

	<p style="text-align: center;"><b>СИЛАБУС</b>  <b>НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</b>  <b>«УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ</b>  <b>СПОЖИВАЧІВ»</b></p> <p><b>Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський)</b>  <b>Спеціальність: <u>073 Менеджмент</u></b>  <b>Рік навчання: <u>4-й</u>, семестр <u>7-й</u></b>  <b>Кількість кредитів ECTS: <u>5 кредитів</u></b>  <b>Назва кафедри: <u>Аграрного менеджменту та</u></b>  <b><u>маркетингу</u></b>  <b>Мова викладання: <u>українська</u></b></p>
<p><b>Лектор курсу</b></p>	<p>к.е.н., доцент Кубай Оксана Григорівна</p>
<p><b>Контактна інформація лектора (e-mail)</b></p>	<p><a href="mailto:oksanakubai@vsau.vin.ua">oksanakubai@vsau.vin.ua</a>,  <a href="mailto:oksanakubai11@gmail.com">oksanakubai11@gmail.com</a></p>

### ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління поведінкою споживачів» є вибірковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 150 год.: лекції – 26 год.; практичні заняття –24 год., самостійна робота – 100 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації. Підсумковий контроль – залік.

### ПРЕРЕКВІЗИТИ І ПОСТРЕКВІЗИТИ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

При вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін: «Маркетингові дослідження».

Основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Маркетингове планування», «Інтернет-маркетинг».

### ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

#### Призначення навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Управління поведінкою споживачів» формує у здобувачів вищої освіти систему теоретичних знань та практичних навичок щодо методологічних, методичних аспектів дослідження поведінки індивідуальних і корпоративних споживачів та впливу на неї; вивчення та корегування поведінки споживачів, оцінки споживчого потенціалу клієнтів,

формування партнерських відносин зі споживачами; формуванні цілісної системи компетентностей щодо методів і прийомів здійснення цілеспрямованого впливу на поведінку клієнтів з метою успішного виконання маркетингової конкурентної стратегії підприємства.

### **Мета вивчення дисципліни**

Мета вивчення навчальної дисципліни «Управління поведінкою споживачів» полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти компетентностей щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних положень і практичних навичок щодо ефективного використання маркетингових технологій взаємодії зі споживачами товарів та послуг, забезпечення лояльності покупців.

### **Завдання вивчення дисципліни**

При вивченні навчальної дисципліни «Управління поведінкою споживачів» здобувач вищої освіти має вивчити роль маркетингових систем взаємодії зі споживачами в управлінні підприємствами; стратегічну значимість ефективної взаємодії зі споживачами в розвитку економічних систем; принципи клієнторієнтованого мислення, пошуку й прийняття рішень; визначення поведінки споживачів, основних її компонентів; механізм, фактори і умови формування та закріплення різних типів споживчої поведінки; чинники впливу на поведінку споживачів; методичні засади маркетингової роботи з індивідуальними та корпоративними споживачами з точки зору їх поведінки на ринку.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен володіти інтегральною, загальними, фаховими компетентностями та програмними результатами, зокрема:

*Інтегральна компетентність (ІК).* Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері маркетингової діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування відповідних теорій та методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

*Загальні компетентності (ЗК):*

ЗК7. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК14. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

*Спеціальні (фахові) компетентності (СК):*

СК4. Здатність проваджувати маркетингову діяльність на основі розуміння сутності та змісту теорії маркетингу і функціональних зв'язків між її складовими.

*Програмні результати навчання(P):*

P15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), лідерські навички (реалізується через: робота в групах).

**План вивчення навчальної дисципліни**

Тиждень	Назви теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1	Тема 1. Поведінка споживача в системі маркетингу.	2	2	10
2	Тема 2. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживачів.	2	2	10
3,4	Тема 3. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживача.	2	2	10
5	Тема 4. Процес прийняття рішення про купівлю товарів індивідуальним споживачем.	2	2	10
6,7	Тема 5. Процес прийняття рішення про купівлю товарів індустріальним споживачем.	2	2	8
8	Тема 6. Маркетингові інструменти впливу на поведінку споживача.	2	2	8
9,10	Тема 7. Поведінкова реакція покупців.	4	2	8
11	Тема 8. Кількісні дослідження поведінки споживачів.	2	2	10
12	Тема 9. Якісні дослідження поведінки споживачів.	2	2	8
13,14	Тема 10. Напрями дослідження поведінки споживачів.	4	4	8
15	Тема 11. Права споживачів як складова поведінкового процесу	2	2	10
<b>Разом</b>		<b>26</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

**Самостійна робота здобувача вищої освіти**

Самостійна робота здобувача вищої освіти ВНАУ є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від обов'язкових занять час.

Самостійна робота здобувача вищої освіти організовується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання та виконання індивідуального творчого завдання.

Самостійна робота здобувача є одним із способів активного, цілеспрямованого набуття нових для нього знань та умінь. Вона є основою його підготовки як фахівця, забезпечує набуття ним прийомів пізнавальної діяльності, інтерес до творчої роботи, здатність вирішувати наукові та практичні завдання.

Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій або допомоги відповідного фахівця. Навчальний матеріал навчальної дисципліни, передбачений робочою програмою для засвоєння здобувачем у процесі самостійної роботи, вноситься на поточний і підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався під час аудиторних занять. Організація самостійної роботи здобувачів передбачає: планування обсягу, змісту, завдань, форм і методів контролю самостійної роботи, розробку навчально-методичного забезпечення; виконання здобувачем запланованої самостійної роботи; контроль та оцінювання результатів, їх систематизацію, оцінювання ефективності виконання здобувачем самостійної роботи.

Індивідуальні завдання здобувач виконує самостійно під керівництвом викладача згідно з індивідуальним навчальним планом.

У випадку реалізації індивідуальної освітньої траєкторії здобувача заняття можуть проводитись за індивідуальним графіком.

№ п/п	Вид самостійної роботи	Години	Термін виконання	Форма та метод контролю
1	Підготовка до практичних занять	30	щотижнево	Усне та письмове
2	Підготовка самостійних питань з тематики дисципліни	30	щотижнево	Усне та письмове
3	Індивідуальні завдання	20	1 раз в семестр	Усний захист
4	Підготовка рефератів, презентацій	20	2 рази в семестр	Усний захист, обговорення
<b>Разом</b>		<b>100</b>		

## Список основної та додаткової літератури

### Основні

1. Гонтаренко Н.А. Формування поведінки індивідуальних клієнтів комерційного банку // Маркетинг і цифрові технології: зб. матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. 25-26 травня 2018 р., Одеса: ТЕС, 2018. 186 с. С. 63-64. URL: <http://mdt-opu.com.ua/files/download/3.pdf>

2. Маркетинг: Навч. посібник / Мальчик М.В., Гонтаренко Н.А., Попко О.В., Толчанова З.О., Король Б.О., Мартинюк О.В., Коваль С.І.; за заг. ред. д.е.н., проф. Мальчик М.В. Рівне: НУВГП, 2014. 444 с.

3. Маркетингово-логістичні процеси в економіці: теорія та практика: Монографія / Мальчик М.В., Попко О.В., Гонтаренко Н.А., Толчанова З.О., Мартинюк О.В., Коваль С.І., Мельник Т.Д; за редакцією Мальчик М.В. Рівне: НУВГП, 2015. 192 с.

4. Методичні матеріали щодо змісту та організації самостійної роботи студентів, поточного і підсумкового контролю їх знань з навчальної дисципліни «Поведінка споживачів» / укл. професор Шафалюк О.К.. К.: КНЕУ, 2012. 25 с.

5. Окландер М.А. Поведінка споживача: навч. посіб. / М.А.Окландер, І.О.Жарська. Київ: «Центр учбової літератури», 2014. 208 с.
6. Поведінка клієнтів в умовах інтегрованого банківського маркетингу/ Гонтаренко Н.А., Мальчик М.В., Хоменчук Д.В. *Вісник НУВГП*. Економічні науки : зб. наук. праць. Рівне : НУВГП, 2018. Вип. 3 (83). С.251–259.
7. Прокопенко О.В., Троян М. Ю. Поведінка споживачів: Навч. пос. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 176 с.
8. Шафалюк О. К. Поведінка споживачів: Курс лекцій. Київ: КНЕУ, 2003. 256 с.

### Додаткові

1. Катаєв А.В. Маркетинг: Навч. посіб. Харків: Діалог, 2016. 413 с.
2. Господарський Кодекс України. Закон України, Кодекс від 16.01.2003 № 436-IV. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=436-15>
3. Державна служба статистики України. Офіційний сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Компания A/R/M/I-Marketing (спеціалізація: маркетингові дослідження та колсандінг). URL: <http://www.armi-marketing.com/>
5. Маркетингові дослідження Міжнародної маркетингової групи в Україні. URL: [www.marketing-ua.com](http://www.marketing-ua.com)

### Інформаційні ресурси

1. Тестові завдання з навчальної дисципліни «Управління поведінкою споживачів»
2. Методичні розробки (внутрішній сайт ВНАУ), репозиторій ВНАУ
3. Верховна Рада України. URL : <http://www.rada.gov.ua>.
4. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>
5. Кабінет Міністрів України. URL : <http://www.kmu.gov.ua>.
6. Міністерство фінансів України. URL : <http://www.minfin.gov.ua>.
7. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.
8. Національний банк України. URL : <http://www.bank.gov.ua>

### Контроль і оцінка результатів навчання \*

Розподіл балів між формами організації навчального процесу і видами контрольних заходів: поточний контроль - загальна відповідність заявленим компетентностям за результатами лекційних, практичних занять та самостійної роботи - 50 балів (усний контроль: опитування, бесіди, доповіді, повідомлення на задану тему та ін., індивідуальні завдання, розв'язування ситуаційних вправ та ін.); рубіжний контроль (колоквіум у формі тестування) - 10 балів; за показниками наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності - 10 балів, підсумковий контроль, (іспит в усній або тестовій формі) - 30 балів. Разом: 100 балів. Якщо здобувач протягом семестру за підсумками поточного та рубіжного контролів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він до заліку не допускається. Крім того, обов'язковим при мінімальній кількості балів за підсумками поточного та рубіжного контролів є виконання студентом додаткового завдання з метою добору балів для допущення до підсумкового контролю.

	Вид навчальної діяльності	Бали
<b>Атестація 1</b>		
1	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	5
2	Участь у роботі на практичних заняттях	10
3	Виконання самостійної роботи	5
4	Рубіжний контроль	10
	<b>Всього за атестацію 1</b>	<b>30</b>
<b>Атестація 2</b>		
5	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	5
6	Участь у роботі на практичних заняттях	15
7	Виконання самостійної роботи	10
	<b>Всього за атестацію 2</b>	<b>30</b>
	Індивідуальні та групові творчі завдання (виконання презентації за заданою проблемною тематикою, виконання макетів, виступ на наукових конференціях)	<b>10</b>
	<b>Підсумкове тестування (екзамен)</b>	<b>30</b>
	<b>Разом</b>	<b>100</b>

### Шкала оцінки знань здобувача вищої освіти

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
66-74	D	задовільно
60-65	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

### Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Участь у дискусіях на лекційних та практичних заняттях, виконання контрольних робіт, індивідуальні та	<b>Критерії оцінювання</b>
---	----------------------------

групові творчі завдання, тестування	
90–100%	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
73–89%	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
55–72%	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
35–54%	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
15–34%	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0–15%	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.