

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Поведение потребителей

Код модуля
1157671

Модуль
Технологии работы с клиентами

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Бахтиярова Наталия Павловна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий
2	Дихорь Виктория Александровна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Бахтиярова Наталия Павловна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий
- Дихорь Виктория Александровна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Поведение потребителей

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	2

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Поведение потребителей

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-3 -Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З-2 - Определяет тип потребителя и подходы к потребителю в сфере сервиса П-1 - Строит системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и особенностей деловых отношений в сфере сервиса У-1 - Устанавливает взаимосвязи между элементами личностной типологии потребителя и принципами коммуникаций с ними в процессе оказания услуг	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия
ПК-8 -Способен разрабатывать и	З-1 - Перечисляет виды используемых технических	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2

применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	средств, для оказания услуги соответствующих требованиям потребителей З-2 - Определяет принципы и модели потребительского поведения П-2 - Выполняет разработку и реализовывает программы по изменению спроса на товар, услугу П-3 - Моделирует альтернативные модели поведения потребителей У-1 - Выбирает новые сервисные технологии и обосновывает адекватность методов предоставления услуг	Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия
--	--	---

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.80		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	7,12	62
<i>активное участие в обсуждении теоретического материала по темам лекций</i>	7,16	38
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.40		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.60		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.20		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	7,5	50
<i>домашняя работа</i>	7,8	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		

Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения

	обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Потребитель в системе маркетинга.
 2. Влияние внешней среды на поведение потребителей.
 3. Индивидуальные характеристики, влияющие на поведение потребителей.
 4. Модели исследования поведения потребителей.
 5. Процесс принятия решений потребителями.
 6. Разработка маркетинговых стратегий для организаций, ориентированных на потребителей
 7. Консюмеризм и общество
- LMS-платформа
1. не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Модели исследования поведения потребителей.
2. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь областей знаний.
3. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение.
4. Культурные вариации в потребительском поведении.

Примерные задания

Тестовые задания:

Выберите один правильный ответ/выполните задание:

1. Предмет дисциплины «Поведение потребителей» составляют:
 - а) процесс принятия решения потребителем о покупке и маркетинговый комплекс;
 - б) процесс принятия решения потребителем о покупке и факторы, его определяющие;
 - в) маркетинговый комплекс и факторы потребительского поведения индивидуальных и организационных потребителей;
 - г) внутренние и внешние факторы влияния на жизненный/организационный стиль потребителей;
 - д) процесс покупки и потребления товаров, идей, услуг.

2. В условиях растущей конкуренции на рынках потребительских товаров усиливается значение критериев сегментации:

- а) экономических;
- б) демографических;
- в) географических;
- г) психографических

3. Для какой последовательности потребительских решений о выборе покупки используется данная стратегия:

- а) розничная точка, во-первых, марка, во-вторых;
- б) марка, во-первых, розничная точка, во-вторых;
- в) одновременно выбирается и розничная точка, и марка;
- г) для импульсивных решений

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

- 1. Исследования мотивации.
- 2. Товарный знак. Торговая марка. Бренд.
- 3. Отличительные особенности брендов российских компаний
- 4. Отличительные особенности международных брендов
- 5. Процесс принятия решения о покупке
- 6. Ситуационное влияние на принятие решений потребителями

Примерные задания

Задание выполняется командами из 2-3х человек.

Смоделировать процесс:

Активный поиск торгового партнера,

Обсуждение условий сделки,

Бартерный обмен

LMS-платформа

- 1. не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

- 1. Измерение и исследование мотивации.
- 2. Значение маркетинговых исследований в изучении поведения потребителей.
- 3. Сущность и факторы покупательского поведения организаций
- 4. Принцип управления поведением потребителя.

Примерные задания

Задание 1 .

Составить схему сравнения концепций маркетинга и концепции продаж по следующим понятиям:

Производство; Рынок; Средства; Цель.

Задание 2.

80% целевого рынка положительно относятся к услуге X. Вероятность наличия у первой половины из этих потенциальных потребителей ресурсов, необходимых для покупки, в планируемом периоде составляет 70%. Аналогичная величина для второй половины из них — 30%. Сколько потребителей способны купить продукт в планируемом периоде, если целевой рынок составляют 2 млн потребителей?

Задание 3.

Компания «Альфа» занимает 10% рынка продукта S и тратит на работу с потребителями этого продукта N тысяч долларов в год. Определите методом конкурентного паритета величину бюджета на работу с потребителями компании «Бетта» на следующий год, если она хочет сохранить свою долю на этом рынке (5%), а рынок растет на 20% ежегодно.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Эволюция поведения потребителей: изменение роли потребителя на рынке, развитие научных подходов к изучению потребительского поведения.
2. Базовые виды действий потребителя: приобретение, потребление, избавление.
3. Методы изучения поведения потребителей.
4. Фундаментальные принципы поведения потребителей. Права потребителей.
5. Ориентированная на потребителя стратегия маркетинга: основные отличия от традиционного подхода.
6. Комплекс маркетинга ориентированной на потребителей организации.
7. Бренд в стратегии маркетинга ориентированной на потребителя организации.
8. Модель процесса принятия решения потребителями.
9. Процесс принятия решения о покупке.
10. Факторы, влияющие на степень удовлетворенности потребителя
11. Концепция стиля жизни и его измерение.
12. Система ценностей и образа жизни (VALS).
13. Знания потребителей. Обучение как процесс приобретения знаний потребителями.
14. Теории потребительских установок.
15. Культура как фактор внешнего влияния на поведение потребителей.
16. Социальный класс как фактор внешнего влияния на поведение потребителей.
17. Влияние семьи и домохозяйства на поведение потребителей.
18. Принцип управления поведением потребителя.
19. Дифференциация потребителей по уровню доходов.
20. Поведенческие аспекты принятия экономических решений.
21. Процесс обучения потребителя: сущность, значение и этапы.
22. Формирование отношений потребителей.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-3	3-2 У-1 П-1	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия
			ПК-8	3-1 3-2 У-1 П-2 П-3	