских смыслов. Составные части процесса управления изменениями (правило 3Р). Трансформация взглядов основоположников реинжиниринга. Обоснование необходимости, когнитивной составляющей изменений в пространстве клиентских смыслов. Значение клиента в процессе управления изменениями. Этапы процесса управления изменениями в пространстве клиентских смыслов. Риски проекта управления изменениями и когнитивного реинжиниринга в пространстве клиентских смыслов. Модель изменения поведения и взглядов клиентов. |

### 3.8. 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 учебников и учебных пособий;
- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- написание тематических выступлений и эссе на проблемные темы;
- подготовка к собеседованию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

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 или групповых консультаций по отдельным темам дисциплины.

### 3.9. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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



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

##### 4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенций

| 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   |
|---|---|---|--|
|   |   |   | профессиональной компетенции   |
|   |   |   | ПК-3: ИД-ПК-3.1, ИД-ПК-3.2   |
| высокий                                 | 85 – 100  | Зачет (отлично)   | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–самостоятельно определяет свои сильные и слабые стороны, возможности и ограничения развития предпринимательских компетенций;</li> <li>–структурирует свой личный и профессиональный опыт, определяет свои цели и ценности;</li> <li>–формирует планы по разработке новых товаров и услуг;</li> <li>–анализирует потребительский опыт;</li> <li>–выявляет болевые точки (pain points) и точки возможностей (gain points);</li> <li>–выявляет причинно-следственные связи, строит поле проблемы, использует графические инструменты структуризации проблемы;</li> <li>–генерирует идеи, структурирует их в концепты, организует отбор идей и концептов в рамках командной работы;</li> <li>–разрабатывает модели, прототипы товаров и услуг с использованием карты услуги и других инструментов;</li> <li>–формирует планы по дальнейшему развитию продукта, продвижению продукта заказчику/на рынок;</li> <li>- показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;</li> <li>- дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе дополнительные</li> </ul> |
| повышенный                              | 75 – 84   | Зачет (хорошо)  | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–определяет свои сильные и слабые стороны, возможности и ограничения развития</li> </ul>  |

|         |         |                              |   |
|---------|---------|------------------------------|---|
|         |         |                              | <p>предпринимательских компетенций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–структурирует свой личный и профессиональный опыт, определяет свои цели и ценности;</li> <li>–формирует планы по разработке новых товаров и услуг;</li> <li>–анализирует потребительский опыт;</li> <li>–выявляет болевые точки (pain points) и точки возможностей (gain points);</li> <li>–выявляет причинно-следственные связи, строит поле проблемы, использует графические инструменты структуризации проблемы;</li> <li>–генерирует идеи, структурирует их в концепты, организует отбор идей и концептов в рамках командной работы;</li> <li>–разрабатывает модели, прототипы товаров и услуг с использованием карты услуги и других инструментов;</li> <li>–формирует планы по дальнейшему развитию продукта, продвижению продукта заказчику/на рынок;</li> </ul> <p>- ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки</p>   |
| базовый | 55 – 74 | Зачет<br>(удовлетворительно) | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–испытывает серьёзные затруднения в определении сильных и слабых сторон, возможностей и ограничений развития предпринимательских компетенций;</li> <li>–структурирует свой личный и профессиональный опыт, определяет свои цели и ценности;</li> <li>–формирует планы по разработке новых товаров и услуг;</li> <li>–анализирует потребительский опыт;</li> <li>–выявляет болевые точки (pain points) и точки возможностей (gain points);</li> <li>–испытывает серьёзные затруднения в выявлении причинно-следственных связей, построении поле проблемы, использовании графических инструментов структуризации проблемы;</li> <li>–генерирует идеи, структурирует их в концепты, организует отбор идей и концептов в рамках командной работы;</li> <li>–с трудом разрабатывает модели, прототипы товаров и услуг с использованием карты услуги и других инструментов;</li> <li>–формирует планы по дальнейшему развитию продукта, продвижению продукта заказчику/на рынок;</li> </ul> <p>- ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы</p> |

|        |        |                                       |   |
|--------|--------|---------------------------------------|---|
|        |        |                                       | знания, допускаются грубые ошибки.  |
| низкий | 0 – 54 | Не зачет<br>(не<br>удовлетворительно) | Обучающийся:<br>- демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;<br>- испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;<br>- не способен проанализировать основные коммуникативные проблемы;<br>- выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя;<br>- ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала 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 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:

| № п/п | Формы текущего контроля   | Примеры типовых заданий  | Формируемые компетенции          |
|-------|---------------------------|--|----------------------------------|
| 1.    | Устный опрос              | Примерный перечень вопросов:<br>1. Что такое потребительский спрос?<br>2. Опишите типичное и нетипичное поведение потребителя.<br>3. Перечислите и охарактеризуйте неценовые факторы, влияющие на интерес покупателей.<br>4. Перечислите и кратко опишите методы анализа потребительского спроса<br>6. Эмпатическая карта, ее назначение и сущность<br>7. Что такое социальная сеть потребителя? | ПК-3:<br>ИД-ПК-3.1,<br>ИД-ПК-3.2 |
| 2.    | компьютерное тестирование | Примерный перечень вопросов:   | ПК-3:                            |

|  |  |  |                                 |
|--|--|--|---------------------------------|
|  |  | <p><b>Вопрос 1.</b> Потребительский спрос это</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Отношение между ценой определенного продукта и количеством, которое потребители будут готовы купить при данных ценах</li> <li>– спрос на товары и услуги, обеспеченный денежными средствами населения</li> <li>– Превышение пользы, полученной потребителем от покупки товаров, над уплаченной за них суммой.</li> <li>– Необходимость, потребность или желание купить товар на имеющиеся денежные средства: стремление купить, подкрепленное способностью заплатить.</li> </ul> <p><b>Вопрос 2.</b> Что относится к типичным чертам рационального поведения потребителя?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отказ от покупки дорогостоящих товаров при стабильных доходах</li> <li>– возрастание внимания к качеству товара при увеличении дохода</li> <li>– при любом росте доходов отсутствие предела расхода денежных средств на питание</li> <li>– снижение расходов на дорогостоящие товары при повышении дохода</li> <li>– стремление извлечь максимальную пользу от приобретенного товара</li> </ul> <p><b>Вопрос 3.</b> Высокая степень заинтересованности у потребителей с видом поведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Сложное и неуверенное</li> <li>– Поисковое и привычное</li> <li>– Сложное и поисковое</li> <li>– Привычное и сложное</li> </ul> <p><b>Вопрос 4.</b> Высокая степень заинтересованности у потребителей с видом поведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Поисковое и привычное</li> </ul> | <p>ИД-ПК-3.1,<br/>ИД-ПК-3.2</p> |
|--|--|--|---------------------------------|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Сложное и неуверенное</li> <li>– Сложное и поисковое</li> <li>– Привычное и сложное</li> </ul> <p><b>Вопрос 5.</b> Привычное поведение потребителей ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– характерно для ежедневных покупок, товары имеют невысокую стоимость, степень заинтересованности клиента минимальна</li> <li>– наблюдается у покупателей тех товаров и услуг, которые представлены на массовых рынках</li> <li>– характерно для клиентов, которые выбирают товары по вкусовым предпочтениям</li> <li>– характерно для клиентов, которые покупают дорогие товары</li> </ul> |  |
|--|--|---|--|

## 5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания   | Шкалы оценивания     |                      |             |
|--|---|----------------------|----------------------|-------------|
|  |   | 100-балльная система | Пятибалльная система |             |
| компьютерное тестирование  | <p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставаются баллы.</p> <p>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.</p> <p>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</p> | -                    | 5                    | 85% - 100%  |
|  |   | -                    | 4                    | 75% - 84%   |
|  |   | -                    | 3                    | 55% - 74%   |
|  |   | -                    | 2                    | 54% и менее |

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания  | Шкалы оценивания     |                      |
|--|--|----------------------|----------------------|
|  |  | 100-балльная система | Пятибалльная система |
|  | <p>ранга, выбор дополнения.</p> <p>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.</p> <p>Правила оценки всего теста:<br/> общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 5 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 баллов и оценок по пятибалльной системе.</p> |                      |                      |
| 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           |

### 5.3. Промежуточная аттестация:

| Форма промежуточной аттестации                | Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:   | Формируемые компетенции          |
|---|---|----------------------------------|
| Зачет с оценкой:<br>Компьютерное тестирование | <p>Примерный перечень вопросов:</p> <p><b>Вопрос 1.</b> Сложное поведение потребителей ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– характерно для клиентов, которые покупают дорогие товары</li> <li>– характерно для клиентов, которые выбирают товары по вкусовым</li> </ul> | ПК-3:<br>ИД-ПК-3.1,<br>ИД-ПК-3.2 |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>предпочтениям</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– наблюдается у покупателей тех товаров и услуг, которые представлены на массовых рынках</li><li>– характерно для ежедневных покупок, товары имеют невысокую стоимость, степень заинтересованности клиента минимальна</li></ul> <p><b>Вопрос 2.</b> Укажите факторы влияния на поведение потребителей</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Культурные, социальные, личностные, психологические</li><li>– Интеллект, социальные группы, экономические условия</li><li>– Самооценка, интеллект, стиль жизни, уровень доходов</li></ul> <p><b>Вопрос 3.</b> По характеру контактов группы ситуационного влияния на поведение потребителей разделяют на</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– прямые и косвенные</li><li>– индивидуальные и общие</li><li>– первичные и вторичные</li><li>– социальные и экономические</li></ul> <p><b>Вопрос 4.</b> Определите последовательность этапов коммуникационного процесса при работе с потребителями:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– отбор информации или зарождение идеи</li><li>– выбор канала передачи информации</li><li>– процесс интерпретации сообщения</li><li>– процесс передачи сообщения</li></ul> <p><b>Вопрос 5.</b> Расположите в правильном порядке этапы процесса принятия решения о покупке:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– осознание проблемы</li><li>– поиск информации</li><li>– оценка вариантов</li><li>– решение о покупке</li></ul> |  |
|--|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– реакция на покупку</li> </ul> <p><b>Вопрос 6.</b> Предварительно разработанный план действий, который направлен на изменение мнения потребителя, – это ... продаж. Установите правильную последовательность этапов сегментации рынка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выбор целевого рыночного сегмента</li> <li>– выбор признаков сегментации</li> <li>– выбор метода сегментации</li> <li>– позиционирование товара</li> </ul> <p><b>Вопрос 7.</b> Сила воздействия коммуникаций на потребителя зависит от ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– новизны товара</li> <li>– творческого подхода к созданию товара</li> <li>– объема и частоты презентаций</li> <li>– источника коммуникаций</li> </ul> <p><b>Вопрос 8.</b> Для оценки в процентах посетителей магазина, которые сделали покупки, целесообразно использовать метод ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наблюдения</li> <li>– опроса</li> <li>– эксперимента</li> </ul> |  |
|--|--|--|

#### 5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| Форма промежуточной аттестации                | Критерии оценивания  | Шкалы оценивания     |                      |            |
|---|--|----------------------|----------------------|------------|
|   |  | 100-балльная система | Пятибалльная система |            |
| Зачет с оценкой:<br>компьютерное тестирование | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания.<br>Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому | -                    | Зачтено (отлично)    | 85% - 100% |



| Форма промежуточной аттестации   | Критерии оценивания  | Шкалы оценивания     |                                   |             |
|----------------------------------|--|----------------------|-----------------------------------|-------------|
| Наименование оценочного средства |  | 100-балльная система | Пятибалльная система              |             |
|                                  | <p>заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>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.</p> <p>Правила оценки всего теста:<br/> общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.</p> <p>Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.</p> <p>Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.</p> <p>«2» - равно или менее 54%<br/> «3» - 55% - 74%<br/> «4» - 75% - 84%<br/> «5» - 85% - 100%</p> | -                    | Зачтено (хорошо)                  | 75% - 84%   |
|                                  |  | -                    | Зачтено (удовлетворительно)       | 55% - 74%   |
|                                  |  | -                    | Не зачтено (не удовлетворительно) | 54% и менее |

5.5. Примерные темы курсовой работы: не предусмотрены

### 5.7. 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:  |                      |  |
| Устный опрос   | -                    | зачтено / не зачтено   |
| Тестирование   | -                    | зачтено / не зачтено   |
| Промежуточная аттестация<br>Зачет с оценкой/компьютерное<br>тестирование | -                    | зачтено (отлично)<br>зачтено (хорошо)<br>зачтено (удовлетворительно)<br>не зачтено (не<br>удовлетворительно) |
| <b>Итого за семестр</b><br>зачет с оценкой                               | -                    |  |

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

| 100-балльная система | пятибалльная система                             |            |
|----------------------|--|------------|
|                      | зачет с оценкой/экзамен                          | зачет      |
| 85 – 100 баллов      | отлично<br>зачтено (отлично)                     | зачтено    |
| 75 – 84 баллов       | хорошо<br>зачтено (хорошо)                       |            |
| 55 – 74 баллов       | удовлетворительно<br>зачтено (удовлетворительно) |            |
| 0 – 54 баллов        | Не удовлетворительно                             | не зачтено |

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- тренингов;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

### 6. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию без барьерной 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, ул. Малая Калужская, д.1  |  |
| Аудитория №1620 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.       | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1618 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.       | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1328 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего  | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих   |

| <b>Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>      | <b>Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.</b>   |
|--|---|
| контроля и промежуточной аттестации.   | тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.   |
| Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.                   | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.  |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2   |   |
| Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.                   | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.  |
| Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.                   | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.  |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3   |   |
| Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |

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

| <b>Необходимое оборудование</b>  | <b>Параметры</b>                | <b>Технические требования</b>  |
|--|---------------------------------|--|
| Персональный компьютер/<br>ноутбук/планшет,<br>камера,<br>микрофон,<br>динамики,<br>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                      | 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 |
|--|--|---|-------------------------------------|---|-------------|---|--|
| <b>10.1 Основная литература, в том числе электронные издания</b>   |  |   |                                     |   |             |   |  |
| 1  | Сергеев В. И., Эльяшевич И.П.                                    | Управление закупками и запасами в цепях поставок                            | Учебное пособие                     | М.: НИЦ ИНФРА-М   | 2024        | <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=431442">https://znanium.ru/catalog/document?id=431442</a> | -  |
| 2  | Меркулов И. П.   | Когнитивные способности   | монография                          | М.: Институт философии РАН  | 2005        | <a href="https://znanium.ru/read?id=274306">https://znanium.ru/read?id=274306</a>                         | -  |
| 3  | Шадриков В.Д.  | Профессиональные способности  | монография                          | М.: Университетская книга   | 2020        | <a href="https://znanium.ru/read?id=367518">https://znanium.ru/read?id=367518</a>                         | -  |
| 4  | Шальнова О.А., Зинцова М. В., Ребрикова Н. В.                    | Технологии формирования потребительской лояльности в розничной торговле     | монография                          | М.: Дашков и К  | 2014        | <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=240273">https://znanium.ru/catalog/document?id=240273</a> | -  |
| <b>10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания</b>   |  |   |                                     |   |             |   |  |
| 1  | Полевая М. В. Белогруд И. Н., Иванова И.А., Камнева Е. В., и др. | Технологии обучения и развития персонала в организации                      | учебник                             | М.: НИЦ ИНФРА-М   | 2024        | <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=431792">https://znanium.ru/catalog/document?id=431792</a> | -  |
| <b>10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)</b> |  |   |                                     |   |             |   |  |
| 1  | Ордынец А.А.   | Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся | Методические рекомендации           | Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18 | 2018        | -   | -  |

## 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» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>   |
| 2.  | «Znaniy.com» научно-издательского центра «Инфра-М»<br><a href="http://znaniy.com/">http://znaniy.com/</a>  |
| 3.  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniy.com»<br><a href="http://znaniy.com/">http://znaniy.com/</a>   |
| 4.  | ЭБС ЮРАЙТ» <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>  |
| 5.  | ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com/">http://dlib.eastview.com/</a> .   |
| Профессиональные базы данных, информационные справочные системы |  |
| 1.  | Web of Science <a href="http://webofknowledge.com/">http://webofknowledge.com/</a>   |
| 2.  | Scopus <a href="http://www.Scopus.com/">http://www.Scopus.com/</a>   |
| 3.  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct<br><a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>  |
| 4.  | «SpringerNature»<br><a href="http://www.springernature.com/gp/librarians">http://www.springernature.com/gp/librarians</a><br>Платформа Springer Link: <a href="https://rd.springer.com/">https://rd.springer.com/</a><br>Платформа Nature: <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a><br>База данных Springer Materials: <a href="http://materials.springer.com/">http://materials.springer.com/</a><br>База данных Springer Protocols: <a href="http://www.springerprotocols.com/">http://www.springerprotocols.com/</a><br>База данных zbMath: <a href="https://zbmath.org/">https://zbmath.org/</a><br>База данных Nano: <a href="http://nano.nature.com/">http://nano.nature.com/</a> |

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.   | PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019                           |
| 3.   | V-Ray для 3Ds Max                             | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019                           |

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

| <b>№ пп</b> | <b>год обновления РПД</b> | <b>характер изменений/обновлений с указанием раздела</b> | <b>номер протокола и дата заседания кафедры</b> |
|-------------|---------------------------|--|---|
|             |                           |  |   |
|             |                           |  |   |
|             |                           |  |   |
|             |                           |  |   |
|             |                           |  |   |