


**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з методичної роботи

 **Ярослав ШТАНЬКО**

“ 30 ” 08 2024 р.

**ПОВЕДІНКОВИЙ МАРКЕТИНГ
СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Галузь знань:	07 Управління та адміністрування 06 Журналістика 03 Гуманітарні науки 24 Сфера обслуговування
Спеціальність:	072 Фінанси, банківська справа та страхування 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність 061 Журналістика 035 Філологія 241 Готельно-ресторанна справа 242 Туризм
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	Бізнес та приватне підприємництво Реклама та зв'язки з громадськістю Англійська мова (переклад) Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу Економіка та організація туристичної діяльності
Освітній рівень:	бакалавр
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

**Івано-Франківськ
2024**

РОЗРОБНИК:

к.е.н., доц., завідувач кафедри
управління та адміністрування

Ірина ПОПАДИНЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри управління та адміністрування,
протокол № 1 від 28.08. 2024 року

к.е.н., доц., завідувач кафедри
управління та адміністрування

Ірина ПОПАДИНЕЦЬ

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 30.08.2024 року

е-mail	iryna.r.popadynets@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	кафедра управління та адміністрування, 205
Посилання на сайт	<u>Ірина Попадинець</u>
Сторінка курсу в СДО	<u>Поведінковий маркетинг</u>

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни. Дисципліна "Поведінковий маркетинг" спрямована на дослідження взаємозв'язку між психологією споживачів і маркетинговими стратегіями. Вона охоплює розуміння поведінки споживачів, їх мотивів, потреб та впливу зовнішніх факторів на процес ухвалення рішень. Курс включає вивчення когнітивних та емоційних аспектів поведінки, аналіз впливу соціальних норм, культурного контексту, цифрових технологій та масової інформації на вибір споживачів. Після завершення курсу студенти зможуть краще розуміти споживчу поведінку, передбачати реакції споживачів на різні маркетингові стимули, та застосовувати поведінкові інсайти для розробки успішних маркетингових кампаній.

Мета навчальної дисципліни полягає в тому, щоб надати студентам глибокі знання про те, як психологічні, соціальні та поведінкові чинники впливають на рішення споживачів у процесі купівлі товарів і послуг. Дисципліна також має на меті навчити студентів застосовувати ці знання для розробки ефективних маркетингових стратегій, що базуються на розумінні мотивів, потреб та очікувань споживачів, а також на використанні поведінкових інсайтів для впливу на процес ухвалення рішень.

Завдання дисципліни:

- формування знань про принципи поведінкової економіки та психології споживача;
- розвиток навичок аналізу споживчої поведінки та прийняття рішень;
- використання поведінкових моделей та інструментів для створення результативних маркетингових кампаній;
- розуміння ролі емоцій, культурних та соціальних факторів у споживчих процесах.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен знати:

- ключові теорії та концепції, що пояснюють вплив психологічних факторів на економічні та маркетингові рішення споживачів.
- як споживачі ухвалюють рішення, які внутрішні та зовнішні фактори впливають на їхній вибір.
- роль емоцій у процесі прийняття рішень про купівлю та споживання.
- як суспільні норми, культура, групи впливу та середовище формують поведінку споживачів.
- процес прийняття рішень споживачами, різні етапи та моделі цього процесу.
- як застосовувати психологічні знання та поведінкові моделі для створення ефективних маркетингових стратегій.

- як цифрове середовище, соціальні мережі та онлайн-реклама впливають на поведінку споживачів.

- аналіз даних, якісні та кількісні методи для вивчення поведінки споживачів.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти**:

- виявляти ключові мотиви, потреби та емоції, що впливають на ухвалення рішень споживачами.

- використовувати теоретичні моделі та концепції для аналізу та прогнозування споживчої поведінки.

- створювати маркетингові кампанії, які враховують поведінкові інсайти для впливу на споживачів.

- застосовувати знання з психології для формування ефективних маркетингових комунікацій, реклами та стимулювання покупок.

- аналізувати, як соціальні групи, культурні тенденції та навколишнє середовище впливають на вибір споживачів.

- вимірювати результати маркетингових кампаній з точки зору зміни поведінки споживачів та їхнього впливу на бізнес-показники.

- розуміти, як цифрові платформи та технології змінюють споживчу поведінку і як це можна використати для просування продуктів і послуг.

- застосовувати методи збору та аналізу даних (опитування, фокус-групи, експерименти) для вивчення споживчих вподобань та поведінки.

Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни згідно стандарту вищої освіти для бакалаврського рівня вищої освіти (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПШ, введеної в дію ЗВО «Університет Короля Данила» «__» _____ року та Проєкту Європейської Комісії TUNING «Налаштування освітніх систем в Європі»).

Шифр та назва компетентності	Шифр та назва програмних результатів навчання
Здатність бути критичним та самокритичним	Вміння застосовувати отримані знання для розв'язання реальних маркетингових завдань, розробки продуктів та послуг, що відповідають потребам споживачів з використанням поведінкових інструментів для підвищення ефективності бізнес-результатів та впливу на ринок.
Здатність генерувати нові ідеї (креативність)	
Здатність застосовувати знання на практиці	
Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології	

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	4		
Семестр	7		
Кількість кредитів ЄКТС	3		
Аудиторні навчальні заняття		денна форма	заочна форма
	лекції	16 (в годинах)	6 (в годинах)
	семінари, практичні	14 (в годинах)	2 (в годинах)
Самостійна робота		60 (в годинах)	82 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	диференційований залік (в годинах)		

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Тема 1. Сутність поведінкового маркетингу (2 год.)

Визначення поведінкового маркетингу. Роль поведінкової економіки у маркетингу. Основні відмінності між традиційним та поведінковим маркетингом.

Питання для самостійного вивчення: Означення та визначення основних термінів та понять. (1, 3, 5, 10).

Тема 2. Психологія споживача (2 год.)

Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту. Функції конфлікту

Питання для самостійного вивчення: Фактори, що спричиняють виникнення конфлікту (1, 3, 5, 10).

Тема 3. Сегментація ринку за психографічними критеріями (2 год.)

Класифікація конфліктів. Межі конфлікту. Причини виникнення конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: Змішані конфлікти. (1, 3, 5, 10).

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення (4 год.)

Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів.
Трансактний аналіз конфліктів

Питання для самостійного вивчення: Декомпозиція конфлікту. (1, 3, 5, 10).

Тема 5. Процес управління конфліктами (4 год.)

Сутність управління конфліктом та його діагностика. Зміст процесу управління конфліктами. Управлінські рішення у конфліктних ситуаціях.

Питання для самостійного вивчення: Хибні управлінські рішення у конфліктних ситуаціях (1, 3, 5, 10).

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами (4 год.)

Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи управління конфліктами. Внутрішньоособистісні і персональні методи управління конфліктами. Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів

Питання для самостійного вивчення: Альтернативні методи вирішення конфліктів..(1, 3, 5, 10).

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації (2 год.)

Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрямки. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Управління компетенцією співробітників як напрямок профілактики конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: Управління поведінкою особистості з метою попередження конфліктів. (1, 3, 5, 10).

Тема 8. Психологія особистості у конфлікті (4 год.)

Психологічні особливості особистості, які впливають на виникнення конфліктів. Теорія “соціальних ролей” у визначенні причин виникнення конфлікту. Поведінка індивіда в умовах конкуренції

Питання для самостійного вивчення: Методики діагностики поведінки особистості у конфліктній ситуації. (1, 3, 5, 10).

Зміст практичних занять

Змістовий модуль 1

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу підгодувати основні тренди в конфліктології в залежності від сфери діяльності.

Питання для самостійного вивчення: складіть перелік латентних конфліктних ситуацій в Україні в період війни та після її закінчення. (1, 3, 5, 10).

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу розгляньте ситуацію конфлікту в організації та визначте природи конфлікту, учасників та можливі способи вирішення.

Питання для самостійного вивчення: проаналізуйте фактори, що спричиняють виникнення конфлікту використовуючи SWOT-аналіз. (1, 3, 5, 10).

Тема 3. Види конфліктів та їх причини (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу розгляньте ситуацію конфлікту в організації та визначте основні причини виникнення конфлікту та скориставшись поданим класифікатором деталізуйте конфлікт.

Питання для самостійного вивчення: опишіть конфліктну ситуацію зі змішаним конфліктом. (1, 3, 5, 10).

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу розгляньте динаміка розвитку конфлікту, а саме на якому етапі зараз знаходиться конфлікт і який цикл повторюється.

Питання для самостійного вивчення: здійсніть декомпозиція конфлікту. (1, 3, 5, 10).

Тема 5. Процес управління конфліктами (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу створіть план управління конфліктами для певної організації, зазначте етапи та методи врегулювання конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: проаналізуйте хибне управлінське рішення у конфліктних ситуаціях за авторською методикою (1, 3, 5, 10).

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу оберіть статтю, відео або інший медійний матеріал, який стосується конфліктів, та проведіть аналіз його з точки зору конфліктології.

Питання для самостійного вивчення: запропонуйте статтю, відео або інший медійний матеріал, де прослідковуються нестандартні методи вирішення конфліктів. (1, 3, 5, 10).

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу складіть план управління конфліктами для певної організації, зазначте етапи та методи врегулювання конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: розробіть чек-лист управління поведінкою особистості з метою попередження конфліктів. (1, 3, 5, 10).

Тема 8. Психологія особистості у конфлікті (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу оцініть свої власні навички спілкування та виробіть план їх вдосконалення для конструктивного вирішення конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: Методики діагностики поведінки особистості у конфліктній ситуації - <https://onlinetestpad.com/test/98-test-opisaniya-povedeniya-k-tomasa>. (1, 3, 5, 10).

Зміст самостійної роботи здобувачів
Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни:

Найменування видів робіт	Розподіл годин за формами навчання	
	денна	заочна
Самостійна робота, год, у т.ч.:	90	82
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	30	20
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	30	20
Підготовка звітів з практичних робіт	10	15
Підготовка до поточного контролю	10	15
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	10	12

ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання:¹

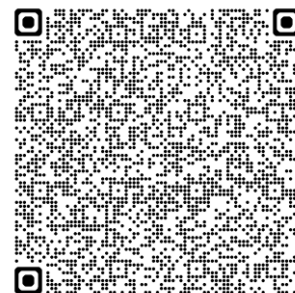
1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



¹ зміст пунктів може редагуватись з огляду на особливості курсу

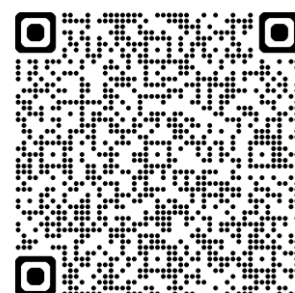
2) щодо оскарження результатів контрольних заходів



Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

3) щодо відпрацювання пропущених занять

Згідно «Положення про організацію освітнього процесу» здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥ 35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



4) щодо дотримання академічної доброчесності

«Положення про академічну доброчесність» закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



5) щодо використання штучного інтелекту

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).² “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



б) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання.

Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).³



МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця.

Програмний результат навчання⁴	<u>Метод навчання</u>	Метод оцінювання
Вести перемовини з колегами, доступно аргументовано представляти результати досліджень у писемній та	МН 1 - словесні методи МН 2 - наочні методи МН 3 - практичні методи МН 4 - індуктивний МН 7 - аналітичний МН 16 - евристичний	МФО 4 - поточний контроль МФО 5 - усний контроль МФО 6 - письмовий контроль

² визначається політика використання ШІ в навчальній дисципліні - дозволене/заборонене, правила використання

³ визначається перелік електронних та інших ресурсів та умови перезарахування

⁴ для вибіркового навчальних дисциплін вказується результат навчання

усній формах, брати участь у фахових дискусіях	МН 17 - дослідницький МН 18 - методи самостійної роботи вдома МН 20 - інтерактивні методи	МФО 8 - тестовий контроль МФО 11 - самооцінювання
--	---	--

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Контрольні заходи⁵

(в разі потреби - розділити за семестрами)

Вид	Зміст ⁶	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали - “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».⁷

⁵ зміст редагується залежно від наповнення дисципліни

⁶ у випадку наявності видів роботи, які оцінюються окремо (проект, завдання тощо) прописується в окремому рядку; за відсутності - одним рядком визначається вся сукупність аудиторної роботи (опитування, поточні контрольні тощо) та визначається стандартне значення балів (35/60)

⁷ можна вказати теми чи завдання, які є обов'язковими до виконання, а також особисті підходи до оцінювання рівня знань здобувачів під час аудиторної роботи

Критерії оцінювання⁸ (за необхідності, поточного та/або підсумкового контролю)

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Шкала оцінювання знань за ЄКТС:

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на заліки/екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

⁸ критерії вказуються згідно з особливостями дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ⁹

Основна література

1. Попадинець І. Р. Прийняття управлінського рішення щодо діагностики та планування самоосвіти керівників державної служби. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2022. Том 33 (72) (№ 4). – 0,79 ум. др. арк.
2. Попадинець І.Р. Вплив психотипу особистості на процес прийняття управлінського рішення. Економіко-управлінські аспекти трансформації та інноваційного розвитку галузевих і регіональних суспільних систем в сучасних умовах: 2020 рік: Матеріали ІІ Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, 28- 29 квітня 2020 р. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2020. – с. 65-67
3. Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір. Методика управління персоналом в контексті розв’язання конфліктних ситуацій, № 97320 від 23.04.2020
4. Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір. Методика діагностування психотипу особистості в контексті організації ділового спілкування без конфліктів, № 110055 від 06.12.2021 р.

Додаткова література

1. Гошовський Я., Гошовська Д. Психологічні особливості просторово-часової депривації та стигматизації особистості. Психологічні перспективи. 2019. № 38. С. 10 – 21. (Directory of Open Access Journals (DOAJ), Index Copernicus International, The European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences (ERIH PLUS), Google Scholar, ResearchBib, Наукова періодика України, BASE, WorldCat, Україніка наукова)
2. Словник термінів з правової конфліктології : наук.-довід. вид. / за ред. Ю. П. Битяка, Л. М. Герасіної, М. І. Панова. Харків : Одиссей, 2016. 208 с.

Електронні інформаційні ресурси

Онлайн методика діагностування “Поведінка в конфліктних ситуаціях” - <https://onlinetestpad.com.test/98-test-opisaniya-povedeniya-k-tomasa>

⁹ обов’язково: враховувати вимоги [ДСТУ 8302:2015](#) (відповідно до [Наказу № 65, від 4.03. 2016](#)), [рекомендації](#) Національного агентства з забезпечення якості вищої освіти, використовувати літературу за останні 5-7 років, наводити власні публікації за змістом навчальної дисципліни.

Онлайн методика діагностування “Тип темпераменту” -
<https://onlinetestpad.com/ua/testview/957039-metodika-opituvalnik-g-ajzenka-tip-temperamentu>

Онлайн методика діагностування “Спрямованість особистості сприймання інформації тип мислення способи розуміння світу” -
<https://onlinetestpad.com/ua/testview/1491801-rozshirenij-test-yunga-dlya-viznachennya-tipu-ekstravert-ambivert-chi-%D1%96ntro>