

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.
(подпись) (Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

(наименование в соответствии с РУП)

Направление подготовки (специальность)

38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)

Логистика и управление бизнесом в сфере товарного обращения

Квалификация выпускника

бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Человек и его потребности» являются подготовка выпускника к решению следующих задач:

участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой);

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	методы сбора информации	применять методы сбора информации	навыками сбора информации

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Человек и его потребности» относится к вариативной части ОП, факультативные дисциплины.

4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет **2** зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего	Семестр 6
	акад. часов	акад. часов
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	30,85	30,85
Лекции	15	15
Практические занятия (ПЗ)	15	15
в том числе в форме практической подготовки	15	15
Консультации текущие	0,75	0,75
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	41,15	41,15
Проработка материалов по конспекту лекций	11,15	11,15
Подготовка к тестированию по основным разделам	20	20
Подготовка реферата	10	10

5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, акад.часы
1.	Потребности и условия жизни человека	Потребности и условия жизни человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. Потребности и деятельность человека. Человеческие потребности и общественные интересы.	23,7
2.	Потребление	Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику потребностей. Учёт природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Структура обслуживания с учётом природных и социальных факторов.	23,7
3.	Система ценностей	Система ценностей человека и ее динамика в современном российском обществе. Ценностные установки и закономерности поведения.	23,7

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, акад.час	ПЗ, акад.час	СРО, акад.час
1.	Потребности и условия жизни человека	5	5	13,7
2.	Потребление	5	5	13,7
3.	Система ценностей	5	5	13,7
	Итого:	15	15	41,15

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, акад.час
1.	Потребности и условия жизни человека	Потребности и условия жизни человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей	2
		.Потребности и деятельность человека.	2
		Человеческие потребности и общественные интересы	1
2.	Потребление	Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику потребностей.	2
		Учёт природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Структура обслуживания с учётом природных и социальных факторов.	3
3.	Система ценностей	Система ценностей человека и ее динамика в современном российском обществе.	2
		Ценностные установки и закономерности поведения.	3
			15

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических работ	Трудоемкость, акад. час
1	Потребности и условия жизни человека	Потребности и условия жизни человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей	2
		Потребности и деятельность человека.	2
		Человеческие потребности и общественные интересы	1
	Потребление	Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику потребностей.	2
		Учёт природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Структура обслуживания с учётом природных и социальных факторов.	3
3.	Система ценностей	Система ценностей человека и ее динамика в современном российском обществе.	2
		Ценностные установки и закономерности поведения.	3
			15

5.2.3 Лабораторный практикум *Не предусмотрен*

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, акад. час
1.	Потребности и условия жизни человека	Проработка материалов по учебнику и конспекту лекций	3
		Подготовка к тестированию	9
2.	Потребление	Проработка материалов по учебнику и конспекту лекций	3
		Подготовка к тестированию	9
3.	Система ценностей	Проработка материалов по учебнику и конспекту лекций	2.15
		Подготовка к тестированию	11
		Подготовка реферата	10

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Письменная, А. Б. Анализ поведения потребителей : учебное пособие / А. Б. Письменная. — Москва : РУТ (МИИТ), 2020. — 25 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/175882>

2. Агаларова, Е. Г. Исследование поведения потребителей : учебник / Е. Г. Агаларова, И. Ю. Антонова. — Ставрополь : СтГАУ, 2020. — 153 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/245852>

6.2 Дополнительная литература:

1. Сушкевич, Е. А. Поведение потребителей. Практикум : учебное пособие / Е. А. Сушкевич. — Минск : Вышэйшая школа, 2020. — 149 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/193847>

2. Меликян, О. М. Поведение потребителей : учебник / О. М. Меликян. — 5-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 280 с. — ISBN 978-5-394-03521-0. — URL: <https://e.lanbook.com/book/229631>

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Электронная библиотека НБ ВГУИТ <http://biblos.vsuet.ru> и Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО ВГУИТ (СДО «Moodle») <http://education.vsuet.ru>

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Портал открытого on-line образования	http://npoad.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsuet.ru
Официальный сайт Росстата	http://rosstat.gov.ru

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение и информационные справочные системы:

информационная среда для дистанционного обучения СЭО «ЗКЛ».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения (мультимедийными проекторами, настенными экранами, интерактивными досками, ноутбуками, досками, рабочими местами по количеству обучающихся, рабочим местом преподавателя) – ауд. 406, 426 или иные в соответствии с расписанием.

Допускается использование других аудиторий в соответствии с расписанием учебных занятий и оснащенных соответствующим материально-техническим обеспечением, в соответствии с требованиями, предъявляемыми образовательным стандартом.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к базам данных и электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО «ВГУ-ИТ» – ауд. 427а, ресурсный центр ВГУИТ.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе
«Человек и его потребности»

1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего	Семестр 6
	акад. часов	акад. часов
Общая трудоемкость дисциплины	72	72
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	8,7	8,7
Лекции	4	4
Практические занятия (ПЗ)	4	4
в том числе в форме практической подготовки	4	4
Консультации текущие	0,6	0,6
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	59,5	59,5
Проработка материалов по конспекту лекций	22,5	22,5
Подготовка к тестированию по основным разделам	27	27
Подготовка реферата	10	10
Подготовка к зачету	3,8	3,8

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программ

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	методы сбора информации	применять методы сбора информации	навыками сбора информации

2. Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	разделы/темы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные материалы		Технология оценки (способ контроля)
			наименование	№ заданий	
1	Потребности и условия жизни человека	ПК-12	Банк тестовых заданий	1-10	Бланочное тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (решение задач, кейсов)	24,28	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Собеседование (вопросы к зачету)	31-50	Проверка преподавателем правильности ответа (отметка в системе «зачтено-не зачтено»)
2	Потребление	ПК-12	Банк тестовых заданий	10-18	Бланочное тестирование (процентная шкала)
			Собеседование (решение задач, кейсов)	25,29	Собеседование с преподавателем (отметка в системе «зачтено- не зачтено»)
			Собеседование (вопросы к зачету)	51-62	Проверка преподавателем правильности ответа (отметка в системе «зачтено-не зачтено»)
3	Система ценностей	ПК-12	Банк тестовых заданий	19-23	Проверка преподавателем правильности ответа (отметка в системе «зачтено-не зачтено»)
			Собеседование (решение задач, кейсов)	26,27,30	Проверка преподавателем реферата (отметка в системе «зачтено-не зачтено»)
			Реферат	74-85	Проверка преподавателем правильности ответа (отметка в системе «зачтено – не зачтено»)
			Собеседование (вопросы к зачету)	63-73	Бланочное тестирование (процентная шкала)

3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной.

3.1 Тесты (тестовые задания)

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

№ задания	Тестовое задание
Вопросы с выбором одного правильного ответа	
1	Потребности человека делятся на две группы: А) биологические и исторические; Б) психические и физиологические; В) психические и социальные; Г) социальные и исторические.
2	Характерной особенностью всех человеческих потребностей является их: А) ненасыщаемость; Б) удовлетворяемость; В) насыщаемость; Г) изменяемость.
3	Внешнее выражение потребности, которая осознана человеком: А) желание; Б) потребность; В) мотив; Г) интерес.
4	Совокупность оценок человеком предметов и явлений окружающего мира: А) мировоззрение; Б) ценность; В) знание; Г) система ценностей.
5	Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия: А) желание; Б) потребность; В) мотив; Г) интерес.
Вопросы с выбором нескольких правильных ответов	
6	К первичным потребностям относятся потребности в: А) пище; Б) общении; В) одежде; Г) финансах; Д) жилье.
7	Главные отличия человека от животных: А) трудовая деятельность; Б) общение в группе; В) зрительная память; Г) развивавшееся в процессе труда мышление.
8	Неограниченные возможности человеческого познания признавали философы: А) Р.Декарт, Ф.Бэкон; Б) Д.Локк, Г.Гегель; В) Дж.Беркли, Д.Юм; Г) И.Кант.
9	Главные отличия труда от деятельности животных:

	А) изготовление орудий труда; Б) распределение выполняемых обязанностей; В) целенаправленная деятельность; Г) совместный труд.		
10	Наиболее общие характеристики индивида: А) целостность психофизической организации; Б устойчивость во взаимодействии с окружающим миром; В) активность; Г) трудоспособность.		
Установить соответствие			
11	Определить соответствие этических мировоззрений античности с их основными идеями		
	1	эпикурейство	А демонстративное неуважение к существующим в обществе законам, обычаям и ценностям, стремление жить автономно, независимо от окружающего мира
	2	кинизм	Б спокойная, мудрая покорность року, судьбе, истинными ценностями считались здоровье, сила и выносливость
	3	скептицизм	В главная цель всех живых существ — получение удовольствия
	4	стоицизм	Г потребность в достоверном познании мира вообще не может быть удовлетворена
	1-В; 2- А; 3-Г; 4-Б		
12	Соотнесите авторов с их философским мировоззрениями		
	1	гуманизм	А Томас Мор
	2	утопический социализм	Б Данте Алигьери, Франческо Петрарка, Джованни Боккаччо
	3	тоталитарная диктатура	В Николо Макиавелли
	1-Б; 2-А; 3-В		
13	Соотнесите характеристики индивида и их роль		
	1	целостность	А указывает на системный характер связей между многообразными функциями, реализующими жизненные отношения индивида
	2	устойчивость	Б обеспечивает индивиду способность к самоизменению.
	3	активность	В определяет собой сохранность основных отношений индивида к действительности, предполагая вместе с тем существование моментов пластичности, гибкости, вариативности
	1- А; 2- В; 3-Б.		
14	Соотнесите термины и определения		
	1	индивид	А человек как субъект социальных отношений и сознательной деятельности; системное качество индивида, формирующееся в совместной деятельности и общении
	2	личность	Б единичное природное существо, носитель индивидуально своеобразных черт (задатки, влечения и т.д.);
	3	индивидуальность	В своеобразие психики и личности индивида, ее неповторимость
	1- Б; 2- А; 3-В.		
15	Соотнесите положительные и отрицательные стороны основных характеристик рыночной (обменивающей) ориентации человека		
	1	целеустремленность	А непоследовательность
	2	готовность к обмену	Б пользование случаем
	3	моложавость	В ребячливость
	4	свободомыслие	Г бестактность
	5	любопытность	Д беспринципность
	1- Б; 2- А; 3-В; 4 -Д; 5-Г.		
Установить последовательность			
16	Определить последовательность этапов формирования мотива при биологических потребностях личности: 1. Выбор конкретной цели и формирование намерений. 2. Формирование первичного (абстрактного) мотива.		

	3. Поисковая активность. 2, 3, 1
17	Расположить подуровни потребностей в иерархической последовательности: 1.Бытовые потребности, потребности в социальных гарантиях и обеспечении, потребности в освоении и усвоении социальных ценностей. 2.Культурно-досуговые потребности активного характера. 3.Культурно-досуговые потребности пассивного характера. 4.Трудовые потребности и потребности самоутверждения. 5.Потребности, связанные с интимной жизнью и образованием семьи. 1, 4, 5, 3, 2
18	Определите стадии воздействия на покупателя при заключении торговой сделки: 1.Действие. 2.Внимание. 3.Интерес. 4.Желание. 5.Убеждение (уверенность) 2,3,4,5,1
Вставить пропущенные слова в предложения:	
19	Мотивы — это побудительные _____ деятельности человека по удовлетворению потребностей. Интерес определяют как проявление социальных_____, как осознанное выражение отношений человека к своим потребностям и условиям их _____. Ответ: причины; потребностей; удовлетворения.
20	Человеческие потребности делят на биологические и _____. Биологические примерно одинаковы у человека и _____, социальные возникают только в _____. Ответ: социальные; животных; обществе.
21	Роль — это социальная _____ личности, способ поведения, соответствующий принятым в данном _____ нормам и зависящий от _____ в обществе, в системе межличностных отношений. Ответ: функция; обществе; статуса.
22	_____ — это относительно однородные, стабильные общественные группы, члены которых объединены едиными ценностями, интересами, поведением. Ответ: социальные классы
23	_____ - это группы, которые оказывают прямое или косвенное влияние на отношение индивида к чему (кому)-либо и на его поведение, влияют на покупательские решения людей. Ответ: референтные группы

3.2 Задачи

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

24	Дайте характеристика поведения продавца и покупателя экстравертного и интровертного типов личности			
	Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель
	Разговорчив и общителен	Не боится общения	Способен слушать и слышать клиента	Уходит от общения, может казаться безразличным
	Контролирует ситуацию общения	Открыт, много говорит	Дает клиенту шанс принять собственное решение	Надо дать ему осмотреться
	Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель

	Легко вступает в контакт, объединяет людей	Имеет потребность высказаться, рассуждает вслух	Лаконичен	Чтобы разговаривать, надо спрашивать																
	Объединяет людей	Свое мнение по любому поводу	Мало энтузиазма	Не любит, когда его перебивают																
	Выражена лицевая экспрессия	Эмоционально реагирует в конфликте	Эмоционально не реагирует	Холоден и неэмоционален																
25	<p>Дайте характеристику поведения продавца и покупателя осязающего (конкретность s) и интуитивного (абстрактность n) типов личности</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Продавец</th> <th>Покупатель</th> <th>Продавец</th> <th>Покупатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Конкретное и детальное знание продукта</td> <td>Дотошный, задает конкретные вопросы и ждет конкретных ответов</td> <td>Силен в продажах сложных продуктов</td> <td>Интересуется обобщениями</td> </tr> <tr> <td>Фиксация на конкретных фактах и результатах</td> <td>Любит потрогать, пощупать, примерить</td> <td>Способен увлечь, заразить энтузиазмом</td> <td>Реагирует на слоганы. «Престиж» и «бренд» для него не пустые слова</td> </tr> <tr> <td>Опасен перегрузкой клиента ненужной информацией</td> <td>Ждет подробных объяснений</td> <td>Может описать товар в терминах пользы для будущего</td> <td>Плохо вникает в логику. Ждет от продавца энтузиазма</td> </tr> </tbody> </table>				Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель	Конкретное и детальное знание продукта	Дотошный, задает конкретные вопросы и ждет конкретных ответов	Силен в продажах сложных продуктов	Интересуется обобщениями	Фиксация на конкретных фактах и результатах	Любит потрогать, пощупать, примерить	Способен увлечь, заразить энтузиазмом	Реагирует на слоганы. «Престиж» и «бренд» для него не пустые слова	Опасен перегрузкой клиента ненужной информацией	Ждет подробных объяснений	Может описать товар в терминах пользы для будущего	Плохо вникает в логику. Ждет от продавца энтузиазма
Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель																	
Конкретное и детальное знание продукта	Дотошный, задает конкретные вопросы и ждет конкретных ответов	Силен в продажах сложных продуктов	Интересуется обобщениями																	
Фиксация на конкретных фактах и результатах	Любит потрогать, пощупать, примерить	Способен увлечь, заразить энтузиазмом	Реагирует на слоганы. «Престиж» и «бренд» для него не пустые слова																	
Опасен перегрузкой клиента ненужной информацией	Ждет подробных объяснений	Может описать товар в терминах пользы для будущего	Плохо вникает в логику. Ждет от продавца энтузиазма																	
26	<p>Дайте характеристику поведения продавца и покупателя логического (т) и чувствующего (f) типов личности</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Продавец</th> <th>Покупатель</th> <th>Продавец</th> <th>Покупатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Хорошо убеждает, используя логику и факты</td> <td>Анализирует соотношение цена — качество</td> <td>Легко говорит на языке выгод клиента</td> <td>Ориентирован на выгоды для себя и других</td> </tr> <tr> <td>Иногда больше хочет выиграть спор, чем продать товар</td> <td>Подмечает в поведении продавца малейшие несоответствия слов и дела</td> <td>Поддерживает клиента, даже если тот хочет отложить покупку</td> <td>Очень чувствителен к отношению продавца</td> </tr> <tr> <td>Не понимает чувств клиента</td> <td>Может спорить</td> <td>Излишне сочувствует клиенту</td> <td>Может купить, только чтобы не обидеть продавца</td> </tr> </tbody> </table>				Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель	Хорошо убеждает, используя логику и факты	Анализирует соотношение цена — качество	Легко говорит на языке выгод клиента	Ориентирован на выгоды для себя и других	Иногда больше хочет выиграть спор, чем продать товар	Подмечает в поведении продавца малейшие несоответствия слов и дела	Поддерживает клиента, даже если тот хочет отложить покупку	Очень чувствителен к отношению продавца	Не понимает чувств клиента	Может спорить	Излишне сочувствует клиенту	Может купить, только чтобы не обидеть продавца
Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель																	
Хорошо убеждает, используя логику и факты	Анализирует соотношение цена — качество	Легко говорит на языке выгод клиента	Ориентирован на выгоды для себя и других																	
Иногда больше хочет выиграть спор, чем продать товар	Подмечает в поведении продавца малейшие несоответствия слов и дела	Поддерживает клиента, даже если тот хочет отложить покупку	Очень чувствителен к отношению продавца																	
Не понимает чувств клиента	Может спорить	Излишне сочувствует клиенту	Может купить, только чтобы не обидеть продавца																	
27	<p>Дайте характеристику поведения продавца и покупателя решающего результат (j) и воспринимающего процесс (p) типов личности</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Результат (J)</th> <th colspan="2">Процесс (P)</th> </tr> <tr> <th>Продавец</th> <th>Покупатель</th> <th>Продавец</th> <th>Покупатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Дает точные ответы</td> <td>Хочет получить ясные ответы на заранее подготовленные вопросы</td> <td>Нетороплив, не давит на клиента</td> <td>Проявляет нерешительность</td> </tr> <tr> <td>Нацелен на завершение продажи</td> <td>Нуждается в быстром закрытии продажи</td> <td>Ведет клиента к принятию решения</td> <td>В ходе продажи может несколько раз менять решение</td> </tr> </tbody> </table>				Результат (J)		Процесс (P)		Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель	Дает точные ответы	Хочет получить ясные ответы на заранее подготовленные вопросы	Нетороплив, не давит на клиента	Проявляет нерешительность	Нацелен на завершение продажи	Нуждается в быстром закрытии продажи	Ведет клиента к принятию решения	В ходе продажи может несколько раз менять решение
Результат (J)		Процесс (P)																		
Продавец	Покупатель	Продавец	Покупатель																	
Дает точные ответы	Хочет получить ясные ответы на заранее подготовленные вопросы	Нетороплив, не давит на клиента	Проявляет нерешительность																	
Нацелен на завершение продажи	Нуждается в быстром закрытии продажи	Ведет клиента к принятию решения	В ходе продажи может несколько раз менять решение																	

	Ценит время клиента	Ценит свое время	Может перескакивать с одного на другое	Требуется время для принятия решения
	Порой отсутствует гибкость, бывает слишком напорист	Может быть категоричным, требовательным	Предоставляет клиенту слишком много выборов	Нуждается в специальных подходах для стимуляции его решения о покупке

3.3 Кейс-задания

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

28	<p>Согласно теории 5W (теория покупательского решения), торговая сделка — это интеллектуальное действие. Примите решения, касающихся покупки осеннего пальто, давая ответы на вопросы, с точки зрения потребителя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Почему я должен совершить покупку? (потребность) 2. Что я должен купить? (товар) 3. Где мне следует приобрести товар? (источник) 4. Какова реальная цена товара? (цена) 5. Когда я должен приобрести товар? (время) <p>Решение: Потребность – выглядеть красиво, современно, одеваться по погоде и т.п... Товар -пальто Источник – интернет-магазины, сезонные распродажи, ярмарки, торговые центры Цена – 20000-50000 руб Время – начало осени (большой выбор товара, новые коллекции); начало зимы (большие скидки)</p>
29	<p>Чтобы новый продукт имел успех, продавец должен сначала выяснить, какие потребности нуждаются в удовлетворении, и только затем разрабатывать продукт, который обеспечит потребителю соответствующую выгоду. Определите действия продавца, показывающие выгоду для покупателя:</p> <p>Решение: Избегание сложностей. Улучшать продукт и увеличивать его ценность в глазах потребителей (чем больше продукт совместим с устоявшимися ценностями и образом жизни, тем меньше потребителю приходится менять свои привычки, тем быстрее товар распространяется). Формирование заметности. Потребитель должен услышать о продукте еще до того, как решит его приобрести. Создание марки и приверженность ей. Приверженность может быть обусловлена эмоциональным влиянием на потребителя тем, что эта марка дает все искомые выгоды. Формирование покупательского спроса. Развитие и восприятие потребности или желания. Покупательский процесс начинается с того, что потребитель осознает потребность в услуге.</p>
30	<p>Составьте последовательной стадий мысленной обработки информации, согласно теории «когнитивный потребитель»</p> <p>Решение:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Получение информации из внешней среды (обычно из рекламного обеспечения). 2. Интерпретация информации в соответствии со своим опытом, мнением, личными целями, характером и социальным положением. 3. Поиск. Потребитель ищет дополнительную информацию с целью прояснения потребности или желания. 4. Оценка. Оценивает альтернативные конкурирующие марки, способные удовлетворить его потребность. 5. Формирование. Формирует мнение, намерение, определяющее, будет ли совершена покупка, и если да, то какую марку следует выбрать. 6. Действие. Действует в соответствии с этими внутренними факторами, побуждающими к

	<p>действительной покупке.</p> <p>7. Оценка. Еще раз оценивает отношение и намерение с учетом удовлетворения, полученного от потребления продукта.</p> <p>8. Закрепление. Закрепляет в памяти новое отношение для обращения к ним в будущем.</p>
--	--

3.4 Вопросы для подготовки к зачёту

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

31	Дайте определение понятия «потребность». Обоснуйте необходимость изучения и исследования человеческих потребностей?
32	Охарактеризуйте понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть». Как эти понятия взаимосвязаны между собой?
33	Мотив как предметное содержание потребности. Классификация мотивов.
34	Дайте определение понятию интерес. Отношение понятие интереса у человека и социальной группы.
35	Охарактеризуйте понятие «мировоззрение».
36	Что такое ценность? Структура системы ценностей человека.
37	Характеристика основных видов человеческих потребностей.
38	Охарактеризуйте потребности, доминирующие в первобытном обществе.
39	Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.
40	Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей предложены в Библии.
41	Охарактеризуйте концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
42	Какие изменения во взглядах на потребности происходят в учении софистов?
43	Каковы особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев?
44	Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
45	Подходы к проблеме человека и потребностям в средневековой России.
46	Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
47	Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.
48	Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса?
49	Охарактеризуйте различия понятий «потребность» и «мотив».
50	Дайте характеристику мотиву как намерению, как состоянию, как устойчивому личностному проявлению.
51	Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева.
52	Охарактеризуйте факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
53	Охарактеризуйте группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
54	Дайте характеристику первичным и вторичным потребностям человека.
55	Приведите классификацию потребностей по Гегелю и Достоевскому, проведите сравнение.
56	Дайте характеристику структурного анализа системы потребностей.
57	Охарактеризуйте базисные потребности человека.
58	Охарактеризуйте высшие потребности человека.
59	Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
60	Поясните классификацию потребностей Г. Меррея.
61	Классификация потребностей по А.Маслоу.
62	Раскройте сущность классификации И.В.Бестужева-Лада.
63	Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
64	Дайте характеристику референтным группам и семье с позиции их влияния на поведение потребителя.
65	Проследите внутренние факторы — мотиваторы потребительского поведения.
66	Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
67	Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
68	Охарактеризуйте типологию потребителя с учетом стиля жизни.
69	Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
70	Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).

71	Дайте характеристики параметрам оценки качества услуг
72	Охарактеризуйте этапы совершения заказа
73	Раскройте основные аспекты тактики обслуживания.

3.5 Темы рефератов

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

74	Основные понятия теории потребностей
75	Человек в первобытном обществе
76	Первые цивилизации и «осевое время»
77	Библия о потребностях человека
78	Проблема потребностей у мыслителей античности
79	Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения
80	Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения
81	Концепция человека и его потребностей в философии XIX в.
82	Классификации потребностей
83	Структурный анализ системы потребностей
84	Характеристики потребителя
85	Типология личности по К. Г. Юнгу и покупательское поведение

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

П ВГУИТ 2.4.03-2017 Положение о курсовых экзаменах зачетах;

П ВГУИТ 4.1.02-2018 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также следующими методическими указаниями.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.)

5. Матрица соответствия результатов обучения, показателей, критериев и шкал оценки

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания			
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции		
ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)							
ЗНАЕТ	методы сбора информации	Результаты тестирования	- даны правильные ответы менее чем на 59,99 % всех тестовых вопросов	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)		
			- даны правильные ответы на 60-74,99% всех тестовых вопросов	Удовлетворительно;	Освоена (базовый)		
			- даны правильные ответы на 75-84,99% всех тестовых вопросов	Хорошо;	Освоена (повышенный)		
			- даны правильные ответы на 85-100% всех тестовых вопросов	Отлично	Освоена (повышенный)		
		Собеседование Ответы на вопросы	обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)		
			обучающийся обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	Удовлетворительно;	Освоена (базовый)		
			обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Хорошо;	Освоена (повышенный)		
			обучающийся обладает системным взглядом на изучаемый объект	Отлично	Освоена (повышенный)		
		УМЕЕТ	применять методы сбора информации	Решение практических задач	обучающийся не владеет навыками выполнения заданий; не демонстрирует умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)
					обучающийся испытывает затруднения при выполнении заданий по алгоритму; демонстрирует минимальный набор умений предусмотренных планируемыми результатами обучения	Удовлетворительно;	Освоена (базовый)
обучающийся выполняет задания с использованием алгоритма решения, при выполнении допускает незначительные ошибки и неточности, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Хорошо;				Освоена (повышенный)		

			обучающийся выполняет задания, формируя алгоритм решения, при выполнении не допускает ошибок и неточностей, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Отлично	Освоена (повышенный)
ВЛАДЕЕТ	навыками сбора информации	Решение кейсов	обучающийся не владеет навыками выполнения заданий; не демонстрирует умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)
			обучающийся испытывает затруднения при выполнении заданий по алгоритму; демонстрирует минимальный набор умений предусмотренных планируемыми результатами обучения	Удовлетворительно;	Освоена (базовый)
			обучающийся выполняет задания с использованием алгоритма решения, при выполнении допускает незначительные ошибки и неточности, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Хорошо;	Освоена (повышенный)
			обучающийся выполняет задания, формируя алгоритм решения, при выполнении не допускает ошибок и неточностей, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Отлично	Освоена (повышенный)