

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

Факультет информатики, математики и экономики
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В. 
«09» февраля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
К.М.07.07 Поведение потребителей

Направление подготовки
39.03.01 Социология

Направленность (профиль) подготовки
Социологические и маркетинговые исследования

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Новокузнецк 2023

Лист внесения изменений
в РПД К.М.07.07 Поведение потребителей
(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 09.02.2023 г.)

для ОПОП 2022 года набора на 2023 / 2024 учебный год
по направлению подготовки 39.03.01 Социология
(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) Социологические и маркетинговые исследования

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 7 от 06.02.2023 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления

протокол № 6 от «19» января 2023 г.



Ю.Н. Соина-Кутищева

Оглавление

1 Цель дисциплины	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	Ошибка! Закладка не определена.
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	5
3.1 Учебно-тематический план	5
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	5
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	7
5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	7
5.1 Учебная литература	7
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	8
Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	8
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	8
6 Иные сведения и (или) материалы.	9
6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ	9
6.2. Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации.....	11

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должна быть сформирована компетенция основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП) ПК-1.

Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, знания, умения, навыки

Таблица 1 - Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-1. Способен провести маркетинговое исследование на основе применения социологических методов сбора и анализа данных	ПК-1.2 Проводит маркетинговое исследование с использованием инструментов комплекса маркетинга.	Знать: - категориальный аппарат и содержание экономических и социологических подходов к анализу потребителей и потребительского поведения; - основные модели потребления и методы эмпирического изучения потребителей. Уметь: - планировать маркетинговое исследование потребителей с использованием инструментов комплекса маркетинга; - применять основные модели потребления в анализе потребительских практик. Владеть: - навыками применения методов исследования потребителей и потребительского поведения на разных рынках; - навыками использования в комплексе маркетинга результатов исследования потребителей.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 2 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	72		
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	16		
Аудиторная работа (всего):	16		
в том числе:			
лекции	8		
практические занятия, семинары	8		
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме	4		
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):			
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			

подготовка курсовой работы /контактная работа			
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	56		
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет			

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		
1	Понятие и типы потребительского поведения	18	2	2	14	УО-1, ПР-2
2-3	Парадигмы и факторы потребительского поведения. Принятие решений	18	2	2	14	УО-1, ТС-2, ПР-2
4	Система управления потребительским спросом	18	2	2	14	УО-1, ТС-2, ПР-2
5-6	Методы исследования потребителей	18	2	2	14	УО-1, ТС-2, ПР-2
	Промежуточная аттестация – <i>зачет</i>					УО-4
	Всего	72	8	8	56	

Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 4 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1	Понятие и типы потребительского поведения	Маркетинг, ориентированный на потребителя. Необходимость и направления изучения потребителей и их поведения. Стратегия построения отношений с клиентом. Определение и содержание поведения потребителей. Модель потребительского поведения. Процесс обмена. Маркетинг отношений. Связь

№ п/п	Наименование раз- дела, темы дисциплины	Содержание занятия
		между стратегией маркетинга и поведением потреби- телей.
1.2	Парадигмы и факторы потребительского пове- дения. Принятие реше- ний	Модернистское мировоззрение и позитивизм как научная методология в исследованиях потребителей. Постмодернистское мировоззрение и постмодернист- ская парадигма в исследованиях потребления. Вос- приятие информации потребителем. Принятие реше- ний потребителем. Моделирование принятия реше- ния, модель покупательского поведения. Факторы внешнего влияния: культура и субкультура, социаль- ные группы, мода, социальное положение (статус, роль). Потребление как "текст". Влияние цены. Фак- торы внутреннего влияния: восприятие, осведомлен- ность, отношение, содействие, опыт, мотивация, жиз- ненный стиль.
1.3	Система управления по- требительским спросом	Поведение потребителей как индикатор эффективно- сти рыночных отношений. Концепция управления бизнесом и поведение потребителя. Логика ведения бизнеса и организации сбыта при «управлении това- ром» и «управлении спросом». Обучение потреби- теля. Управление спросом на отдельные категории товаров (роскоши, первой необходимости, высоко- технологичные и прочее).
1.4	Методы исследования потребителей	Методы и формы изучения поведения потребителей. Исследование, анализ и прогнозирование поведения потребителей. Социологические исследова- ния. Анкетирование и интервью. Виды интервью: стандартизированное, фокусированное и свободное. Холл-тесты. Наблюдение. Эксперимент.
<i>Содержание практических занятий</i>		
1.1	Понятие и типы потре- бительского поведения	Социальное поведение: классификация по цели, со- держанию, механизму принятия решений. Игра как социальное поведение. Блокада и фрустрация. Ирра- циональное поведение. Показное потребление. Диф- фузия инноваций. Типы покупательского поведения.
1.2	Парадигмы и факторы потребительского пове- дения. Принятие реше- ний	Проектирование исследований потребителей в разных парадигмах. Анализ внутренней среды организации. Оценка поло- жения организации на рынке.
1.3	Система управления по- требительским спросом	Факторы и методы прогнозирования спроса
1.4	Методы исследования потребителей	Методы и формы изучения поведения потребителей. Исследование, анализ и прогнозирование поведения потребителей. Анкетирование и интервью с потребителями. Холл- и хоум-тесты. Наблюдение за потребителями. Экспери- мент.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 5 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

№ недели	Раздел	Вид работы	Баллы	
			Min	Max
3	Понятие и типы потребительского поведения	Решение кейсов (4 задания, до 4 баллов за задание)	7	16
4	Парадигмы и факторы потребительского поведения. Принятие решений	Тест	4	8
5	Система управления потребительским спросом	Проект и инструментальный исследования потребителей	4	8
6		Тест	6	10
8	Методы исследования потребителей	Аналитическая матрица и стратегический план по результатам исследования потребителей	6	10
17	Итоговая контрольная работа		6	12
1-12	Устный опрос и групповая дискуссия на практических занятиях (8 занятий, до 3 баллов за занятие)		12	24
1-12	Посещение занятий (всего 24 занятия; 0,5 балла за 1 занятие)		6	12
	Итого		51	100
	Экзамен		0	20

Баллы за посещение занятий начисляются при условии посещения не менее 80 % занятий (19 занятий) в течение семестра.

Получение оценки за экзамен без прохождения аттестационного испытания по итогам текущей успеваемости возможно, если накоплено не менее 51 балла по итогам работы в течение семестра.

Для допуска к экзамену студенту необходимо набрать не менее 31 балла в течение семестра. В случае сдачи экзамена студент может набрать до 20 баллов, до 10 баллов за каждый теоретический вопрос из экзаменационного билета.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Ильин, В. И. Социология потребления : учебник для вузов / В. И. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08321-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/453476> (дата обращения: 27.01.2020). — Текст : электронный

Дополнительная литература

1. Дмитриева, Л. М. Бренд в современной культуре : монография / Л. М. Дмитриева. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. - 200 с. - ISBN 978-5-9776-0369-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1072229> (дата обращения: 29.01.2020). - Текст: электронный.

2. Драганчук, Л. С. Поведение потребителей учебное пособие / Л.С. Драганчук. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 192 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=459498.7.2>. (дата обращения: 29.01.2020). - Текст: электронный.

3. Силласте, Г. Г. Экономическая социология : учебное пособие / Г.Г. Силласте. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 480 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Бакалавриат. Магистратура). - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=468865>. (дата обращения: 29.01.2020). - Текст: электронный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия проводятся в учебных аудиториях КемГУ.

Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:

- занятий лекционного типа;
- занятий семинарского (практического) типа;
- групповых и индивидуальных консультаций;
- текущего контроля и промежуточной аттестации.
- государственной итоговой аттестации.

Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья.

Оборудование для презентации учебного материала: *стационарное* - компьютер, проектор, экран.

Используемое программное обеспечение: UbuntuLinux(свободно распространяемое ПО), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).

Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине:

Дистанционный курс лекций по социологии потребления : сайт. – Москва, 2020. - URL: <http://www.consumers.narod.ru/author.html> (дата обращения: 13.01.2020). – Текст : электронный.

Городские пространства потребления : сайт. – Москва, 2020. - URL: <https://www.lektorium.tv/course/22954> (дата обращения: 13.01.2020). – Текст : электронный.

Экономическая социология : сайт. – Москва, 2020. - URL: www.classcentral.com/course/econom-sociology-5040 (дата обращения: 13.01.2020). – Текст : электронный.

Дистанционный курс лекций по социологии потребления : сайт. – Москва, 2020. - URL: <http://www.consumers.narod.ru/author.html> (дата обращения: 13.01.2020). – Текст : электронный.

Исследование потребительского поведения в России : сайт. – Москва, 2020. - URL: www.pwc.ru/ru/industries/retail-consumer/consumer-insights-survey-2018.html. (дата обращения: 13.01.2020). – Текст : электронный.

Электронно-библиотечная система "Лань": сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>

Договор № 22-ЕП от 05 марта 2020 г., период доступа – с 03.04.2020 г. по 02.04.2021 г., Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Знаниум» : сайт. – URL: www.znanium.com

Договор № 4222 эбс от 10.03.2020, период доступа с 16.03.2020 г. по 15.03.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК –

авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (базовая часть) : сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>. Контракт № 185-12/19 от 14.02.2020 г., период доступа с 15.02.2020 г. до 14.02.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Юрайт» : сайт. – URL: www.biblio-online.ru.

Договор № 01-ЕП/44 от 14.02.2020 г., период доступа с 17.02.2020 г. до 16.02.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронная полнотекстовая база данных периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам ООО «ИВИС» : сайт. – URL: <https://dlib.eastview.com>.

Договор № 223-П от 05.12.2019 г., период подписки с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г., доступ предоставляется из локальной сети НФИ КемГУ.

Научная электронная библиотека : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

Доступ к отдельным периодическим изданиям. Договор № SU-19-12/2019-2 от 24.12.2019 г. период подписки с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г. Доступ авторизованный.

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) : сайт. – URL: <https://icdlib.nspu.ru>

НФИ КемГУ является участником и пользователем МЭБ. Договор о присоединении к МЭБ от 15.10.2013 г, доп. соглашение от 01.04.2014 г. (договор бессрочный). Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Примерные тестовые вопросы по дисциплине

1. Развитие "Поведения потребителя" как отдельной учебной дисциплины началось в стране:

- а)Англия
- б)Америка
- с)США

2. В какие года началось развитие "поведения потребителя" как отдельной учебной дисциплины:

- а)1930-е гг
- б)1950-е гг
- с)1970-е гг

3. В каком городе в конце 1920-х - начале 1930-х гг. Пол Лазарсфельд и его коллеги проводили с помощью опросов потребителей изучение рынка ряда товаров повседневного спроса:

- а) Вена
- б) Венеция
- с) Вельс

4. В какие года в Америке вошли в моду так называемые "мотивационные исследования":

- а)1950-е
- б) 1960-е
- с) 1970-е

5. В какие года в основу исследований потребительского поведения было положено понимание потребителя как информационного процесса:

- а) 1950-е
- б) 1960-е
- с)1970-е

6. "Поведение потребителей" – это:

- а) наука
- б)фундаментальная научная дисциплина

- с) прикладная научная дисциплина
- 7. Когда появились первые попытки разработки теории потребителя:
 - а) кон. XIX – нач. XX вв.
 - б) 1 половина XX в.
 - с) кон. XIX – сер. XX вв.
- 8 В какие годы появился интерес к поведению потребителей и соответствующая дисциплина в университетах в странах Восточной Европы и бывшего СССР:
 - а) 1970-е
 - б) 1980-е
 - с) 1990-е
- 9. Потребление – это
 - а) система действий, ведущая к покупке или заказу продукта;
 - б) использование населением потребительских благ в материально-вещественной форме, а также в форме услуг для удовлетворения потребностей в пище, одежде, жилище, образовании, культуре и т.д.
 - с) способ, которым потребители, приобретая новые товары, избавляются от продуктов, бывших в потреблении, или избавляются от упаковки.
- 10 Постоянные покупатели или заказчики; лица, пользующиеся услугами адвоката, нотариуса и т. п. – это:
 - а) Потребитель;
 - б) Покупатель;
 - с) Клиент.
- 11. Дисциплина "Поведение потребителей" изучает:
 - а) поведение различных социальных общностей в процессе потребления;
 - б) поведение человека на рынке в качестве потребителя;
 - с) поведение человека в социальных системах.
- 12. К характеру продаж индивидуальным покупателям не относится:
 - а) Использование переговоров и торгов
 - б) Согласование для покупок места проживания и работы
 - с) Разветвленные и продолжительные каналы товародвижения
- 13. К характеру продаж организациям относится:
 - а) Менее распространен торг
 - б) Спрос конечен
 - с) Короткие и специализированные каналы распределения и продаж
- 14. К целям и характеру приобретения товара организации относится:
 - а) организация самостоятельных производств альтернатив
 - б) руководство модой, вкусами, советами, предпочтениями
 - с) приобретается в основном готовая продукция
- 15. К целям и характеру приобретения товара физическими лицами не относится:
 - а) Поштучные покупки товара
 - б) Приобретается в основном готовая продукция
 - с) Выбор на основе технических спецификаций и оценки поставщиков

Примерные задания контрольной работы по дисциплине

1. Чем отличаются европейский и американский подходы к исследованию потребления?
2. Как с помощью модели рационального потребления можно описать процесс получения платного высшего образования? Какие компоненты содержит это потребление?
3. Приведите пример блага, которое используется, но это нельзя считать потреблением в экономическом смысле.

4. Сергей пошел на концерт О. Бузовой в Новокузнецке, потому что туда пошли все его друзья, а ему дали скидку на билеты в 80 %. Какой эффект спроса здесь наблюдается? Какие факторы повлияли на его поведение?

5. Вы получили печатную рекламу. Какие ключевые ценности она отражает? Какую модель потребления можно использовать для её описания?

7. Ресторан оформил интерьер заведения, форму персонала и меню в тиле фильмов о «Гарри Поттере». Какую модель потребления и парадигму можно использовать для её описания?

8. Вы занимаетесь продвижением марки посуды для сервировки / зубной пасты / городских рюкзаков. Как вы можете использовать современные тенденции потребления и современные потребительские практики?

9. Предложите источники и методы получения информации о поведении потребителей на рынке торгового оборудования Новокузнецка.

10. Исходные данные: причины, которые стали наиболее существенными для одной из последних покупок и отказа от нее представлены в таблице 1.

Таблица 1 Причины выбора и отказа от приобретения товара

Причины выбора и отказа от приобретения товара	Приобретение товара	Отказ от приобретения товара
Родители		
Друзья		
Случайные люди		
Рекомендации продавца		
Внешняя реклама		
Внутренняя реклама		
Вид товара		
Выкладка товара		
Обстановка магазина		
Презентация товара		
Прочее (указать что именно)		

Задание: оцените по форме табл.1, какие из причин стали наиболее существенными для осуществления одной из ваших последних покупок и отказа от нее. Оценку причин провести по следующей балльной системе: 1 – несущественная причина; 2 – слабо важная; 3 – существенно важная; 4 – достаточно важная; 5 – очень важная. Сравните ваши результаты с данными других учащихся и сформулируйте выводы.

11. Исходные данные: экспертные оценки товара (автомобиль), выявленные в результате опроса, приведены в табл. 2.

Таблица 2 Экспертные оценки товара в баллах.

Характеристики	Значимость	Марка товара			
		1	2	3	4
Дизайн	6	7	5	10	8
Цена	10	10	10	6	5
Расход бензина	6	8	6	10	8
Надежность	8	6	9	10	7

Задание: выбрать самостоятельно конкретные марки. На каких потребителей товар рассчитан? Какую марку и почему выберут различные группы потребителей? Попробуйте составить образ покупателя каждой группы. Результаты оформить в виде записки.

6.2 Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Таблица 5 - Примерные теоретические вопросы к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы
1. Введение в исследование потребителей	
Понятие и типы потребительского поведения	1. Определение и содержание поведения потребителей. Модель потребительского поведения. 2. Процесс обмена. Маркетинг отношений. 3. Связь между стратегией маркетинга и поведением потребителей.
Парадигмы и факторы потребительского поведения. Принятие решений	4. Сравнительный анализ позитивистской и постмодернистской парадигм потребительского поведения. 5. Культура и субкультура как фактор потребительского поведения. Потребление как "текст". 6. Социальные группы и их воздействие на поведение индивида. 7. Мода и социальный статус как факторы потребительского поведения. 8. Цена как фактор потребительского поведения. 9. Восприятие, осведомленность и отношение к продукту как факторы потребительского поведения. 10. Мотивация как фактор потребительского поведения. 11. Жизненный стиль и опыт как факторы потребительского поведения. 12. Иррациональное и показное поведение. 13. Диффузия инноваций в потреблении. 14. Процесс принятия решений потребителем. 15. Модель принятия решений потребителем.
Система управления потребительским спросом	16. Концепция управления бизнесом и поведение потребителя. 17. Логика ведения бизнеса и организации сбыта при «управлении товаром» и «управлении спросом». 18. Обучение потребителя. 19. Управление спросом на отдельные категории товаров.
Методы исследования потребителей	20. Методы и формы изучения поведения потребителей. 21. Исследование, анализ и прогнозирование поведения потребителей. 22. Социологические исследования потребителей. 23. Анкетирование и интервью как методы исследования потребителей. 24. Холл-тесты как метод исследования потребителей.

	25. Наблюдение и эксперимент как методы исследования потребителей.
--	--

Составители: Демчук Н.В., канд. социол.наук, доцент