

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.01.09 Поведение потребителей
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2021)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

ознакомление с современными концепциями, подходами и методами управления поведением потребителей на рынке услуг, а также формирование навыков анализа поведения потребителей и умений комплексного использования этих знаний в сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

сформировать представление современной теории поведения потребителей и развитие умений ее практического использования в сервисной деятельности
развитие навыков анализа, прогнозирования, формирования и оценки поведения потребителей, необходимых для ведения сервисной деятельности

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Учебная дисциплина «Поведение потребителей» относится к дисциплинам по выбору учебного плана и изучается на 1 курсе, является основой для изучения Сервисологии, Сервисной деятельности и др.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 1	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
Лекционные (ЛК)	17	17
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-5	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	<p>Знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп</p> <p>Уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>Владеть: навыками поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информацией о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>
УК-5	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения	<p>Знать: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>Уметь: уважительно относиться к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп,</p>

		<p>опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>Владеть: уважительным отношением к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p>
УК-5	<p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p>Знать: социокультурные особенности</p> <p>Уметь: недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> <p>Владеть: опытом недискриминационного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
ПК-2	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной

	технологии в сервисной деятельности	деятельности Уметь: Применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности Владеть: клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности
ПК-2	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: принципы разработки системы клиентских отношений Уметь: участвовать в разработке системы клиентских отношений Владеть: опытом участия в разработке системы клиентских отношений
ПК-2	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знать: систему клиентских отношений Уметь: совершенствовать систему клиентских отношений Владеть: опытом участия в совершенствовании системы клиентских отношений

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Сущность и особенности	История учений о ПП. Маркетинг отношений,	12	2	2	0	8

		поведения потребителей (далее ПП), как социально-экономического явления	маркетинговые решения и потребитель					
2	2.1	Моделирование ПП.	Модели поведения потребителей. Факторы, влияющие на ПП. Процесс покупательского поведения индивида. Клиентоориентированные технологии.	20	5	5	0	10
3	3.1	Влияние референтных групп на ПП.	Референтные группы. Лидеры мнений	20	5	5	0	10
4	4.1	Консюмеризм, этика и социальная политика.	Консюмеризм, этика и социальная политика. Деловое покупательское поведение.	20	5	5	0	10
Итого				72	17	17	0	38

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	История учений о ПП.	Потребители и маркетинг. Поведение потребителей: предмет и объект, история изучения, методы и модели.	1
	1.1	Маркетинг отношений, маркетинговые решения и потребитель	Маркетинг отношений, маркетинговые решения и Потребитель. Маркетинговая ориентация организации — ориентация на потребителя.	1
2	2.1	Модели поведения потребителей.	Модели поведения потребителей. Содержание знания потребителя. Организация и измерение знания потребителя.	1
	2.1	Факторы, влияющие на	Факторы внешнего влияния на поведение потребителей. Влияние	2

		ПП.	культуры на поведение потребителей. Социальная стратификация общества и поведение потребителей. Внутренние факторы поведения потребителей. Познавательные процессы и формирование поведения потребителей. Социально-психологические факторы потребительского поведения. Клиентоориентированные технологии.	
	2.1	Процесс покупательского поведения индивида.	Процесс принятия потребителями решения о покупке. Осознание необходимости покупки. Информационный поиск.	2
3	3.1	Референтные группы.	Классификация РГ, формы влияния на потребителя.	3
	3.1	Лидеры мнений	Характеристики лидеров мнений, влияние личности, стратегии влияния.	2
4	4.1	Консьюмеризм, этика и социальная политика.	Деловое покупательское поведение. Основные типы деловых покупателей. Сегментация деловых рынков.	3
	4.1	Деловое покупательское поведение.	Консьюмеризм, этика и социальная политика. Консьюмеризм, государственное регулирование и бизнес	2

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	История учений о ПП.	Потребители и маркетинг. Потребители и рынок. Сегментирование рынка и удовлетворение потребностей.	1
	1.1	Маркетинг отношений, маркетинговые решения и потребитель	Маркетинг отношений, маркетинговые решения и потребитель. Стратегия маркетинга и поведение потребителей. Комплекс маркетинга и поведение потребителей.	1

2	2.1	Модели поведения потребителей.	Модели поведения потребителей. Отношение и его компоненты. Изменение отношения	1
	2.1	Факторы, влияющие на ПП.	Факторы внешнего влияния на поведение потребителей. Персональное и групповое влияние на поведение потребителей. Ситуационное влияние. Внутренние факторы поведения потребителей. Мотивация потребительского поведения. Персональные ценности. Жизненный стиль и ресурсы потребителя. Знания и отношения потребителей.	2
	2.1	Процесс покупательского поведения индивида.	Процесс принятия потребителями решения о покупке. Оценка и выбор альтернатив. Покупка. Реакция на покупку.	2
3	3.1	Референтные группы.	Состав референтных групп, формирование, пути влияния.	2
	3.1	Лидеры мнений	Жизненный цикл семьи и домашнего хозяйства. Ключевые лидеры мнений	3
4	4.1	Консьюмеризм, этика и социальная политика.	Консьюмеризм, этика и социальная политика. Права потребителей и маркетинг.	2
	4.1	Деловое покупательское поведение.	Деловое покупательское поведение. Особенности делового покупательского поведения. Модель организационного покупательского поведения. Факторы организационного стиля; покупающий центр.	3

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер	Содержание материалов,	Виды самостоятельной	Трудоемкость

	раздела	выносимого на самостоятельное изучение	деятельности	(в часах)
1	1.1	Сущность и особенности поведения потребителей (далее ПП), как социально-экономического явления	Составление конспекта; подготовка к, коллоквиуму; подготовка электронных презентаций;	8
2	2.1	Моделирование ПП.	Составление конспекта; подготовка к, коллоквиуму; подготовка электронных презентаций;	10
3	3.1	Влияние референтных групп на ПП.	Составление конспекта; подготовка к, коллоквиуму; подготовка электронных презентаций;	10
4	4.1	Консьюмеризм, этика и социальная политика.	Составление конспекта; подготовка к, коллоквиуму; подготовка электронных презентаций;	10

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Устюжина, А.Ю. Клиентоориентированные технологии [Текст] : учеб.- метод. пособие / А.Ю. Устюжина ; Забайкальский государственный университет. - Чита : ЗабГУ, 2021. - 187 с. - ISBN 978-5-9293-2862-6 : 355-00. (5 экземпляров)

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Ильин, Владимир Иванович. Социология потребления : Учебник для вузов / Ильин В. И. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - 433 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/492347> (дата обращения: 07.02.2022). - ISBN 978-5-534-08321-7

2. Агаларова, Е. Г. Исследование поведения потребителей [Электронный ресурс] : учебник

/ Агаларова Е. Г., Антонова И. Ю., Косинова Е. А. - Ставрополь : СтГАУ, 2018. - 136 с. - Книга из коллекции СтГАУ - Экономика и менеджмент.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Гавриленко, Николай Иванович. Маркетинг : учебник. - Москва : Академия, 2011. - 192 с. - (Высшее профессиональное образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-7695-8061-1 : 320-10.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Зубова, О. Г. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Зубова О. Г. - Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. - 92 с. - Книга из коллекции Волгоградский ГАУ - Сервис и туризм. <https://e.lanbook.com/book/112366>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Троицкий мост»	http://www.trmost.ru
ЭБС «Лань»	http://www.e.lanbook.ru
ЭБС «Юрайт»	http://www.biblio-online.ru
ЭБС «Консультант студента»	http://www.studentlibrary.ru
«Электронно-библиотечная система elibrary»	https://www.elibrary.ru
«Электронная библиотека диссертаций»	https://diss.rsl.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) Google Chrome

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке рефератов.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На семинаре знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения семинарские занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на семинар можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Семинары являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы семинаров: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; семинар - пресс-конференция и другие. Общий сценарий проведения семинара задается преподавателем заранее. Например, на семинаре с использованием докладов по вопросам темы семинара, на протяжении проведения семинара студенты обязаны дать ответы в письменной форме на каждый вопрос. Преподаватель комментирует ответ студента, кроме того, поощряются высказывания студентов,

получаемые как реакция на сообщения своих сокурсников (активная дискуссия). В конце семинара преподаватель подводит итоги семинара и выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос семинара; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения. Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков:
Татьяна Владимировна Алёшкина

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.