

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

**СОГЛАСОВАНО**

Директор ИЭиУ    И.Н.  
Сычева

**Рабочая программа дисциплины**

Код и наименование дисциплины: **Б1.В.26 «Поведение и защита прав потребителей»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **38.03.02  
Менеджмент**

Направленность (профиль, специализация): **Управление малым бизнесом**  
Статус дисциплины: **часть, формируемая участниками образовательных отношений**

Форма обучения: **очная**

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	доцент	С.А. Тузовская
Согласовал	Зав. кафедрой «М»	И.Н. Сычева
	руководитель направленности (профиля) программы	И.Н. Сычева

г. Барнаул

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор	Содержание индикатора
ПК-9	Способен анализировать рыночные возможности и оценивать условия осуществления предпринимательской деятельности	ПК-9.4	Применяет навыки проведения анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Маркетинг, Правоведение, Экономическая теория
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Брендинг, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 3 / 108

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очная	16	0	16	76	43

## 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: очная

Семестр: 7

## **Лекционные занятия (16ч.)**

- 1. Глобальные рынки: кросс-культурные вариации в поведении потребителей экономических благ и формирования спроса {дискуссия} (2ч.)[2,4]** Глобальные рынки: кросс-культурные вариации в потреблении потребителей и их способности анализировать рыночные возможности и оценивать условия осуществления предпринимательской деятельности. Оценка воздействия макроэкономической среды на поведение потребителей экономических благ и формирования спроса
- 2. Социальное пространство потребителя. Анализ поведения потребителей экономических благ, {беседа} (2ч.)[2,5]** Анализ поведения потребителей экономических благ и их способности анализировать рыночные возможности. Социальное пространство потребителя
- 3. Типология поведения потребителей экономических благ и формирования спроса. {лекция с разбором конкретных ситуаций} (3ч.)[2,3,6]** Способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. Способность потребителей анализировать рыночные возможности. Типология поведения потребителей экономических благ и формирования спроса
- 4. Анализ поведения потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли {лекция с разбором конкретных ситуаций} (3ч.)[2,4]** Поведение потребителей: организации и общество. Оценка потребителем условий осуществления предпринимательской деятельности. Внутренние факторы поведения потребителей. Анализ поведения потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли
- 5. Система прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. {использование общественных ресурсов} (3ч.)[3,4,5]** Система субъективных прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Право потребителей на надлежащее качество товаров, работ и услуг, на безопасность товаров. Право потребителя на информацию. Анализ поведения потребителей экономических благ при разрешении конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций.
- 6. Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества. Разрешение конфликтных ситуаций. {лекция с разбором конкретных ситуаций} (3ч.)[3,4,5]** Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества. Анализ поведения потребителей экономических благ при разрешении конфликтных ситуаций и осуществлении предпринимательской деятельности

## **Практические занятия (16ч.)**

**1. Кросс-культурные вариации в потреблении потребителей экономических благ и формирования спроса.. {беседа} (3ч.)[2,4,5,7]** Кросс-культурные вариации в поведении потребителей экономических благ и формирования спроса. Кросс-культурные вариации в анализе рыночных возможностей и оценке условий осуществления предпринимательской деятельности. Оценка воздействия макроэкономической среды на поведение потребителей экономических благ и формирования спроса

**2. Анализ поведения потребителей экономических благ. Социальное пространство потребителя {дискуссия} (3ч.)[2,4,7]** Анализ поведения потребителей экономических благ и их способности анализировать рыночные возможности.. Социальное пространство потребителя

**3. Анализ поведения потребителей экономических благ и формирование спроса {дискуссия} (3ч.)[2,5,7]** Поведение потребителей: организации и общество. Анализ поведения потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

**4. Поведение потребителей экономических благ. Внутренние факторы поведения потребителей. Анализ поведения потребителей экономических благ. {дерево решений} (3ч.)[1,2,3,5]** Поведение потребителей: организации и общество. Внутренние факторы поведения потребителей. Анализ поведения потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

**5. Система прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. {метод кейсов} (4ч.)[3,5,6]** Система прав и обязанностей потребителей и их контрагентов. Право потребителя на информацию. Анализ поведения потребителей экономических благ при разрешении конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций и осуществлении предпринимательской деятельности

#### **Самостоятельная работа (76ч.)**

**1. Подготовка к текущим лекционным занятиям(16ч.)[1,2,7]** Подготовка к текущим лекционным занятиям

**2. Подготовка к текущим практическим занятиям(16ч.)[1,2,3,4]** Подготовка к текущим практическим занятиям

**3. Самостоятельное изучение тем дисциплины(19ч.)[1,2,3,6,7]** Самостоятельное изучение тем дисциплины: Анализ поведения потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли; поведение потребителей экономических благ. Внутренние факторы поведения потребителей. Анализ поведения потребителей экономических благ; система прав и обязанностей потребителей и их контрагентов.

**4. Подготовка к промежуточной аттестации(25ч.)[2,3,4,5,6,7]** Подготовка к

промежуточной аттестации (зачёт)

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Тузовская С.А Анализ поведения потребителя по дисциплине «Поведение и защита прав потребителей» для студентов направления 38.03.02 Управление малым бизнесом –

Барнаул, АлтГТУ, 2020. Прямая ссылка: [http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Tuzovskaya\\_APP\\_PZPP\\_mu.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Tuzovskaya_APP_PZPP_mu.pdf)

2. Тузовская С.А «Основы маркетинга». Учебное пособие. / Алт. гос. техн. ун-т им. И.И.

Ползунова. – Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2014 –206 с. - Режим доступа:

[http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Tuzovskaya\\_om.pdf](http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Tuzovskaya_om.pdf)

## **6. Перечень учебной литературы**

### **6.1. Основная литература**

2. Дубровин, И.А. Поведение потребителей : учебное пособие / И.А. Дубровин. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 312 с. : ил – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112216>

### **6.2. Дополнительная литература**

3. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей : учебное пособие : [16+] / Г.Р. Гафарова ; ред. З.М. Фаткудинов. – 4-е изд., доп. и перераб. – Москва : Юстицинформ, 2010. – 408 с. – (Образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=120613>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

4. Информационно-справочная система «Консультант плюс» [электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

5. Информационно-справочная система «ГАРАНТ» [электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

6. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека «Документы» - Режим доступа: <http://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>

7. 2. □ Информационно-поисковые системы агентств «Бизнес-карта», ЗАО

«АСУ-Импульс», «Российский генеральный регистр производителей товаров и услуг», «Независимые производители товаров и услуг России», «Регистр РАУ-Пресс».

## **8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

<b>№пп</b>	<b>Используемое программное обеспечение</b>
1	LibreOffice
2	Microsoft Office
3	Opera
4	Skype
5	Windows
6	Антивирус Kaspersky
7	Гарант
8	Яндекс.Браузер
9	7-Zip

<b>№пп</b>	<b>Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы ( <a href="http://Window.edu.ru">http://Window.edu.ru</a> )
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. ( <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a> )
3	Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ ( <a href="http://gramota.ru/">http://gramota.ru/</a> )

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>
учебные аудитории для проведения учебных занятий
помещения для самостоятельной работы

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».