

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева

20 21 г.

Управление поведением потребителя

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/
Специальность

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы/
Специализация

Государственная и муниципальная служба

Уровень высшего образования

Магистратура

Форма обучения

заочная

Составитель(и):

д.э.н. Максимовская Ольга Александровна

Часов по учебному плану	72	Виды контроля в семестрах: Зачет: семестр 3
в том числе:		
контактная работа	8	
самостоятельная работа	60	
часов на контроль	4	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	3
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	4
Практические занятия	4
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	8
Самостоятельная работа	60
Часы на контроль	4
Итого академических часов	72
Общая трудоемкость в зачетных единицах	2

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	3
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ.....	10
1.3 Контрольные точки	10
1.4 Другие объекты оценивания	10
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	10
1.6 Шкала оценивания результата	10

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Овладение теоретическими знаниями и практическими навыками по управлению поведением потребителей на B2C рынках продуктов и услуг.
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Управление поведением потребителя относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
<i>УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</i>	<i>УК-3.2 - Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом</i>
<i>УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</i>	<i>УК-6.2 - Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; демонстрирует интерес к самообразованию и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</i>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Поведение потребителя и современные потребительские тренды. Вызовы и факторы, влияющие на поведение	Факторы внешнего влияния на поведение различных групп потенциальных потребителей (культура, социальные классы, референтные группы, домашние хозяйства, ситуация, мода и др.). Факторы внутреннего влияния (обучение потребителей, мотивация, личность, личные ценности и стиль жизни, знание и отношение потребителей и др.). Особенности поведения	1			10

потребителей.	различных групп потенциальных потребителей в сервисной экономике в зависимости от внешних и внутренних факторов. Роль внешних и внутренних факторов на управление поведением потребителя при формировании рекламы, разработке торговых марок, при личных продажах, при разработке публицити и PR. Влияние референтных групп и групповых коммуникаций на поведение потребителя. Модели потребительского поведения. Моделирование поведения потребителя на основе социально-психологических особенностей потребителей, учитывая национально-региональные и демографические факторы. Вызовы и современные потребительские тренды на рынке услуг. Социология потребления. Тенденции развития культуры потребления. Поведенческие паттерны и поведенческая экономика.				
Тема 2. Методы исследования клиентского опыта.	Методы построения клиентоцентричной модели управления поведением потребителя на основе социально-психологических особенностей потребителей. Метод построения модели управления потребителем на основе Бизнес-модели Run – Change – Disrupt. Метод построения клиентоцентричной бизнес-модели на основе ценности. Метод построения модели управления потребителем на основе динамической мультиатрибутивной модели продукта. Методы сервис-дизайна при моделировании поведения потребителя: обзор, кейсы. Проектирование поведения потребителя. Методы дизайн-мышления по созданию положительного клиентского опыта. Проекционный мэппинг в управлении поведением потребителя: Карта эмпатии потребителя, Карта путешествия потребителя, Карта жизненного цикла клиента компании. Организация процесса проектирования карты жизненного цикла клиента компании.	2			12
Тема 3. Стратегии управления потребителем на рынке услуг.	Стратегия управления ресурсами потребителей (экономические ресурсы, ресурсы времени, когнитивные ресурсы). Стратегия управления знаниями потребителей (формирование, организация, обеспечение знания, формирование положительного отношения к знанию (к продукту/услуге)). Стратегия управления обучением потребителя. Стратегия управления SMM (социальные сети, специальные приложения, группы спутники и др.). Стратегии управления клиентским опытом – CX-стратегии.	1			12
Тема 4.	Классификация лояльности потребителей		2		12

Формирование и управление лояльностью потребителя.	(абсолютная, ложная, скрытая, отсутствие лояльности). Факторы, определяющие тип лояльности потребителей. Структура и формы лояльности потребителей (по поведению и по отношению). Методы формирования лояльности потребителей: дифференцированное предложение, предложение уникальной ценности для потребителя, сегментация потребителей по уровню внутренней лояльности, удержание наиболее лояльных и прибыльных клиентов, создание барьеров переключения для потребителей, клиентоориентированная мотивация сотрудников, и др. Принципы разработки «Программ лояльности потребителей» с учетом основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (принцип «копилки», принцип «ступеней», принцип «клуба», принцип «мультибренд» и др.). Мониторинг лояльности потребителя.				
Тема 5. Удовлетворенность потребителей: мониторинг и методы оценки в процессе сервисной деятельности.	Удовлетворенность потребителя. Методы оценки удовлетворенности потребителя. Удовлетворенность потребителя, критерии, шкалирование оценок потребителей. Методы оценки удовлетворенности потребителя: опросы потребителей по различному набору критериев; анализ несоответствий по модели «значимость-удовлетворенность»; метод взвешенных оценок. Взаимосвязь между лояльностью и уровнем удовлетворенности потребителя. Метрики клиентского опыта: Индекс потребительской лояльности (NPS), Показатель удовлетворенности клиентов, Оценка потребительских усилий (CES), Показатель оттока клиентов, Индекс вовлеченности клиентов (CEI).		2		14
Контроль:					4
Всего по дисциплине:		4	4	0	60

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
---	---------------------

Титова, В. А. Управление поведением потребителей [Электронный ресурс]: Учебник. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет (НГТУ), 2013.— 387 с.	ЭБС ZNANIUM https://znanium...m/catalog/document?pid=546042
Наумов, В. Н. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: Учебное пособие. — Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014.— 248 с.	ЭБС ZNANIUM https://znanium...om/catalog/document?pid=439646
Жильцова, О. Н. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: Учебник. — 1.— Москва: Вузовский учебник: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015.— 320 с. — ДЛЯ СТУДЕНТОВ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ.	ЭБС ZNANIUM https://znanium...e-8946-11e5-9f68-90b11c31de4c
Драганчук, Л. С. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: Учебное пособие. — 1.— Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018.— 192 с.-	ЭБС ZNANIUM https://znanium...m/catalog/document?pid=949261
Казakov, С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме [Электронный ресурс: Монография. — 1.— Москва ; Москва : Издательский Центр РИОР : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016 .— 98 с.	ЭБС ZNANIUM https://znanium...m/catalog/document?pid=907606
Никитина (Максимовская), Ольга Александровна. Управление поведением потребителя в конгрессно-выставочной индустрии: учебное пособие / О.А. Никитина ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. сервис. и конгрессно-выставочной деятельности. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019. 1 файл (1,34 МБ).	ЭБ ОПАС.UNECON.RU

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary

	www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 207 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 54 посадочных места; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., шкаф - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер в cIntel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;

- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.4 Другие объекты оценивания

Наименования объекта оценивания	Способ проведения	Номера тем
<i>Индивидуальное задание</i>	<i>с помощью технических средств и информационных систем</i>	<i>1-5</i>

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
<i>Подготовка сообщений, докладов</i>	<i>1-5</i>

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>=55	Зачет

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.