

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.06.2022 16:45:12  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a985aaf18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»**

**Кафедра рекламы и бизнес-коммуникаций**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.04.05 Индустрия маркетинговых услуг**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МСЧН для направления подготовки/специальности:**

**42.03.01 Реклама и связи с общественностью**

(код и наименование направления подготовки)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

**Связи с общественностью**

(наименование (специализация) ОП ВО)

**2022 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Б1.В.ДВ.04.05 «Индустрия маркетинговых услуг» является приобретение знаний и умений по использованию методологии маркетинговых услуг, основных направлений и видов исследований, методов сбора, обработки и анализа маркетинговой информации для снижения неопределенности при принятии маркетинговых решений; формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.04.05 «Индустрия маркетинговых услуг» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

| Шифр  | Компетенция  | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)  |
|-------|--|--|
| ОПК-2 | Способен учитывать тенденции развития общественных и государственных институтов для их разностороннего освещения в создаваемых медиатекстах и (или) медиапродуктах, и (или) коммуникационных продуктах   | ОПК-2.1. Знает систему общественных и государственных институтов, механизмы их функционирования и тенденции развития   |
|       |  | ОПК-2.2. Способен учитывать основные тенденции развития общественных и государственных институтов при создании текстов рекламы и связей с общественностью и/или коммуникационных продуктов.  |
| ПК-4  | Способен применять типовые алгоритмы проектной деятельности в сфере рекламы и связей с общественностью, готовить основные документы по ее сопровождению, использовать результаты исследований для планирования рекламной или PR-кампании (ПС 06.009 Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации; 06.013 Специалист по информационным ресурсам) | ПК-4.1. Знает типовые алгоритмы проектов и кампаний в сфере рекламы и связей с общественностью; особенности документооборота по ее сопровождению; результаты исследований для планирования рекламной или PR-кампании при создании коммуникационного продукта; особенности, методы и технологии обеспечения информационной и коммуникационной поддержки проекта; тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии. |
|       |  | ПК-4.2. Умеет реализовывать типовые алгоритмы проектов и кампаний в сфере рекламы и связей с общественностью; использовать результаты исследований для планирования рекламной или PR-кампании при создании коммуникационного продукта; анализировать поведение участников на различных этапах осуществления коммуникационного проекта; обеспечивать информационную и коммуникационную поддержку участников проекта и партнеров; вести                |

| Шифр | Компетенция | Индикаторы достижения компетенции<br>(в рамках данной дисциплины)   |
|------|-------------|---|
|      |             | <p>документооборот проекта; осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии</p> <p>ПК-4.3. Владеет методами выбора типовых алгоритмов проектов и кампаний в сфере рекламы и связей с общественностью; методами использования результатов исследований для планирования рекламной или PR-кампании при создании коммуникационного продукта; методами подготовки и анализа основных документов по проекту; методами информационного и коммуникационного обеспечения проекта; методами тактического планирования мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии.</p> |

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.05 «Индустрия маркетинговых услуг» является дисциплиной по выбору и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений – дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4).

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины Б1.В.ДВ.04.05 «Индустрия маркетинговых услуг».

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.04.05 «Индустрия маркетинговых услуг» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

| Шифр  | Наименование компетенции   | Предшествующие дисциплины/модули, практики                       | Последующие дисциплины/модули, практики  |
|-------|--|--|--|
| ОПК-2 | Способен учитывать тенденции развития общественных и государственных институтов для их разностороннего освещения в создаваемых медиатекстах и (или) медиапродуктах, и (или) коммуникационных продуктах | Правоведение, Философия, Политология, Основы теории коммуникации | Технологии производства в рекламе и связях с общественностью, Творческие аспекты PR-деятельности |
| ПК-4  | Способен применять типовые алгоритмы   | Основы менеджмента, Социология                                   | Технологии производства в рекламе и связях с   |

| Шифр | Наименование компетенции  | Предшествующие дисциплины/модули, практики | Последующие дисциплины/модули, практики                |
|------|---|--|--|
|      | проектной деятельности в сфере рекламы и связей с общественностью, готовить основные документы по ее сопровождению, использовать результаты исследований для планирования рекламной или PR-кампании (ПС 06.009 Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации; 06.013 Специалист по информационным ресурсам) |  | общественностью, Теория и практика массовой информации |

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.04.05 «Индустрия маркетинговых услуг» составляет 2 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для **ОЧНОЙ** формы обучения

| Вид учебной работы                               | ВСЕГО,<br>ак.ч. | Семестр |   |   |           |   |   |   |
|--|-----------------|---------|---|---|-----------|---|---|---|
|  |                 | 1       | 2 | 3 | 4         | 5 | 6 | 7 |
| <i>Контактная работа, ак.ч.</i>                  | 32              |         |   |   | 32        |   |   |   |
| Лекции (ЛК)                                      | 16              |         |   |   | 16        |   |   |   |
| Лабораторные работы (ЛР)                         | -               |         |   |   | -         |   |   |   |
| Практические/семинарские занятия (СЗ)            | 16              |         |   |   | 16        |   |   |   |
| <i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i> | 31              |         |   |   | 31        |   |   |   |
| <i>Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.</i>         | 9               |         |   |   | 9         |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины</b>             | ак.ч.           |         |   |   | <b>72</b> |   |   |   |
|  | зач.ед.         |         |   |   | <b>2</b>  |   |   |   |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

| Наименование раздела дисциплины                          | Содержание раздела (темы)  | Вид учебной работы* |
|--|--|---------------------|
| Раздел 1.<br>Методологические основы маркетинговых услуг | <p>Тема 1.1. Цели, задачи и виды маркетинговых услуг.<br/>Цели, задачи и предмет учебной дисциплины. Принципы, цели и задачи. Основные направления маркетинговых услуг: изучение рынка, товара, потребителей, конкурентов, цен, товаропродвижение, коммуникативных связей, внутренней среды, посредников. Роль и место маркетинговых услуг в маркетинге предприятия. Способы организации маркетинговых услуг, их достоинства и недостатки. Условия эффективного взаимодействия с исследовательскими организациями: обоснование задач исследования, тесное взаимодействие и оценка полученных результатов. Специфика маркетинговых услуг в торговле. Этические вопросы маркетинговых исследований.</p>  | ЛК, СЗ              |
|  | <p>Тема 1.2. Процедура маркетинговых услуг и их планирование.<br/>Определение потребности в маркетинговых услугах. Действительные и мнимые проблемы. Проблемы на предприятиях и в организациях торговли, их симптомы. Приемы осмысления проблем: анализ результатов производственно-хозяйственной и сбытовой деятельности предприятия, экспертная оценка, моделирование проблемы. Составление бюджета и разработка графика проекта. Методы формирования бюджета. Методы разработки календарного плана исследования. Подготовка к организации услуг: согласование с руководством, взаимодействие с исследовательскими организациями, рекрутинг и обучение интервьюеров. Подготовка отчета. Содержание. Стиль изложения и графический материал. Оформление отчета. Презентация отчета, ее структура. Подготовка презентации.</p> | ЛК, СЗ              |
|  | <p>Тема 1.3. Виды и источники маркетинговой информации.<br/>Первичная и вторичная маркетинговая информация, их достоинства и недостатки, источники. Требования, предъявляемые к маркетинговой информации. Источники</p>  | ЛК, СЗ              |

| Наименование раздела дисциплины              | Содержание раздела (темы)   | Вид учебной работы* |
|--|---|---------------------|
|  | <p>стандартизированной маркетинговой информации, используемые в маркетинговых услугах в соответствии со стандартной, заранее разработанной схемой. Сущность и содержание маркетинговой информационной системы (МИС). Основные задачи МИС, функции и принципы построения. Особенности маркетинговой информационной системы на предприятиях и в организациях торговли.</p>  |                     |
| <p>Раздел 2. Процесс маркетинговых услуг</p> | <p>Тема 2.1. Сбор маркетинговой информации качественными и количественными методами. Качественные методы сбора данных: глубинные интервью, фокус-группы, проекционные методы. Сущность метода фокус-группы. Возможности и ограничения метода. Сущность проекционных методов. Сфера применения, особенности использования проекционных методов. Количественные методы: опрос, наблюдение, эксперимент, мониторинг. Сущность эксперимента, его подготовка и проведение, замер показателей, аналитический этап. Возможности и ограничения эксперимента. Сущность метода мониторинга, его организация и возможности. Интернет-технологии в сборе информации для маркетинговых услуг. Анкетные опросы как метод сбора информации. Организация подготовки и проведения опроса. Способы связи с респондентами. Разработка анкет. Типы вопросов. Принципы измерения и шкалирования. Шкалы для измерения. Композиция анкеты и ее апробация. Создание компьютерной базы данных о результатах анкетного опроса с помощью MS Excel: кодирование и ввод ответов. Обработка информации: контроль качества информации, распределение частот, расчет моды, медианы, средних величин, построение диаграмм, группировка данных. Отчет о результатах анкетного опроса.</p> | <p>ЛК, СЗ</p>       |
|  | <p>Тема 2.2. Исследования рынков. Рыночная конъюнктура, цели и методы ее изучения. Сбор, обработка и анализ информации о спросе потребителей. Оценка текущего(реального)спроса и потенциала рынка. Методы определения емкости рынка. Определение товарных и географических границ рынка. Оценка уровня концентрации, конкуренции и других ключевых показателей рынка. Анализ потенциала рынка и его сбалансированности. Анализ сезонности и</p>   | <p>ЛК, СЗ</p>       |

| Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела (темы)  | Вид учебной работы* |
|---------------------------------|--|---------------------|
|                                 | цикличности развития рынка. Оценка доступности и привлекательности рынка. Сбор, обработка и анализ информации о товарном предложении. Особенности исследования рынков продовольственных и непродовольственных товаров.   |                     |
|                                 | Тема 2.3. Исследование потребителей<br>Основные факторы, определяющие поведение потребителей. Направления изучения потребителей. Изучение отношений. Подходы к изучению отношений: измерение отношений путем прямой постановки вопроса и с использованием различных шкал: шкалы порядка, шкалы Лайкерта и др. Исследование у потребителей знания марок, узнавания товаров, внимания, которое они уделяют торговому предложению, информированности, восприятия рекламы, ее привлекательности и стимулирующего эффекта. Изучение системы ценностей и уровня удовлетворенности запросов потребителей, намерений, мотивации. Изучение процесса совершения покупки. Исследования покупательских намерений и предпочтений. Исследование предварительных и окончательных потребительских оценок. Методика исследования потребителей «Использование и отношении»(U&A). Особенности исследования потребителей корпоративного рынка. | ЛК, СЗ              |
|                                 | Тема 2.4. Исследование товаров и ценовой политики.<br>Исследования жизненного цикла товара (ЖЦТ) на рынке, особенностей маркетинга на разных стадиях ЖЦТ. Сбор информации о продажах товара и прибыли за ряд лет, графический анализ информации. Изучение нового товара. Особенности методики изучения нового товара. Факторы успеха нового товара. Определение направлений совершенствования новых товаров. Исследование факторов чувствительности потребителей к цене. Классификация потребителей по чувствительности к цене. Исследование чувствительности потребителей к цене в процессе ценообразования методом П. Ван Вестерндорпа (PSM). Исследования эластичности элементов рынка от цены. Маркетинговые исследования для рыночных методов ценообразования. Метод «предложения товаров на пробу», метод «кривая спроса-покупательский отклик», метод максимизации математического ожидания прибыли и др. Выбор     | ЛК, СЗ              |

| Наименование раздела дисциплины | Содержание раздела (темы)  | Вид учебной работы* |
|---------------------------------|--|---------------------|
|                                 | оптимальных методов ценообразования. Исследования влияния скидок с цены. Исследования влияния цен на спрос и товарное предложение.   |                     |
|                                 | Тема 2.5. Изучение конкурентов и рекламной деятельности предприятия. Источники информации о конкурентах, определение информации, необходимой для оценки конкурентного положения. Изучение информации об ассортименте, качестве продукции конкурентов, их ценовой политике, формах и методах сбыта, мнениях потребителей о конкурентах. Методы изучения конкурентов и определение силы их позиции. Построение модели поведения конкурента. Оценка привлекательности отрасли и позиции предприятия в конкурентной борьбе. Маркетинговые исследования конкурентных преимуществ. Исследования конкурентоспособности товаров. Задачи рекламных исследований. Выбор медиасредств, тестирование рекламного обращения, оценка коммуникативной и экономической эффективности рекламных обращений. | ЛК, СЗ              |

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Тип аудитории | Оснащение аудитории   | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)   |
|---------------|---|--|
| Лекционная    | Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.             | демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный). |
| Семинарская   | Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной | демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры  |



| Тип аудитории                          | Оснащение аудитории  | Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)  |
|--|--|---|
|  | мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.  | ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной настольный).   |
| Компьютерный класс                     | Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве ____ шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций. | демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной настольный). |
| Для самостоятельной работы обучающихся | Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.   | демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной настольный). |

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### *Основная литература:*

1. Калужский, М. Л. Маркетинг : учебник : [16+] / М. Л. Калужский. – Изд. 2-е. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 218 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598991>
2. Ким, С. А. Маркетинг : учебник / С. А. Ким. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 258 с. : ил., табл., схем., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684212>
3. Цахаев, Р. К. Маркетинг : учебник / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева. – 6-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 550 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684283>

### *Дополнительная литература:*

1. Кузменко Ю.Г. Методология развития рынка услуг предприятий питания в крупнейших городах России: маркетинговый и логистический аспекты : монография / Ю. Г. Кузменко, И. Ю. Окольников, Е. Д. Конькова. — Москва : Креативная экономика,

2019. — 192 с. — ISBN 978-5-91292-297-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/165558>

2. Нуралиев С.У. Маркетинг : учебник / С. У. Нуралиев, Д. С. Нуралиева. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 362 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573174>

3. Чернопятов А.М. Маркетинг : учебник : [16+] / А. М. Чернопятов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 439 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564259>

#### *Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН  
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации  
<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevier.com/locate/scopus/>

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины Б1.В.ДВ.04.05 «Индустрия маркетинговых услуг» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

#### **РАЗРАБОТЧИКИ:**

|                |         |              |
|----------------|---------|--------------|
| _____          | _____   | _____        |
| Должность, БУП | Подпись | Фамилия И.О. |
| _____          | _____   | _____        |
| Должность, БУП | Подпись | Фамилия И.О. |
| _____          | _____   | _____        |
| Должность, БУП | Подпись | Фамилия И.О. |

#### **РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

|                  |         |              |
|------------------|---------|--------------|
| _____            | _____   | _____        |
| Наименование БУП | Подпись | Фамилия И.О. |

#### **РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

---

Должность, БУП

---

Подпись

---

Фамилия И.О.

**Кафедра Рекламы и бизнес-коммуникаций**

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
Н.В. Трубникова

(подпись)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Наименование дисциплины**

**Индустрия маркетинговых услуг**

**42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»**

*Специализация «Управление связями с общественностью»*

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине Индустрия маркетинговых услуг

Направление: 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

| Код индикаторов контролируемых компетенций           | Контролируемый раздел дисциплины                         | Контролируемая тема дисциплины   | ФОСы (формы контроля уровня освоения ООП) |                         |                        | Зачет с оценкой | Баллы темы | Баллы раздела |
|--|--|--|---|-------------------------|------------------------|-----------------|------------|---------------|
|  |  |  | Аудиторная работа                         |                         | Самостоятельная работа |                 |            |               |
|  |  |  | Работа на семинарах                       | Конспектирование лекций | Написание реферата     | Итоговая ат.    |            |               |
| ОПК-2.1;<br>ОПК-2.2;<br>ПК-4.1;<br>ПК-4.2;<br>ПК-4.3 | Раздел 1.<br>Методологические основы маркетинговых услуг | Тема 1.1. Цели, задачи и виды маркетинговых услуг.                               | 3   | 2                       | 4                      | 4               | 13         | 39            |
|  |  | Тема 1.2. Процедура маркетинговых услуг и их планирование.                       | 3   | 2                       | 4                      | 4               | 13         |               |
|  |  | Тема 1.3. Виды и источники маркетинговой информации                              | 3   | 2                       | 4                      | 4               | 13         |               |
| ОПК-2.1;<br>ОПК-2.2;<br>ПК-4.1;<br>ПК-4.2;<br>ПК-4.3 | Раздел 2.<br>Процесс маркетинговых услуг                 | Тема 2.1. Сбор маркетинговой информации качественными и количественными методами | 3   | 2                       | 4                      | 4               | 13         | 61            |
|  |  | Тема 2.2. Исследования рынков.   | 3   | 2                       | 4                      | 4               | 13         |               |
|  |  | Тема 2.3. Исследование потребителей  | 3   | 2                       | 4                      | 4               | 13         |               |

|  |  |  |    |    |    |    |     |     |
|--|--|--|----|----|----|----|-----|-----|
|  |  | Тема 2.4. Исследование товаров и ценовой политики.                   | 3  | 2  | 4  | 4  | 13  |     |
|  |  | Тема 2.5. Изучение конкурентов и рекламной деятельности предприятия. | 3  | 2  | 2  | 2  | 9   |     |
|  |  |  | 24 | 16 | 30 | 30 | 100 | 100 |

## Условия прохождения курса и получения оценки за зачет с оценкой

Оценки по дисциплине «Индустрия маркетинговых услуг» выставляются по **100 балльной шкале**. Система оценок является накопительной.

Уровень освоения студентами дисциплины, в целом, соответствует оценкам по традиционной шкале оценок и по шкале ECTS (A(5+); B(5); C(4); D(3+); E(3); FX(2+); F(2)).

Соответствие систем оценок (используемых ранее оценок итоговой академической успеваемости, оценок ECTS и балльно-рейтинговой системы оценок текущей успеваемости).

| Баллы БРС | Традиционные оценки РФ  | Оценки ECTS |
|-----------|-------------------------|-------------|
| 95 – 100  | Отлично – 5             | A (5+)      |
| 86 – 94   |                         | B (5)       |
| 69 – 85   | Хорошо – 4              | C (4)       |
| 61 – 68   | Удовлетворительно – 3   | D (3+)      |
| 51 – 60   |                         | E (3)       |
| 31 – 50   | Неудовлетворительно – 2 | FX (2+)     |
| 0 – 30    |                         | F (2)       |
| 51 - 100  | Зачет                   | Passed      |

**Положительными оценками**, при получении которых курс засчитывается обучаемому в качестве пройденного, являются оценки А, В, С, D и Е.

1. Раздел дисциплины «Индустрия маркетинговых услуг» считается освоенным, если студент набрал более 50 % от возможного числа баллов по этому разделу.

2. Студент не может быть аттестован по дисциплине, если он не освоил все темы и разделы дисциплины, указанные в сводной оценочной таблице дисциплины.

3. По решению преподавателя и с согласия студентов, не освоивших отдельные разделы (темы) изучаемой дисциплины, в течение учебного семестра могут быть повторно проведены мероприятия текущего контроля успеваемости или выданы дополнительные учебные задания по этим темам или разделам. При этом студентам за данную работу засчитывается минимально возможный положительный балл (51 % от максимального балла).

4. При выполнении студентом дополнительных учебных заданий или повторного прохождения мероприятий текущего контроля полученные им баллы засчитываются за конкретные темы. Итоговая сумма баллов не может превышать максимального количества баллов, установленного по данным темам (в соответствии с приказом Ректора № 564 от 20.06.2013). По решению преподавателя предыдущие баллы, полученные студентом по учебным заданиям, могут быть аннулированы.

5. График проведения мероприятий текущего контроля успеваемости формируется в соответствии с календарным планом курса. Студенты обязаны сдавать все задания в сроки, установленные преподавателем.

6. Время, которое отводится студенту на выполнение мероприятий текущего контроля успеваемости, устанавливается преподавателем.

7. Использование источников (в том числе конспектов лекций) во время выполнения контрольных мероприятий не разрешается

8. Отсрочка в прохождении мероприятий текущего контроля успеваемости считается уважительной только в случае болезни студента, что подтверждается наличием у него медицинской справки, заверенной круглой печатью в поликлинике № 25, предоставляемой преподавателю не позднее двух недель после выздоровления. В этом случае выполнение контрольных мероприятий осуществляется после выздоровления студента в срок, назначенный преподавателем. В противном случае, отсутствие студента на контрольном мероприятии признается не уважительным.

9. Студент допускается к итоговому контролю знаний с любым количеством баллов, набранных в семестре, но при условии, что у студента имеется теоретическая возможность получить за весь курс не менее 31 балла.

10. По результатам итогового контроля знаний (зачета с оценкой) студент может набрать максимально 30 баллов.

11. Если в итоге за семестр студент получил менее 31 балла, то ему выставляется оценка F и студент должен повторить эту дисциплину в установленном порядке. Если же в итоге студент получил 31-50 баллов, т. е. FX, то студенту разрешается добор необходимого (до 51) количества баллов путем повторного одноразового выполнения предусмотренных контрольных мероприятий, при этом по усмотрению преподавателя аннулируются соответствующие предыдущие результаты.

12. Ликвидация задолженностей проводится в период, установленный деканатом ИМЭБ.

### **Контроль знаний и компетенций студента**

Описание балльно-рейтинговой системы.

Всего 100 баллов

Работа на семинарах - 24 балла

Конспектирование лекций – 16 баллов

Написание реферата – 30 баллов

Итоговая аттестация – 30 баллов

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

#### **Работа на семинарах**

Согласно учебному плану на семинарские занятия отводится 16 аудиторных часов, в течение которых запланировано 8 семинаров. На каждом семинарском занятии студент может набрать 3 балла за активное участие в семинаре, т.е. максимум за все семинары 24 балла.



## Темы семинаров:

- Тема 1. Цели, задачи и виды маркетинговых услуг.
- Тема 2. Процедура маркетинговых услуг и их планирование.
- Тема 3. Виды и источники маркетинговой информации
- Тема 4. Сбор маркетинговой информации качественными и количественными методами
- Тема 5. Исследования рынков.
- Тема 6. Исследование потребителей
- Тема 7. Исследование товаров и ценовой политики.
- Тема 8. Изучение конкурентов и рекламной деятельности предприятия.

## Критерии оценки выполнения заданий на семинарах

| Баллы | Критерий оценки   |
|-------|---|
| 0     | Обучающийся не принял участия в работе на занятии   |
| 1     | Чтобы обучающийся принял участие в работе на занятии его нужно несколько раз пригласить. Дополнительно объяснить задание и правила.   |
| 2     | Обучающийся участвует в работе на занятии, но не проявляет заинтересованности. Не готов подвести «сухой остаток» задания и участвовать в обсуждении итогов.   |
| 3     | Активно участвует в работе на занятии: добровольно работает по правилам, объясняет их, если кому-то не понятно, задает вопросы, если ему что-то не понятно. Активно вовлечен в процесс. Готов подвести «сухой остаток» выполненных заданий. |

## Конспектирование лекций

Согласно учебному плану на лекционные занятия отводится 16 аудиторных часов, на которых освещается 8 тем лекций. За конспектирование каждой лекции студент может набрать два балла, т.е. максимум за все конспекты 16 баллов.

## Критерии оценки конспекта

|                    |                                    |         |
|--------------------|------------------------------------|---------|
| Техническая оценка | Адекватность фиксации материала    | 1 балл  |
| Оценка содержания  | Все ли тезисы отражены в конспекте | 2 балла |

## Написание реферата

Одной из форм самостоятельной работы является написание реферата, в зависимости от качества которого студент может набрать 30 баллов.

## Темы рефератов

1. Процесс проведения эксперимента и достоверность экспериментирования.
2. Характеристика доэкспериментальных исследований при выполнении маркетинговых услуг.

3. Понятие о квази-экспериментальных исследованиях.
4. Особенности статистических исследований как разновидности эксперимента.
5. Содержание подлинно экспериментальных исследований при выполнении маркетинговых услуг.
6. Пробный маркетинг.

### **Критерии оценки качества реферата**

|                                |  |             |
|--------------------------------|--|-------------|
| Критерии оценки введения:      | наличие обоснования актуальности темы, присутствие сформулированных цели и задач работы, наличие краткой характеристики первоисточников.   | 1-10 балла  |
| Критерии оценки основной части | структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам; - наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию; проблемность и разносторонность в изложении материала; выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование; наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения | 1-12 баллов |
| Критерии оценки заключения:    | наличие выводов по результатам анализа   | 1-8 балла   |

### **Итоговая аттестация (зачет с оценкой)**

В рамках зачета с оценкой может быть проверена сформированность всех компетенций дисциплины (в зависимости от вопроса).

К комплекту билетов прилагаются разработанные преподавателем и утвержденные на заседании кафедры критерии оценки по дисциплине.

Зачет с оценкой является заключительным этапом процесса формирования компетенций студента при изучении дисциплины или её части и имеет целью проверку и оценку знаний студентов по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

Зачет с оценкой проводится по расписанию, в сроки, предусмотренные календарным графиком учебного процесса. Расписание промежуточного контроля доводится до сведения студентов не менее чем за две недели до начала экзаменационной сессии.

Студент получает 3 вопроса из базы данных (или в письменной форме). Максимальная оценка за промежуточный контроль (зачет с оценкой) – 30 баллов.

Каждый вопрос оценивается от 0 до 10 баллов. Максимальное количество баллов – 30.

Результат зачета с оценкой выражается количеством правильно отвеченных вопросов и оценивается количеством баллов, набранных студентом.

## База данных вопросов

1. Роль маркетинговых услуг в бизнесе.
2. Деятельность различных агентств-поставщиков информации в России.
3. Роль маркетинговых услуг в маркетинговых информационных системах и системах принятия решений.
4. Классификация маркетинговых услуг.
5. Постановка задачи маркетинговых услуг.
6. Разработка проекта исследований. Типы исследовательских проектов.
7. Использование вторичных данных в проекте исследования.
8. Синдицированные источники вторичной информации.
9. Панельные исследования.
10. Бенчмаркинг как способ получения информации.
11. Обзор качественных и количественных исследований.
12. Интервью фокус-групп.
13. Глубинное интервью.
14. Проекционные методы в маркетинговых исследованиях.
15. Планирование дескриптивных исследований.
16. Планирование причинно-следственных исследований.
17. Пробный маркетинг как особый вид причинного исследования.
18. Измерения в маркетинговых услугах. Основные виды шкал.
19. Классификация методов шкалирования: сравнительные и несравнительные шкалы.
20. Процесс разработки анкеты.
21. Характеристика вопросов, содержащихся в анкете.
22. Классификация методов построения выборки.
23. Статистические подходы к определению размера выборки.
24. Особенности организации полевых работ в маркетинговых услугах.
25. Подготовка данных и стратегия анализа.
26. Понятие о частотном распределении.
27. Общая схема проверки гипотез маркетингового исследования.
28. Понятие о корреляции и регрессии.
29. Подготовка и презентация отчета о маркетинговых услугах.
30. Средства визуализации данных, используемые в отчете о маркетинговых услугах.
31. Анализ рынка. Различные подходы к его изучению.
32. Определение емкости рынка разными способами.
33. Изучение потребителей. Основные факторы, определяющие оценки потребителей.
34. Изучение нового товара. Определение факторов его успеха.
35. Исследование конкурентоспособности товара.
36. Исследование конкурентоспособности фирмы.
37. Маркетинговые исследования рекламной деятельности. Исследование эффективности рекламной кампании.
38. Экспертные методы оценки и особенности их применения в маркетинговых исследованиях.
39. Основные методы прогнозирования спроса.
40. Определение расходов на проведение маркетингового исследования.

41. Возможности проведения маркетинговых исследований в сети Интернет.
42. Исследование внешней предпринимательской среды.
43. Изучение цен. Факторы чувствительности потребителя к цене. Изучение эластичности спроса к цене.
44. Основные направления изучения потребителей.
45. Изучение конкурентов. Выявление приоритетных конкурентов и определение силы их позиции.
46. Фокус - группа, ее роль и значение, порядок проведения.
47. Рекламные исследования как разновидность маркетинговых исследований.
48. Характеристика основных видов рекламных исследований товаров и услуг.
49. Создание эффективного рекламного образа как основа успешного покупательского поведения.
50. Фокус - группа как метод рекламного исследования: сущность, процедура.

| Баллы | Критерий оценки  |
|-------|--|
| 0     | Обучающийся не ответил на вопрос или ответ полностью неверен.  |
| 5     | Обучающийся дал верный, достаточно полный ответ, раскрывающий основные положения вопроса.                    |
| 10    | Обучающийся дал верный, развернутый, четкий и хорошо структурированный ответ, полностью раскрывающий вопрос. |

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

К.ф.н., доц.

Рекламы и бизнес-коммуникаций

**Е.А. Кузнецова**

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

**Заведующая кафедрой**

**рекламы и бизнес-**

**коммуникаций**



**Трубникова Н.В.**

---

Должность, БУП

---

Подпись

---

Фамилия И.О.