

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
 «Московский финансово-юридический университет МФЮА»
 Документальная информация о владельце:
 ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 05.03.2022 21:01:19
 Уникальный программный ключ:
 672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79
 Рассмотрено и одобрено на заседании
 учебно-методического совета

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 В.В. Шутенко
 личная подпись инициалы, фамилия

« 26 » июля 2021 г.

Протокол № 11 от 26.07.2021

Председатель совета

 В.В. Шутенко
 личная подпись инициалы, фамилия

Подорожная Людмила Валентиновна

(уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Основы анализа потребительского поведения

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): 42.03.01 Реклама и связи с общественностью
 (код, наименование без кавычек)

ОПОП: Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
 (наименование)

Форма освоения ОПОП: очная, очно-заочная, заочная
 (очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: 2 (з.е.)

Всего учебных часов: 72 (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Зачет	3	4	4

Москва 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2021

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	В условиях насыщенного рынка производство и успешный сбыт товаров возможны только при комплексном точном изучении и учете мотивов покупательского поведения.
Задачи дисциплины	<p>Изучение теоретических основ анализа поведения покупателей</p> <p>Изучение методов исследования профильного рынка</p> <p>Изучение методов исследования потребностей, спроса, потребления, покупательского поведения</p> <p>Изучение базовой модели покупательского поведения и факторов, влияющих на поведение покупателей</p> <p>Изучение подходов к исследованию покупательского выбора</p> <p>Изучение роли покупателей в процессе принятия решения о покупке</p> <p>Изучение модели процесса покупки</p>

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	История рекламы
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	<p>Маркетинговые исследования и ситуационный анализ</p> <p>Разработка и технология производства рекламного продукта</p> <p>Социальная реклама</p>

3. Требования к результатам освоения дисциплины

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.
Степень сформированности компетенций**

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
УК1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач			
УК-1.1	Знать: методики поиска, сбора и обработки информации; актуальные российские и зарубежные источники информации в сфере профессиональной деятельности; метод системного анализа	знает основы поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач	Тест
УК-1.2	Уметь: применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; применять системный подход для решения поставленных задач	умеет применять основы поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач	Выполнение реферата

УК-1.3	Владеть: методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач	владеет навыками применения основ поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач	Кейс
ПК2 Способен применять основные технологии маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта			
ПК-2.1	Использует основные маркетинговые инструменты при планировании производства и (или) реализации коммуникационного продукта	знает основные технологии маркетинговых коммуникаций, положения современной теории маркетинговых коммуникаций в системе управления интегрированными коммуникациями;	Тест
ПК-2.2	Принимает участие в организации и выполнении маркетинговых исследований, направленных на разработку и реализацию коммуникационного продукта	умеет анализировать маркетинговых коммуникаций при разработке и реализации коммуникационного продукта,	Выполнение реферата
ПК-2.3	Осуществляет мониторинг обратной связи с разными целевыми группами	владеет навыками разработки коммуникационного продукта	Кейс

4. Структура и содержание дисциплины

Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Индикаторы
1.	Введение. Теоретические основы анализа поведения покупателей	Ключевые понятия курса: покупатель, спрос, потребность, нужда, желание, рынок. Поведение потребителей как результат индивидуальных и групповых решений. Типология потребителей с точки зрения психологии. Рыночный сегмент: ключевые понятия, виды и факторы, которые влияют на выбор рыночного сегмента.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
2.	Базовая модель покупательского поведения. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей	Базовая модель покупательского поведения. Демографические факторы, экономические факторы, природные факторы, научно-технические факторы, политические факторы, социальные факторы, культурные факторы. Социальная стратификация. Группы и групповые коммуникации. Семья и домохозяйство.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3

3.	Внутренние факторы поведения потребителей	Личностные и психологические факторы, влияющие на поведение покупателей. Персональные ценности. Экономическое положение личности. Жизненная концепция. Жизненный стиль и ресурсы потребителей. Мотивация, восприятие, научение, установки и убеждения.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
4.	Модель процесса покупки. Типы поведения покупателей при принятии покупательских решений	Процесс принятия решения о покупке. Выявление проблемы. Поиск информации. Выбор альтернативы. Принятие решения о покупке. Поведение после покупки. Рутинный тип поведения покупателя в процессе принятия решения о покупке. Решение ограниченных проблем в процессе покупки товара. Решение важных проблем в процессе покупки товара.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
5.	Поведение покупателя в условиях рынка. Роли покупателей в процессе принятия решения о покупке	Особенности поведения покупателей на различных рынках. Роли покупателей при принятии решения о покупке. Типы поведения при принятии покупательского решения.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
6.	Модели поведения потребителей	Главные теоретические подходы к изучению покупательского выбора. Экономическая теория покупательского спроса. Теория покупательских мнений в совокупном спросе (Д. Катона). Теория покупательского поведения, как она изучается в литературе по маркетингу. Синтетическая теория покупательского выбора. Многофакторная модель Энгела и Блэкуэла. Модель Говарда-Шета. Модель Никозии. Стохастические модели поведения покупателей Линейно-экспериментальные модели поведения покупателей. Модели переработки информации Модели распространения моды, семейного бюджета, индивидуального жизненного цикла, социальных классов.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
7.	Поведение покупателя, связанное с приобретением новых товаров	Стадии в процессе восприятия: осведомленность, заинтересованность, выбор, испытание, принятие. Индивидуальные различия в новшествах Роль личного влияния Влияние характеристик продукта на темпы его восприятия.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3

8.	Рынок предприятий и поведение организованных потребителей	Рынок товаров промышленного назначения. Рынок посредников. Рынок государственных учреждений	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
9.	Процесс потребительских решений	Особенности процесса принятия решения. Поведение в процессе принятия решения. Осознание потребности. Поиск информации. Обработка информации. Типы и источники информации. Внутренний и внешний поиск информации. Варианты потребительского выбора. Поиск и маркетинговые стратегии. Типы процессов решений. Решение привычной проблемы. Решение ограниченной проблемы. Решение расширенной проблемы. Импульсивная покупка.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
10.	Организационное покупательское поведение. Консюмеризм и защита прав потребителей	Сущность и масштаб организационных рынков. Модель и специфика организационного покупательского поведения. Факторы организационного стиля. Типы допокупочных ситуаций. Индивидуальные и организационные покупки. Профессиональная этика и консюмеризм. Партнерские отношения с потребителем. Права потребителей и маркетинг. Техника прямой продажи. Приемы влияния на покупательское поведение.	9.1.1, 9.1.2, 9.2.1, 9.1.3, 9.2.2	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3

Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

Форма обучения: очная, 3 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	2	1	0	1	3
2.	2	1	0	1	1
3.	2	1	0	1	1
4.	4	3	0	1	1
5.	4	2	0	2	1
6.	4	2	0	2	5
7.	4	2	0	2	5
8.	4	2	0	2	5
9.	4	2	0	2	5
10.	4	2	0	2	5
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	36	18	0	16	36

Форма обучения: очно-заочная, 4 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	4	2	0	2	1
2.	4	2	0	2	2
3.	3	1	0	2	1
4.	3	1	0	2	1
5.	3	2	0	1	2
6.	3	2	0	1	5
7.	3	2	0	1	5
8.	3	2	0	1	5
9.	4	2	0	2	5
10.	4	2	0	2	5
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	36	18	0	16	36

Форма обучения: заочная, 4 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1	0	0	1	4
2.	0.5	0	0	0.5	4
3.	1	0.5	0	0.5	5
4.	1	0.5	0	0.5	5
5.	1	0.5	0	0.5	5
6.	1	0.5	0	0.5	5
7.	0.5	0	0	0.5	5
8.	0.5	0	0	0.5	5
9.	0.5	0	0	0.5	10
10.	1	0	0	1	10
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	10	2	0	6	62

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в

результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально-техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

Тест для формирования «ПК-2.1»

Вопрос №1 .

Социальные общности, представляющие собой взаимодействующие группы людей, деятельность которых координируется и управляется для достижения общей цели это:

Варианты ответов:

1. социальная страта
2. социальная организация
3. социальная сфера
4. социальный институт

Вопрос №2 .

Категория, отражающая взаимодействие управляемых и управляющих субъектов, направленное на эффективное функционирование социальных общностей называется:

Варианты ответов:

1. социальное управление
2. социальное взаимодействие
3. управленческие отношения
4. управленческая деятельность

Вопрос №3 .

Объект социологии управления не включает в себя:

Варианты ответов:

1. методы достижения целей и задач
2. механизмы достижения целей и задач
3. социальную информацию о процессах управления
4. совершенствование процессов управления

Вопрос №4 .

Что является предметом изучения социологии управления?

Варианты ответов:

1. методы достижения целей и задач
2. механизмы достижения целей и задач
3. совершенствование процессов управления
4. социальную информацию о процессах управления

Вопрос №5 .

Изучение основных особенностей управления как специфической сферы трудовой деятельности, определение ее роли и значимости в развитии общества и его подсистем, организаций и групп – это ... функция социологии управления:

Варианты ответов:

1. образовательная
2. прогностическая
3. оценочная
4. познавательная

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «ПК-2.2»

- Социализация личности.
- Личность в группе.
- Социальные установки и стереотипы.
- Я-концепция и идентичность личности.
- Социальные представления.
- Социальное мышление.
- Социальное познание людей и ситуаций.
- Психология групп.
- Групповые характеристики, законы и эффекты.
- Социальная психология малых групп.
- Структурные и динамические характеристики малой группы.
- Психология больших групп.
- Этническая психология.
- Кросскультурная психология.
- Психология межгрупповых отношений.
- Межгрупповые конфликты.
- Психология массовидных явлений.
- Виды, основные характеристики, особенности поведения толпы.
- Психология паники.
- Психология слухов.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа

Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Кейс для формирования «ПК-2.3»

Кейс 1

Вас назначили руководителем школы, которая в районе считается благополучной, имеет хорошие показатели успеваемости. За учебным заведением не числится ни преступлений, ни приводов в милицию. Между тем выпускники школы плохо адаптируются к жизни и на производстве после окончания школы. Половина из них не выдерживает конкурсных экзаменов в вузы, многие не подтверждают знания при проведении единых контрольных работ. Как вы будете действовать?

Вот некоторые из возможных действий:

- посещаю уроки и анализирую их;
- разбираюсь со своими заместителями;
- провожу педсовет и выслушиваю членов коллектива;
- встречаюсь с выпускниками школы и беседую с ними;
- знакомлюсь с работой лучших школ и лучших учителей;
- сам провожу открытые уроки и совместно с учителями анализирую их.

Задание: проанализируйте предложенные варианты действий, чтобы определить, достаточно ли этих шагов для менеджера или они неправомерны и нужно предпринимать совсем другие усилия. Обоснуйте последовательность ваших управленческих действий.

Кейс 2

Вас назначают руководителем учреждения социального обслуживания, в котором специалисты не привыкли работать в полную силу, предоставлены самим себе, в штыки воспринимают любые попытки изменить характер их работы. Что вы как руководитель будете делать?

Задание: определите многообразие необходимых управленческих шагов, предпринимаемых менеджером, и кратко обоснуйте их последовательность

Кейс 3

Вдумайтесь в определение некоторых управленческих понятий.

Проблема в управлении — ситуация неопределенности, при которой с момента выдвижения идеи до получения результата далеко не все структурные составляющие и связи между ними известны.

Принятие решения — творческий процесс выделения из числа возможных решений одного, принимаемого к исполнению.

Коммуникативность в управлении — способность системы управления оперативно реагировать на внешние воздействия, изменяя в соответствии с новыми требованиями каналы циркуляции информационных потоков, структуру звеньев и существующие между ними взаимодействия.

Координация — функция управления, нацеленная на то, чтобы связывать, объединять, гармонизировать все действия и все усилия в организации.

Задание: подтвердите примерами из своего жизненного опыта правомерность этих определений. Выделите главные элементы взаимодействия между этими понятиями в процессе принятия и реализации решений

Кейс 4

В учреждении социального обслуживания, в котором вас назначили руководителем, вы будете возглавлять и методический совет. Вы решили проверить эффективность работы методсовета до вашего назначения.

Задание: продумайте, как вы это сделаете. Каковы будут ваши основные критерии оценки работы педсовета?

Кейс 5

Управление персоналом — одна из сфер менеджмента, где этика управления является основой предупреждения и разрешения как производственных, так и социальных конфликтов. Например, в ситуации, когда наниматель, заботясь об эффективном развитии организации, вынужден вкладывать средства в профессиональную подготовку своего персонала. Дело это дорогостоящее, и, предположим, наниматель А. может предпочесть, чтобы наниматель В. занимался профессиональным обучением работников, а потом он, наниматель А., мог переманить к себе готовых специалистов. Head hunting («охота за головами», или переманивание) — достаточно распространенный способ решения кадровых проблем. Однако и наниматель В. может рассуждать аналогичным образом. Но если каждый будет рассуждать подобным образом, то в итоге они попадут в ситуацию, которая не устроит никого. Рынок труда лишится профессионально подготовленных кадров.

Задание. Поясните, чем, по вашему мнению, может быть продиктовано решение предпринимателей А. и В. вкладывать средства в обучение своего персонала: эгоистической заботой о собственной прибыли или альтруистическими целями поддержания высокого профессионального уровня рынка труда.

Кейс 6

Персонал организации систематически не укладывается в устанавливаемые руководителем плановые сроки выполнения заданий. Что должен предпринять руководитель?

Кейс 7

Один из подчиненных вам руководителей плохо обращается с персоналом: он груб, нечуток к людям, постоянно обижает их, заносчив, высокомерен. Это отрицательно отражается на работе организации. Вместе с тем этот руководитель — хороший специалист, досконально знает свое дело, рационально мыслит, упорен и настойчив в достижении цели, строг и требователен к подчиненным. Какое решение следует принять?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе

Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

Тест для формирования «УК-1.1»

Вопрос №1 .

Выбор потребителя оптимален. Предельная полезность товара x равна 8. Предельная полезность товара y равна 4. Каковы цены товаров x и y соответственно:

Варианты ответов:

1. 4 и 8
2. 2 и 4
3. 1 и 2
4. 4 и 2.

Вопрос №2 .

В паутинообразной модели равновесие будет абсолютно устойчивым, если:

Варианты ответов:

1. кривая спроса и кривая предложения имеют одинаковый наклон
2. угол наклона кривой спроса больше угла наклона кривой предложения
3. угол наклона кривой спроса меньше угла наклона кривой предложения
4. кривые спроса и предложения имеют отрицательный наклон.

Вопрос №3 . Признаками совершенной конкуренции не являются:

Варианты ответов:

1. абсолютно эластичный спрос на продукцию конкурентной фирмы
2. множество покупателей на рынке
3. кривая предельного дохода фирмы лежит ниже кривой спроса
4. однородность продукции, выпускаемой отдельными фирмами данной отрасли

Вопрос №4 . Предельная выручка совершенно конкурентной фирмы:

Варианты ответов:

1. возрастает
2. убывает
3. постоянная
4. зависит от объема выпуска

Вопрос №5 .

Функция средних издержек фирмы задана уравнением: $AC=3+2q$. При цене $p=12$ оптимальный объем производства для данной фирмы в краткосрочном периоде:

Варианты ответов:

1. 17
2. 4
3. 1
4. 2, 25

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «УК-1.2»

1. Исторические и социальные предпосылки возникновения социологии управления; ее объект, предмет, основные направления.
2. Специфика становления социологии управления в России.
3. Социальная сущность и принципы управления.
4. Структура и функции управления.
5. Методы управления.
6. Система управления как совокупность социальных отношений.
7. Развитие управленческих отношений как социальный процесс.
8. Место и роль коммуникации в системе управления.
9. Информационное обеспечение управленческой деятельности.
10. Особенности управленческой деятельности в организациях.
11. Стратегическое управление.
12. Особенности управления рыночными системами.
13. Создание продуктивной рабочей среды – важнейшая задача управления.
14. Управление персоналом.
15. Управление рисками.
16. Управление конфликтами.
17. Особенности управления в экстремальных ситуациях.
18. Социологический анализ лидерства в управленческой деятельности.
19. Управление проектами: цели и результаты.
20. Региональные социальные программы, их формирование и реализация.
21. Институты государственной власти и среда управления. Управление в условиях «агрессивной» среды.

22. Образ государственной власти в оценках общественного мнения (по материалам социологических исследований).
23. Типы отношения населения к институтам власти (по материалам социологических исследований).
24. Социологический анализ принципов, структур и функций управления в институтах административно-государственного управления.
25. Социологические проблемы информационно-аналитического обеспечения управления в организациях государственной службы.
26. Управленческая культура, социологический анализ типов управленческой культуры в организациях государственной службы.
27. Воздействие социальных, экономических и политических факторов на характер управленческой культуры.
28. Типы и стили руководства в организациях государственной службы.
29. Коррупция в органах власти и управления, ее причины и пути преодоления (на материалах социологических исследований).
30. Личностные факторы управления: значения, ценности, мотивы и ориентации управленческого поведения.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Кейс для формирования «УК-1.3»

Тема (проблема): Презентация «технического предложения» по проведению эмпирического исследования.

Концепция игры: группа разрабатывает проект эмпирического исследования по самостоятельно выбранной управленческой тематике. Определяет и обосновывает необходимость получения информации по проекту, обосновывает исследовательские методы, презентует исследовательский проект Заказчику.

Роли: — Группа реализации проекта: социолог, аналитик, экономист, специалист по коммуникациям; - Заказчик (требовательный, заинтересованный в получении необходимой информации);

— Ожидаемый (е) результат (ы): умение работать в группе, уметь применять и обосновывать выбранные социологические методы исследования, уметь грамотно ставить вопросы и задания к предполагаемому результату работы, делать оценку эффективности будущего проекта, умение

планировать исследовательскую работу.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Введение. Теоретические основы анализа поведения покупателей

1. Особенности поведения покупателей в условиях рыночной экономики
2. Раскройте содержание понятий: "покупатель", "спрос", "потребность", "нужда", "желание", "рынок".
3. Каковы мотивы покупательского поведения?
4. Факторы, влияющие на поведение потребителей

Тема 2. Базовая модель покупательского поведения. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей

5. Какой принцип лежит в основе базовой модели покупательского поведения?
6. Какие факторы влияют на поведение покупателей?
7. Назовите факторы внешнего влияния на поведение покупателей
8. Раскройте сущность социальных, демографических, экономических, природных, научно-технических, политических, культурных факторов, влияющих на поведение покупателей

Тема 3. Внутренние факторы поведения потребителей

9. Раскройте сущность личностных факторов, влияющих на поведение покупателей
10. Что такое персональные ценности личности?
11. Что такое жизненный стиль?
12. Каким главным психологическим факторам подвергается покупательское поведение личности?

Тема 4. Модель процесса покупки. Типы поведения покупателей при принятии покупательских решений

13. Раскройте особенности процесс принятия решения о покупке
14. Осознание необходимости покупки
15. Особенности поиска информации, оценки и выбор альтернатив при покупке
16. Особенности реакция на покупку у разных групп покупателей
17. Особенности работы с реакцией потребителей на покупку

Тема 5. Поведение покупателя в условиях рынка. Роли покупателей в процессе принятия решения о покупке

18. Перечислите особенности поведения покупателей на различных рынках
19. Какие роли могут исполнять покупатели в процессе принятия решения о покупке?
20. Назовите и охарактеризуйте типы поведения при принятии покупательского решения

Тема 6. Модели поведения потребителей

21. Каковы главные теоретические подходы к изучению покупательского выбора?
22. Суть экономической теории покупательского спроса
23. Суть теория покупательских мнений в совокупном спросе (Д. Катона)
24. Суть маркетинговой теории покупательского поведения
25. Многофакторная модель Энгела и Блэкуэла
26. Модель Говарда-Шета
27. Модель Никозии
28. Модели распространения моды
29. Модель семейного бюджета
30. Модель индивидуального жизненного цикла
31. Модель социальных классов

Тема 7. Поведение покупателя, связанное с приобретением новых товаров

32. Перечислите и дайте характеристику основных стадий восприятия новых товаров
33. Перечислите и дайте характеристику категорий потребителей, выделяемых по признаку времени принятия нового товара
34. Оцените влияние характеристик товара на темпы его восприятия

Тема 8. Рынок предприятий и поведение организованных потребителей

35. Перечислите особенности рынка товаров промышленного назначения
36. Перечислите особенности рынка посредников
37. Особенности рынка государственных учреждений в рыночной экономике

Тема 9. Процесс потребительских решений

38. Жизненный цикл семьи и покупательские предпочтения.
39. Характеристика основных групп ситуационных факторов.
40. Роль коммуникаций в маркетинговых стратегиях

Тема 10. Организационное покупательское поведение. Консюмеризм и защита прав потребителей

41. Характеристика процесса принятия решения потребителями.
42. Типы покупок.

43. Характеристика процесса потребления продукта.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение) 2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение) 3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение) 4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) 5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение) 6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 2. http://www.garant.ru (ресурсы открытого доступа)
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 2. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 3. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 4. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://window.edu.ru - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" 2. https://openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)

Материально-техническое обеспечение	Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.
-------------------------------------	--

8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Титова В.А. Глебова Д.В. Титова Т.В.	Управление поведением потребителей	Новосибирский государственный технический университет	2013	учебник	-	http://www.iprbookshop.ru/45051.html	по логину и паролю
9.1.2						-	http://www.iprbookshop.ru/110974.html	по логину и паролю
9.1.3	Хмелевская Т.И.	Поведение потребителей	Кемеровский технологический институт пищевой промышленности	2010	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/14383.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Мамистова Е.А. Фалькович Е.Б. Шишкина Н.В.	Экономическое поведение потребителей	Воронежский Государственный Аграрный Университет им. Императора Петра Первого	2017	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/72788.html	по логину и паролю
9.2.2	Денисова Е.С.	Поведение потребителей	Евразийский открытый институт	2010	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/11061.html	по логину и паролю

9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета

(<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;
- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.