

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.11 Поведение потребителей в сфере услуг

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

51.03.03 Социально-культурная деятельность

Направленность (профиль)

51.03.03.31 Менеджмент социально-культурной деятельности

Форма обучения

очная

Год набора

2020

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

**Канд.эконом.наук, Доцент, Федорова Наталья Владимировна**

должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Преподавание дисциплины направлено на формирование у студентов системных знаний факторов и процессов поведения потребителей в сфере услуг и умений комплексного использования этих знаний в разработке маркетинговых решений.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи изучения дисциплины формулируются на основе изложения требований к формированию компетенций согласно соответствующим знаниям, умениям, навыкам и связаны с задачами профессиональной деятельности в сфере рекламы и PR:

- представление современной теории поведения потребителей и развитие умений ее практического использования в маркетинговой деятельности;
- развитие умений идентификации потребительских аспектов маркетинговых проблем и решения этих проблем на основе знания факторов и процессов потребительского поведения;
- развитие навыков анализа, прогнозирования, формирования и оценки поведения потребителей, необходимых для ведения маркетинговой деятельности. Получение навыков в разработке и реализации стратегии и тактики целевого маркетинга;

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-2: Готов к выявлению и изучению культурных потребностей и запросов участников социально-культурной деятельности, определению основных тенденции её развития; осуществлять прикладные научные исследования социально культурной деятельности и делать на этой основе продуктивные прогнозы, принимать правильные управленческие решения</b>	
ПК-2.1: Знать: методологию и методику прикладного научного исследования; технологии изучения потребностей и запросов участников социально-культурной деятельности	

<p>ПК-2.2: Уметь: выявлять основные тенденции социального, культурного и духовного развития общества; изучать культурные потребности участников</p>	
<p>социально-культурной деятельности с помощью различных методов</p>	
<p>ПК-2.3: Владеть: методикой исследования, диагностики и оценки социально-культурной деятельности, основных тенденций социального, культурного и духовного развития общества, выявления изменений на рынке социокультурных услуг для успешного прогнозирования и принятия управленческих решений</p>	
<p><b>ПК-4: Готов осуществлять социально-культурное проектирование на основе изучения запросов населения, с учетом возраста, образования, социальных, национальных и других различий социальных групп</b></p>	
<p>ПК-4.1: Знать: направления развития комплексных инновационных программ и проектов развития социально-культурной деятельности, особенности их реализации; основные понятия, технологии и приоритетные направления социально-культурного проектирования, его обусловленность социально-культурной ситуацией</p>	

<p>ПК-4.2: Уметь: реализовывать инновационные программы и проекты развития социально-культурной деятельности в учреждениях культуры; организовывать коммуникации в процессе работы над инновационными проектами и программами социально-культурного; разрабатывать социально культурный проект на основе изучения запросов, интересов</p>	
<p>с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных различий групп населения</p>	
<p>ПК-4.3: Владеть: навыками разработки и внедрения социально-культурных проектов, применения основных инновационных технологий в проектировании деятельности учреждений культуры; навыками работы в команде, организации деловых коммуникаций; навыками диагностики и оценки запросов, интересов населения с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных различий</p>	
<p><b>УК-9: Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</b></p>	
<p>УК-9.1: Понимать базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике</p>	
<p>УК-9.2: Воспринимать и анализировать информацию, необходимую для принятия обоснованных экономических решений</p>	

УК-9.3: Критически оценивать информацию о перспективах экономического роста и	
технологического развития экономики страны и отдельных ее отраслей	
УК-9.4: Решать типичные задачи в сфере личного экономического и финансового планирования, возникающие на всех этапах жизненного цикла	
УК-9.5: Оценивать индивидуальные риски, связанные с экономической деятельностью и использованием инструментов управления личными финансами, а также риски стать жертвой мошенничества	
УК-9.6: Вести личный бюджет, используя существующие программные продукты	
УК-9.7: Оценивать свои права на налоговые льготы, пенсионные и социальные выплаты	

#### **1.4 Особенности реализации дисциплины**

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: [Дhttps://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=32404](https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=32404).

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,67 (60)</b>	
занятия лекционного типа	0,83 (30)	
практические занятия	0,83 (30)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2,33 (84)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Раздел 1. Процесс принятия потребительского решения</b>									
	1. Тема 1 Процесс принятия решения о покупке Потребность как основа поведения покупателя. Тема 2. Информационный поиск, его виды и параметры Тема 3 Оценка и выбор альтернатив и критериев, их значимость. Сигналы. Принятие решения, его виды Тема 4. Покупка, виды покупок. Степень запланированности покупок. Влияние на потребителя в месте покупок. Тема 5. Послепокупочное поведение потребителей. Удовлетворенность покупкой. Проблема избавления от использованного продукта	8							



<p>2. 5. Защита практической работы "Денежные доходы и поведение потребителей". Практическое занятие</p> <p>6. Защита практической работы "Познавательная активность человека" Практическое занятие</p> <p>7. Защита и презентация практической работы "Анализ репутации компаний", "Привлечение потребителей рекламой" Практическое занятие</p> <p>8. Защита ситуационной задачи (Кейс-стади) "Бутики Христора"</p>			8					
<p>3. Изучение теоретического курса (ТО) Все разделы дисциплины</p>							10	
<p>4. Реферат/письменная работа</p>							10	
<b>3. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.</b>								
<p>1. Тема 11. Сегментация потребителей. Требования к сегменту. Тема 12. Демографические факторы. Тема 13. Географические критерии сегментации Тема 14. Социально - экономические факторы сегментации потребителей. Социальная стратификация. Тема 15. Социокультурные факторы, ценности и нормы как регуляторы потребительского поведения. Жизненный стиль и потребительское поведение</p>			8					



<p>1. Тема 16. Выбор целевого сегмента, разработка целевой маркетинговой политики</p> <p>Тема 17. Жизненный цикл продукта и потребительское поведение. Новаторство и консерватизм в потребительском поведении. Поведение потребителей и общество</p> <p>Тема 18. Организации как потребители</p> <p>Тема 19. Организованное поведение потребителей. Консьюмеризм</p>	6							
<p>2. 15.Защита ситуационной задачи (Кейс-стади) "Потребительские предпочтения на рынке товаров народного потребления".</p> <p>Практическое занятие</p> <p>16.Защита практической работы "Моделирование поведения разных категорий потребителей в зависимости от их отношения к новым товарам"</p> <p>Практическое занятие</p> <p>17. Защита практической работы "Основные положения Кодекса маркетинга и рекламной практики Международной торговой палаты" Опрос по т. «Консьюмеризм в России»</p> <p>18. Практическое занятие Коллоквиум по т. «Поведенческий маркетинг».</p> <p>19. Защита задачи "Адаптация компаний к изменению покупательского поведения", "Оценка компаний на рынке сферы услуг".</p>			6					
<p>3. Изучение теоретического курса (ТО)</p> <p>Все разделы дисциплины</p>							12	
<p>4. Реферат/письменная работа</p>							12	

Bcero	30		30				84	
-------	----	--	----	--	--	--	----	--

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Лыгина Н. И., Макарова Т. Н. Поведение потребителей: Учебник (Москва: Издательский Дом "ФОРУМ").
2. Драганчук Л. С. Поведение потребителей: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Васильев Г. А. Поведение потребителей: учеб. пособие [для вузов по специальности 061500 "Маркетинг"] (М.: Вузовский учебник).
4. Алешина И. В. Поведение потребителей: учеб. пособие для вузов(М.: ФАИР-ПРЕСС).

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

- 1.
2. Windows 7
3. Winrar или Winzip
4. Ms.Office 7
5. AdobePhotoshop CS3
6. CorelDraw 4
7. Statistica 10
8. AdobeFlash 3

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. GallupMedia в России <http://www.gallup.ru>-официальный сайт исследовательской компании.
2. ВЦИОМ <http://wciom.ru>.

## **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Университет располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционной типа университет располагает демонстрационным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующим рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронной библиотеке СФУ. Библиотечный фонд укомплектован в соответствии с требованиями ФГОС ВО. В образовательном процессе используются информационные ресурсы и базы данных, электронные мультимедийные комплексы, учебники и учебные пособия, активные и практико-ориентированные методы и технологии обучения. Имеется стопроцентный доступ к электронной библиотечной системе. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда СФУ обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, как на территории образовательной организации, так и вне ее.

В распоряжении обучающихся имеются учебные аудитории,

оборудованные стационарными мультимедийным оборудованием, электронными досками; компьютерный класс на 20 мест, объединенных в локальную сеть, подключенный к Internet. Обучающиеся имеют возможность оперативно обмениваться информацией с отечественными и зарубежными вузами, а также, используя электронную систему электронных образовательных ресурсов СФУ на базе Moodle, обучаться в удаленном режиме. При обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями обеспечены возможности равного доступа к материально-технической базе университета.