

## АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Поведение и защита прав потребителей»

по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки  
38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата)

**Направленность (профиль):** Управление малым бизнесом

**Общий объем дисциплины** – 3 з.е. (108 часов)

**Форма промежуточной аттестации** – Зачет.

**В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы компетенции с соответствующими индикаторами их достижения:**

- ПК-9.4: Применяет навыки проведения анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса;

**Содержание дисциплины:**

Дисциплина «Поведение и защита прав потребителей» включает в себя следующие разделы:

**Форма обучения очная. Семестр 7.**

**1. Глобальные рынки: кросс-культурные вариации в поведении потребителей экономических благ и формирования спроса.** 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.** Анализ поведения потребителей экономических благ и их способности анализировать рыночные возможности. Социальное пространство потребителя.

**3. Типология поведения потребителей экономических благ и формирования спроса.** 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.** 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.** 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.** Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества. Анализ поведения потребителей экономических благ при разрешении конфликтных ситуаций и осуществлении предпринимательской деятельности.

Разработал:

доцент  
кафедры М

С.А. Тузовская

Проверил:

Директор ИЭиУ

И.Н. Сычева