

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 16:55:28  
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 Экономики 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	заочная

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 девятом 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 Использование методов и приемов планирования и прогнозирования деятельности предприятий (подразделений)  ИД-ПК-3.2 Использование основных положений теорий развития бизнеса	–Определяет свои сильные и слабые стороны, возможности и ограничения развития предпринимательских компетенций –Структурирует свой личный и профессиональный опыт, определяет свои цели и ценности –Формирует планы по разработке новых товаров и услуг –Анализирует потребительский опыт –Выявляет болевые точки (pain points) и точки возможностей (gain points) –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 заочной форме обучения	3	з.е.	96	час.
---------------------------	---	------	----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная 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
9 семестр	Зачет с оценкой	96	8	8	-	-	-	76	4
Всего	Зачет с оценкой	96	8	8	-	-	-	76	4

## 3.4. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (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			
<b>девятый семестр</b>								
ПК-3: ИД-ПК-3.1, ИД-ПК-3.2	Тема 1. Потребительская этнография и методы анализа потребителя	2		x		x	Устный опрос Тестирование	
	Тема 2. Определение и структуризация потребительской проблемы					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.					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					x		
	Тема 7. Клиентские сценарии и многослойные коммуникации с клиентом	2				x		
	Тема 8. Разработка, тестирование прототипа и развитие продукта и услуги			x		x		
	Тема 9. Когнитивный реинжиниринг как инструмент управления изменениями в пространстве клиентских смыслов					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.							x

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенци(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					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.					x	
	Практическое занятие № 7. Метод рефлексивной диагностики в прогнозирование поведения клиента в условиях адаптации к новой среде.					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.					x	
ПК-3: ИД-ПК-3.1, ИД-ПК-3.2	Зачет с оценкой	x	x	x	x	4	Компьютерное тестирование
	<b>ИТОГО за весь период</b>	8	8			80	

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

### 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: 1. Что такое потребительский спрос? 2. Опишите типичное и нетипичное поведение потребителя. 3. Перечислите и охарактеризуйте неценовые факторы, влияющие на интерес покупателей. 4. Перечислите и кратко опишите методы анализа потребительского спроса 6. Эмпатическая карта, ее назначение и сущность 7. Что такое социальная сеть потребителя?	ПК-3: ИД-ПК-3.1, 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, 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 выставается 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:  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: 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: ИД-ПК-3.1, 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: компьютерное тестирование	За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания. 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:  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%  «3» - 55% - 74%  «4» - 75% - 84%  «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 Зачет с оценкой/компьютерное тестирование	-	зачтено (отлично) зачтено (хорошо) зачтено (удовлетворительно) не зачтено (не удовлетворительно)
<b>Итого за семестр</b> 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 зачтено (отлично)	зачтено
75 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
55 – 74 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 54 баллов	неудовлетворительно	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/ 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	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.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.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 <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>
4.	«SpringerNature» <a href="http://www.springernature.com/gp/librarians">http://www.springernature.com/gp/librarians</a> Платформа Springer Link: <a href="https://rd.springer.com/">https://rd.springer.com/</a> Платформа Nature: <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a> База данных Springer Materials: <a href="http://materials.springer.com/">http://materials.springer.com/</a> База данных Springer Protocols: <a href="http://www.springerprotocols.com/">http://www.springerprotocols.com/</a> База данных zbMath: <a href="https://zbmath.org/">https://zbmath.org/</a> 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>