

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 16.05.2025 15:27:30 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	Рабочая программа дисциплины "Психология потребителя в цифровой среде" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 "Менеджмент" направленности (профилю) Цифровой маркетинг ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

## **Рабочая программа дисциплины (модуля)\***

Психология потребителя в цифровой среде

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Цифровой маркетинг

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очно-заочная

Год(ы) набора 2023

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2023 г.

**38 03 02 Менеджмент, профиль: Цифровой маркетинг, РПД: Психология  
потребителя в цифровой среде, год набора: 2023, форма обучения: очно-заочная**

Проректор по учебной работе      утверждено 24.04.2023      В.Е. Федоров

Ученым советом факультета управления

Протокол заседания № 8 от 23.03.2023

Председатель Ученого совета  
факультета управления

согласовано

С. А. Головихин

**Заседанием кафедры менеджмента**

Протокол заседания № 12 от 23.03.2023

Заведующий кафедрой

согласовано

Т.Ю. Лушникова

Автор (составитель)

С.А. Ярушева

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО  
«ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1**



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование психологических знаний по основным подходам и технологиям, используемых в изучении поведения потребителей, а также более подробное и глубокое рассмотрение вопросов, касающихся психологии человека, в процессе купли-продажи и получении психологических навыков решения организационно-управленческих задач в условиях цифровой среды.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.ДВ.03.01

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

логически связана с рядом предшествующих дисциплинам, освоение которых формирует входные знания об основах потребительского поведения как целостной системы маркетинговой деятельности цифровой среды

Деловые коммуникации

Основы маркетинга

Основы бизнеса

Культура речи и деловое общение

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

В процессе освоения дисциплины должны быть приобретены теоретические и практические знания и навыки формирования основ потребительского поведения в соответствии с критериями эффективности работы организации в цифровой среде

Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт

Организация и управление маркетинговой деятельностью предприятия в отраслях и сферах деятельности

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

#### Знать:

формы деловой коммуникации в устной и письменной формах

#### Уметь:

осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах

#### Владеть:

Навыками осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах

#### **ПК-1: Способен подготовить и организовать проведение маркетингового исследования**

#### Знать:

особенности операций по подготовке и организации проведения маркетингового исследования

#### Уметь:

подготовить и организовать проведение маркетингового исследования

#### Владеть:

навыками подготовить и организовать проведение маркетингового исследования

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- сущность потребительского поведения;
3.1.2	- виды потребителей: конечные потребители, предприятия – потребители;
3.1.3	- особенности структуры удовлетворенных и неудовлетворенных потребностей
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- формировать и применять основные маркетинговые стимулы;
3.2.2	- определять основные показатели сегментации потребителей;



Рабочая программа дисциплины "Психология потребителя в цифровой среде" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 "Менеджмент" направленности (профилю) Цифровой маркетинг ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 4

3.2.3 - применять маркетинговую информацию по выстраиванию иерархической структуры потребностей

**3.3 Владеть:**

3.3.1 - управления моделью поведения потребителей;

3.3.2 - анализировать поведение потребителей экономических благ и формирования спроса;

3.3.3 - применять современное законодательство по защите прав потребителей

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 72	Виды контроля в семестрах: зачеты 7
в том числе :	
аудиторные занятия : 10	
самостоятельная работа : 60,25	
контактная работа: 11,75 ИКР: 1,75	

**5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	<b>Раздел 1. Система потребностей, принципы и методы ее изучения</b>			
1.1	Система потребностей, принципы и методы ее изучения /Лек/	7	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
1.2	Система потребностей, принципы и методы ее изучения /Пр/	7	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
1.3	Система потребностей, принципы и методы ее изучения /Ср/	7	15,25	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
	<b>Раздел 2. Формирование поведения потребителей</b>			
2.1	Формирование поведения потребителей /Лек/	7	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
2.2	Формирование поведения потребителей /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
2.3	Формирование поведения потребителей /Ср/	7	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
	<b>Раздел 3. Основные мероприятия по стимулированию поведения потребителей</b>			
3.1	Основные мероприятия по стимулированию поведения потребителей /Лек/	7	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1



3.2	Основные мероприятия по стимулированию поведения потребителей /Пр/	7	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
3.3	Основные мероприятия по стимулированию поведения потребителей /Ср/	7	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
<b>Раздел 4. Консюмеризм и общество в условиях цифровой среды</b>				
4.1	Консюмеризм и общество в условиях цифровой среды /Лек/	7	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
4.2	Консюмеризм и общество в условиях цифровой среды /Пр/	7	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
4.3	Консюмеризм и общество в условиях цифровой среды /Ср/	7	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1
<b>Раздел 5. Индивидуальные консультации, текущий контроль</b>				
5.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	7	1,75	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

Круглый стол - Конспект  
Разработка блок-схемы - Блок-схема  
Деловая игра - Деловая ситуация  
Разработка проекта - Проект  
Вопросы к зачету, тесты

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Задание 1. Разработка блок-схемы на тему "Система потребностей, принципы и методы ее изучения"  
Используя теоретико-методологические основы потребностей потребителя, разработать и представить блок-схему "Иерархическая структура потребностей". Рассмотреть рекомендации по маркетинговому подходу изучения системы личных потребностей: абсолютные и относительные потребности.

Задание 2. Проведение деловой игры на тему "Формирование поведения потребителей"  
Используя теоретико-методологические основы поведения потребителей, разработать и представить сценарий деловой ситуации с учетом следующих аспектов:

1. Модель взаимодействия в формировании потребительского поведения.
2. Основные маркетинговые стимулы.
3. Модель маркетинговых стимулов и ответной реакции покупателей.

Задание 3. Разработка проекта на тему "Основные мероприятия по стимулированию поведения потребителей"  
Используя теоретико-методологические основы стимулирования потребителей, разработать и представить проект «Покупка как заключение торговой сделки между потребителем и продавцом».

Задание 4. Круглый стол - Составить конспект на тему "Консюмеризм и общество в условиях цифровой среды"  
Вопросы задания:

1. Консюмеризм как общественное движение, направленного на защиту прав потребителей.
2. Состояние проблемы с защитой прав российского потребителя.
3. Современное законодательство по защите прав потребителей.



4. Права потребителей и маркетинг по сертификации товаров и услуг в российском обществе

**6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации**

Перечень вопросов для самоподготовки к зачету

1. Определение понятий «потребление», «потребительское поведение», «спрос», «предложение».
2. Понятие «потребитель» и «покупатель».
3. Основные задачи изучения поведения потребителей.
4. Понятие об уровне информированности потребителей о товаре, условиях его приобретения и использования.
5. Виды потребителей: конечные потребители, предприятия – потребители.
6. Система личных потребностей: абсолютные и относительные потребности.
7. Понятие мотива и мотивации потребителя.
8. Основные стадии мотивационного процесса.
9. Процессы получения и обработки информации в поведении потребителя.
10. Восприятие как познавательный психологический процесс потребителя.
11. Ощущение как познавательный психологический процесс потребителя.
12. Внимание как познавательный психологический процесс потребителя.
13. Память как познавательный психологический процесс потребителя.
14. Эволюция потребителя.
15. Модель взаимодействия в формировании потребительского поведения.
16. Основные маркетинговые стимулы.
17. Модель маркетинговых стимулов и ответной реакции покупателей.
18. Понятие «культура» как определенный уровень развития общества, творческих сил и способностей человека.
19. Понятие «социальная стратификация общества» и концепция социального класса.
20. Социологический статус личности как основа социального положения человека.
21. Понятие о «референтной группе» как о социальной общности.
22. Домохозяйство и семья как основная единица потребления.
23. Распределение ролей среди членов домохозяйств.
24. Личностные факторы (возраст, образ жизни, род занятий).
25. Особенности организационного покупательского поведения.
26. Характеристика основных компонентов предпокупочной оценки вариантов выбора.
27. Процесс организованной закупки.
28. Возможности моделирования покупательского поведения организации.
29. Покупка как заключение торговой сделки между потребителем и продавцом.
30. Роль маркетинговой коммуникации в моделировании поведения потребителей.
31. Виды и основные характеристики маркетинговой коммуникации: реклама, стимулирование сбыта,
32. Виды и основные характеристики маркетинговой коммуникации: связи с общественностью, личная продажа.
33. Виды и основные характеристики маркетинговой коммуникации: прямой маркетинг.
34. Понятие об импульсной покупке.
35. Основные типовые ситуации использования, распоряжения и расставания потребителя с товаром.
36. Консьюмеризм и общество в условиях рыночных отношений.
37. Понятие «консьюмеризма как общественного движения», направленного на защиту прав потребителей.
38. Состояние проблемы с защитой прав российского потребителя.
39. Современное законодательство по защите прав потребителей.
40. Права потребителей и маркетинг по сертификации товаров и услуг в российском обществе.

Тестовые вопросы для промежуточной аттестации:

С помощью данного типа задания проверяются следующие элементы подготовки студентов по дисциплине:

1. Нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида – это:  
а) запрос;  
б) потребность;  
в) спрос.
2. Функция, показывающая зависимость объема блага (товара), приобретаемого потребителем, от цены этого блага – это:  
а) предложение;  
б) спрос;



в) стимулирование.

3. Отрицательный спрос – это:

- а) когда потенциальный потребитель не осознал выгод, которые он может получить от потребления того или иного товара;
- б) когда получение какого-либо блага сопряжено с физическими страданиями, риском или неудобствами, которые являются тормозящими факторами для приобретения данного блага;
- в) когда многие потребители осознали свои конкретные потребности, но полагают, что не существует товара, который смог бы их удовлетворить.

4. Лица, непосредственно осуществляющие покупку – это:

- а) потребители;
- б) субъекты рынка;
- в) покупатели;
- г) клиенты.

5. Абсолютные потребности включают в себя:

- а) потребность в реально существующих материальных благах и услугах, обеспечивающих физическое и духовное развитие личности;
- б) потребность в пище, жилище, одежде, отдыхе, духовном развитии, передвижении, информации;
- в) все выше перечисленное верно.

6. Личные потребности включают в себя:

- а) абсолютные потребности;
- б) относительные потребности;
- в) действительные потребности;
- г) потребности обеспеченные платежеспособностью.

7. Что подразумевается под основными маркетинговыми стимулами:

- а) product (продукт);
- б) price (цена);
- в) place (место);
- г) promotion (продвижение);
- д) publicity (реклама);
- е) PR.

8. Потенциальные потребители – это:

- а) потребители, платежеспособность которых вызывает больше сомнения, сотрудничество с которыми не сулит особой прибыли;
- б) потребители, которые приобретают продукт или предположительно могут купить его;
- в) все ответы верны.

9. К внешним факторам, определяющим поведение потребителей, относятся:

- а) культурные;
- б) личностные;
- в) социальные;
- г) психологические.

10. Правила поведения, выработанные группой на основе согласия всех ее участников – это:

- а) ценности;
- б) нормы;
- в) культурные ценности.

11. Ценность, которая рассматривается как воспринимаемая полезность блага, способствующая возбуждению любопытства, создающая новизну и /или удовлетворяет стремление к знаниям – это:

- а) социальная ценность;
- б) эмоциональная ценность;
- в) эпистемическая ценность.

12. Группы, которые оказывают (при личном контакте) прямое или косвенное влияние на отношение человека



к чему ( кому-либо) и его поведению – это:

- а) первичные группы;
- б) вторичные группы;
- в) референтные группы;
- г) все ответы неверные.

13. Инструментальные роли – это:

- а) роли, которые заключаются в поддержке других членов семьи в процессе принятия решения, выражении эстетических и эмоциональных потребностей семьи;
- б) роли, которые заключаются в выборе финансовых, технических и других «функциональных» показателей продукта;
- в) все ответы верные.

14. К психологическим факторам относят:

- а) стиль жизни;
- б) самооценку;
- в) мотивацию;
- г) род занятий;
- д) восприятие;
- е) жизненный цикл семьи;
- ж) усвоение.

15. Процесс формирования спроса покупателей, осуществляющих выбор товаров с учетом цен и личного бюджета, т.е. собственных денежных доходов – это:

- а) нужда;
- б) потребительское поведение;
- в) мотивация.

15. Когда покупатели делают покупки только потому, что их приобрели другие под этим подразумевается:

- а) «эффект подражания»;
- б) «эффект сноба»;
- в) «эффект демонстрации исключительности».

16. К психическим явлениям можно отнести:

- а) мышление;
- б) память;
- в) способности;
- г) темперамент;
- д) потребность;
- е) все ответы верные.

17. Совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают границы и формы деятельности и придают этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей – это:

- а) мотивация;
- б) побуждение;
- в) стимул.

18. Потребности могут быть:

- а) физиологическими;
- б) психологическими;
- в) социальными;
- г) все ответы верные.

19. Потребности, которые человек должен удовлетворять, чтобы выживать, поддерживать жизнедеятельность организма – это:

- а) физиологические потребности;
- б) потребности самосохранения;
- в) социальные потребности.



20. Организованное движение потребителей за расширение и защиту своих прав, а также усиления воздействия потребителя на производителей, торговцев – это:

- а) суверенитет потребителя;
- б) консьюмеризм;
- в) все ответы неверные.

#### 6.4. Критерии оценивания

При успешном (удовлетворительном) усвоении дисциплины и получении итоговой оценки - критериальный показатель – зачтено.

Критерии итоговой оценки

«Зачтено» - студент обнаруживает систематические и глубокие знания по темам дисциплины; владеет материалами основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой курса; глубоко понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии; умеет связать теоретические основы методологии науки с процессом исследования; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

«Незачтено» - студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в трактовке основных концепций и категорий курса, не понимает специфику количественных и качественных методов, фундаментальных и прикладных исследований.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций для тестирования:

не зачтено - % выполненных заданий менее 61

зачтено - % выполненных заданий более 61

Показатели и критерии оценивания компетенций для текущей аттестации:

Круглый стол (дискуссия) - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- оценка «хорошо» ставится, если: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание выступления; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; студент не может применить знание теории в процессе дискуссии;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; при ответе на вопросы обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Разработка блок-схемы - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно владеет понятийным аппаратом, умеет использовать его при анализе заявленной проблемы; демонстрирует знание и свободное владение фактическим материалом в защите представленной блок-схемы; логичность и последовательность в демонстрации материала;
- оценка «хорошо» ставится, если: владеет понятийным аппаратом, но при использовании его допускает неточности; незначительные неточности в изложении фактического материала; испытывает отдельные затруднения в логичности и последовательности демонстрации материала;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если: знает содержание понятий, но допускает ошибки в их использовании; испытывает затруднения в изложении фактического материала; испытывает значительные трудности при анализе фактического материала и формировании решения проблем; материал в значительной степени излагается бессистемно и с нарушением логических связей;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не владеет основными понятиями по предмету; отсутствие логики в демонстрации материала; фактический материал не соответствует заданию.



Деловая ситуация (деловая игра) - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент легко ориентируется в содержании деловой ситуации выбранной по теме учебного материала, свободно пользуется понятийным аппаратом, обладает умением связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения; предполагает грамотное, логическое изложение своей позиции; поведение игрока естественное, речь уверенная, в ходе игры использует наглядные материалы (реквизит, слайды);
- оценка «хорошо» ставится, если студент в ходе игры демонстрирует полное освоение теоретического материала, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает свою позицию, но содержание, форма ответов и комментариев имеют отдельные неточности;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если студент в ходе участия в деловой игре обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Разработка проекта - критерии оценки:

- оценка «отлично» - проектная работа соответствует цели и отвечает на проблемные вопросы; проведены коллективные обсуждения в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, оформлены в соответствии с правилами; устное выступление участника логично; выступление подкреплено презентацией или публикацией; в ходе устного выступления даны ответы на все дополнительные вопросы аудитории;
- оценка «хорошо» - проектная работа соответствует цели и отвечает на некоторые проблемные вопросы; проведены коллективные обсуждения в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, содержат незначительные ошибки в оформлении; устное выступление участника логично, присутствуют незначительные грамматические и лексические ошибки, не мешающие пониманию материала; выступление частично подкреплено презентацией или публикацией; в ходе устного выступления даны ответы на некоторые вопросы аудитории;
- оценка «удовлетворительно» - проектная работа не совсем точно отражает цель проекта и его проблемные вопросы; участник проекта провел коллективное обсуждение в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, оформлены с грубыми нарушениями правил; устное выступление участника не всегда логично, присутствуют грамматические и лексические ошибки, которые затрудняют понимание; выступление подкреплено не достаточной презентацией; студент затрудняется дать правильные ответы на дополнительные вопросы аудитории;
- оценка «неудовлетворительно» - проектная работа совсем не отражает цель проекта и его проблемные вопросы; участник проекта не провел коллективное обсуждение в ходе работы над проектом; результаты работы, не представлены при помощи компьютерных средств; устное выступление участника не логично, присутствуют грамматические и лексические ошибки, которые затрудняют понимание; выступление происходит без презентации; студент не отвечает на дополнительные вопросы аудитории.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Григорян Е. С.	Маркетинговые коммуникации: учебник ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=422206">https://znanium.com/catalog/document?id=422206</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА- М", 2023	ЭБС
Л1.2	Голубкова Е. Н.	Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/511008">https://urait.ru/bcode/511008</a> )	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС



	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.3	Жильцова О. Н., Азарова С. П., Земляк С. В., Захаренко И. К., Карпова С. В., Козлова Н. П., Поляков В. А., Рожков И. В., Фирсов Ю. И., Фирсова И. А.	Маркетинговые исследования: учебник для спо ( <a href="https://urait.ru/bcode/511781">https://urait.ru/bcode/511781</a> )	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.4	Хуссейн И. Д.	Цифровые маркетинговые коммуникации: учебное пособие для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/520372">https://urait.ru/bcode/520372</a> )	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
Л1.5	Наумов В.Н.	Поведение потребителей: учебник ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=424795">https://znanium.com/catalog/document?id=424795</a> )	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2023	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Пашкус Н. А., Пашкус В. Ю., Ермаков Ю. В., Суржикова А. В., Пашкус М. В.	Стратегический маркетинг: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/512109">https://urait.ru/bcode/512109</a> )	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
Л2.2	Реброва Н. П.	Стратегический маркетинг: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/513383">https://urait.ru/bcode/513383</a> )	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС

#### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Грибов В. Д.	Основы экономики, менеджмента и маркетинга: учебное пособие ( <a href="https://book.ru/book/946262">https://book.ru/book/946262</a> )	Москва : КноРус, 2023	ЭБС
Л3.2	Казакова Н.А.	Маркетинговый анализ: учебное пособие ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=417704">https://znanium.com/catalog/document?id=417704</a> )	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2023	ЭБС

#### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1. Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> . 2. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО ДиректмедиаПабблишинг. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> . 3. Юрайт [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> . 4. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / Научно-издательский центр ИНФРА-М. – URL: <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> . 5. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство КноРус. – URL: <a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a> . 6. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон.б-ка. – URL: <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> .
----	--

#### 7.3 Перечень информационных технологий

##### 7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle

Adobe Reader

##### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины "Психология потребителя в цифровой среде" по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 "Менеджмент" направленности (профилю) Цифровой маркетинг ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 12

1. Электронный каталог научной библиотеки ЧелГУ [Электронный ресурс] : база данных / Челяб. гос. ун-т. – Челябинск, 1992.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система : база данных / Регион.центр правовой информ. Информправо.

#### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения с возможностью использования переносного мультимедийного оборудования (экран, ноутбук, проектор, колонки).

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий для демонстрации слайдовых презентаций. Мультимедийное сопровождение лекционных занятий обеспечивается видеопрезентациями и видеокейсами из медиатеки методического кабинета факультета управления.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета для проведения тестирования в программе Moodle.

Наличие систем Wi-Fi во 2-ом и 4-ом учебных корпусах позволяет использовать интерактивные методы ведения занятий с использованием Интернет-ресурсов, проводить консультации с использованием электронной почты.

С целью повышения качества образовательных услуг необходимая организационная и учебно-методическая информация, сопровождающая учебный процесс, помещена на сайте факультета управления. Конфиденциальность информации обеспечивается наличием личных кабинетов студентов.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (чаты.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, электронная почта).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

#### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студента на всех занятиях аудиторной формы (лекции, практические занятия), выполнение контрольных мероприятий, планомерную самостоятельную работу. В ходе освоения дисциплины студент расширяет свой социальный опыт, развивает такие общекультурные и профессиональные компетенции как овладение навыками исследовательской деятельности; целеполагание, планирование, анализ и рефлексия в процессе познания; формирование целостного экономического мышления; расстановка приоритетов и нахождение оптимальных решений в различных ситуациях; и др.

В ходе освоения дисциплины деятельность студента направлена на решение следующих задач:

- логическое мышление, навыки создания научных работ по вопросам профессиональной деятельности, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации и критики источников;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание, осмысливание процессов, событий и явлений в области профессиональной деятельности в их динамике и взаимосвязи;
- формирование и аргументированное отстаивание собственной позиции по различным проблемам профессиональной деятельности.

В учебной дисциплине студент должен ориентироваться на самостоятельную проработку учебного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение итоговой исследовательской работы и компьютерного тестирования, самостоятельное изучение разделов курса.

Успешное освоение дисциплины предполагает обязательное посещение практических занятий, выполнение творческих и поисковых заданий, запланированной исследовательской работы, а также компьютерного тестирования.



Подготовка к практическим занятиям:

- студент должен внимательно ознакомиться с материалом, относящимся к данному занятию по учебнику и учебным пособиям;
- выписать основные термины;
- выполнить творческое или поисковое задание, сформулировать возникшие вопросы и постараться получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована студентами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации:

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса студент может познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для самоподготовки.

Рекомендации для организации работы студента на лекции

Ведущую роль в организации учебного процесса играют лекции, которые определяют содержание и направленность работы студентов в освоении научных знаний, выполняют образовательную, воспитательную и учебно-организационную функцию. Самостоятельная работа студентов с лекционным материалом, состоящая из его повторения, структурирования, анализа, способствует более глубокому усвоению полученных знаний.

Особое значение в организации самостоятельной работы имеет вводная лекция преподавателя. Раскрывая сущность предмета и методы истории как науки, преподаватель знакомит с основными формами организации учебной деятельности в вузе. В лекции обобщаются результаты научных исследований, дается представление о современной историографической ситуации. На лекции студенты вооружаются необходимым минимумом знаний для самостоятельной работы, преподаватель указывает ее цель и основные направления, наделяет инструментарием в виде рабочей программы и методических рекомендаций, что позволяет впоследствии адекватно организовывать собственную самостоятельную работу.

Тематические и обзорные лекции требуют от студента дополнительной подготовки. Во-первых, необходимо знать содержание предшествующей лекции, без чего невозможно сознательно усвоить новый материал. Особое значение предварительная подготовка приобретает в тех случаях, когда в лекциях освещаются не все вопросы программы курса и ряд вопросов, не представляющих большой трудности, выносятся на самостоятельное изучение. Лектор в ходе лекции указывает, какие именно разделы темы должны быть самостоятельно изучены, предлагает список источников и литературы, с которыми необходимо ознакомиться, комментирует формы отчетности по самостоятельной работе.

Во-вторых, необходимо слушать лекцию и одновременно ее конспектировать. Правильно организованное конспектирование способствует подготовке к контрольной работе и тестированию.

Вести запись лекции предлагается в общей тетради, пронумеровав ее и оставив первые страницы для оглавления, что дает возможность быстро найти нужную лекцию. В тетради предлагается записывать дату, номер лекции, тему и план лекции; название вопросов во время лекции можно не записывать, а лишь обозначить их порядковый номер согласно плану.

Целесообразно в лекционной тетради оставить широкие поля, которые можно использовать для записи ссылок на литературу и источники, цитат, а также заполнять их дополнительным материалом при самостоятельном чтении рекомендованной литературы и при подготовке к контрольной работе.

Дословно записывать содержание лекции нет необходимости. Конспектирование предполагает фиксирование лишь основных положений, главных мыслей и выводов. Самостоятельная работа студента на лекции и заключается в выделении главного материала. Лекцию необходимо воспринимать творчески, избегать механического записывания, фиксировать ранее неизвестную информацию. Студенту рекомендуется в тот же день обработать свой конспект: прочесть его, вписать пропущенное, исправить неточные выражения, формулировки, искажения, подчеркнуть важные места. По итогам лекционного курса конспекты лекций могут быть проверены преподавателем.

Рекомендации для организации работы студента при подготовке к практическому занятию (семинару)

Для наиболее эффективного достижения результата изучения данной дисциплины подготовку к семинару следует начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя.

В процессе углубленного чтения литературы можно составлять краткие конспекты, тезисы своих выступлений, делать необходимые выписки, чтобы затем на семинаре активно участвовать в обсуждении всех вопросов.

Конспекты лучше вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данной дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по изучаемой дисциплине проводится в соответствии с предложенными темами.



По каждой теме сформулированы виды и содержание самостоятельной работы студентов. Следующим этапом учебной деятельности студентов является выполнение компьютерного тестирования по дисциплине. Тестирование проверяет знания студентов по изученным темам дисциплины. Контрольное тестирование выполняется в компьютерном классе в присутствии преподавателя. Сроки выполнения тестирования – согласовываются с преподавателем. Тестовые задания размещены в системе MOODLE. Чтобы получить в нее доступ, необходимо зарегистрироваться. Для этого следует зайти на главную страницу сайта <http://moodle.uio.csu.ru>.

В течение всего семестра для студентов проводится консультация. На консультацию приглашаются студенты, по вопросам связанным с освоением материала дисциплины. Сроки проведения консультации в соответствии с графиком, можно уточнить на кафедре менеджмента.

«В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MSOffice365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе».

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

## **10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «E1Braille-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).



В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevy с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.