

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»**

АННОТАЦИЯ
по дисциплине

Наименование дисциплины Поведение потребителей

Направление подготовки/специальность **42.03.01 Реклама и связи с общественностью**
*(указывается код и наименование направления
подготовки/специальности)*

Образовательные программы
Реклама и связи с общественностью
(указывается наименование программы бакалавриата/магистратуры/специализации)

Квалификация (степень) выпускника бакалавр
*(указывается квалификация (степень) выпускника в соответствии
с ФГОС ВО)*

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа по дисциплине «Поведение потребителей» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Целью дисциплины является формирование системных знаний процессов принятия решений потребителем; факторов, влияющих на поведение; умений комплексного использования этих знаний в разработке маркетинговых решений.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие задачи:

- обучение современной теории поведения потребителей;
- развитие умений идентификации потребительских аспектов маркетинговых проблем;
- развитие умений практического использования теории поведения потребителей;
- развитие навыков анализа, прогнозирования, оценки поведения потребителей, необходимых для организации и планирования маркетинговой деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Поведение потребителей» входит в вариативную часть блока Б.1 «Дисциплины (модули)».

Изучение дисциплины основывается на знаниях, умениях и навыках, приобретенных обучающимся при изучении следующих дисциплин: «Сервисология», «Маркетинг в туристской индустрии», «Организация туристской деятельности».

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «Поведение потребителей», являются необходимой основой для прохождения производственной практики и входят в составную часть государственной итоговой аттестации (ГИА). (таблица 1).

Таблица 1

Междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
	Производственная практика									
	ГИА									

Для успешного изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать современное состояние и тенденции развития мирового и российского рынка, влияющие на поведение потребителей; идентифицировать факторы внешнего и внутреннего влияния на процесс принятия потребителем решения о покупке;

Уметь применять методы изучения потребителей; **Владеть** методами управления поведением потребителем.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины «Поведение потребителей» в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

- профессиональных (*вид деятельности: сервисная*):

- ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (*промежуточный этап формирования*).

В результате изучения дисциплины «Поведение потребителей» в разрезе его дескрипторных характеристик компетенций студенты должны обладать:

1. способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Знать: правила общения с потребителями туристского продукта; параметры, обеспечивающие процесс обслуживания в соответствии с требованиями потребителей.

Уметь: удовлетворять потребности клиента, быть готовым к компромиссу с потребителем по возможному варианту предоставления услуг и требуемому качеству обслуживания;

Владеть: методами изучения потребителей, оценки качества обслуживания.

4. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 2

Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов/зачетных единиц	Семестр
Аудиторные занятия	72/2	6
В том числе:		
Лекции	36/1	6
Практические занятия (ПЗ)	36/1	6
Семинары (С)	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (всего)	26/0,72	6
В том числе:		
Курсовой проект (работа)	-	-
Расчетно-графические работы	-	-
Реферат	-	-
Другие виды самостоятельной работы	-	-
Вид промежуточной аттестации (ЗАЧЕТ)	10/0,28	6
Общая трудоемкость	108/3	6