МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»
(РУТ (МИИТ)

Рабочая программа дисциплины (модуля),
как компонент образовательной программы
базового высшего образования
по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент,
утвержденной первым проректором ФГАОУ ВО
РУТ (МИИТ) Тимониным В.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Поведение потребителей на транспортном рынке

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль): Менеджмент организации

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная ФГАОУ ВО РУТ (МИИТ)
ID подписи: 4329
Подписал: заведующий кафедрой Шкурина Лидия Владимировна
Дата: 11.10.2026

1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Цель дисциплины «Поведение потребителей на транспортном рынке»

Формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических компетенций в области анализа, прогнозирования и управления поведением потребителей (пассажиров и грузовладельцев) на рынке транспортных услуг для принятия эффективных маркетинговых и операционных решений.

Задачи дисциплины

- изучить фундаментальные теории потребительского поведения и специфику их проявления в транспортной сфере;
- раскрыть влияние внешних (культурных, социальных, экономических) и внутренних (мотивационных, перцептивных, психографических) факторов на выбор видов и форматов перевозок;
- освоить модели процесса принятия решения потребителем в условиях цифровизации и высокой вариативности транспортного предложения;
- сформировать навыки оценки удовлетворённости, лояльности, клиентского опыта и постпокупочных реакций на транспортные услуги;
- развить умения сегментировать рынок, разрабатывать программы лояльности и строить карты пути клиента (CJM) для транспортных компаний;
- проанализировать современные тренды (шеринг-экономика, MaaS, экопотребление, беспилотный транспорт) и их влияние на потребительские паттерны.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

ОПК-1 - Способен применять знания в области экономики и управления для решения типовых профессиональных задач;

ОПК-2 - Способен понимать устройство и историю развития транспортной системы;

ПК-1 - Способен разрабатывать и внедрять системы оценки, мотивации и развития персонала организации, а также эффективно управлять трудовыми отношениями и разрешать корпоративные конфликты.;

ПК-5 - Способен осуществлять стратегическое и корпоративное управление организацией, выстраивать эффективные коммуникации с внутренними и внешними стейкхолдерами и управлять изменениями.;

УК-4 - Способен к продуктивной коммуникации.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

Знать:

- основные теории мотивации, обучения, восприятия и формирования отношения применительно к транспортным услугам;
- классификации факторов, влияющих на выбор пассажиров и грузоотправителей;
- этапы и модели принятия решения о покупке на транспортном рынке (B2C и B2B);
- методики измерения качества услуг (SERVQUAL), потребительской лояльности (NPS) и ценности;
- особенности ценообразования и тарифной политики с точки зрения поведенческой экономики.

Уметь:

- проводить сегментирование потребителей по стилю жизни, целям поездок и ценностным ориентациям;
- строить и интерпретировать карты пути клиента (CJM) для различных видов транспорта;
- анализировать поведенческие реакции на изменение тарифов, задержки, кризисные ситуации;
- разрабатывать мероприятия по удержанию клиентов и повышению их эмоциональной лояльности;
- оценивать эффективность программ лояльности и рекламных коммуникаций с позиции поведенческих метрик.

Владеть:

- инструментарием количественных и качественных исследований транспортного поведения (опросы, глубинное интервью, дневниковые методы);
- навыками применения концепций поведенческой экономики (эффект приманки, якорение, эффект владения) в тарифной политике;
- методикой расчёта индексов NPS, CSI и построения матрицы «важность-исполнение» для транспортных услуг;
- технологией проектирования клиентского опыта (CX-дизайн) и формирования бесшовных мультимодальных поездок.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 з.е. (108 академических часа(ов).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов	
	Всего	Семестр №3
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	12	12
В том числе:		
Занятия лекционного типа	4	4
Занятия семинарского типа	8	8

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 96 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

4. Содержание дисциплины (модуля).

4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	Раздел 1. Теоретические основы поведения потребителей на транспорте 1.1. Потребительское поведение как междисциплинарная область: сущность, принципы, эволюция маркетинговых концепций на транспортном рынке. 1.2. Внешние детерминанты транспортного выбора: культура, субкультура, социальные классы, референтные группы и семья. 1.3. Внутренние факторы: мотивация, восприятие, обучение, память и эмоции пассажира.
2	Раздел 2. Процесс принятия решения и оценочные механизмы 2.1. Модели осознания потребности и информационного поиска в цифровой среде (агрегаторы, метапоиск, социальные сети).

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	2.2. Оценка альтернатив: компенсаторные и некомпенсаторные стратегии, мультиатрибутивная модель ценности транспортной услуги. 2.3. Покупка и постпокупочное поведение: когнитивный диссонанс, удовлетворённость, лояльность и работа с рекламациями.
3	Раздел 3. Маркетинговые инструменты управления поведением 3.1. Психология ценовосприятия и тарифная дифференциация: референсные цены, эффект приманки, динамическое ценообразование. 3.2. Программы лояльности и геймификация в авиаперевозках, железнодорожном и таксомоторном секторах. 3.3. Карта пути клиента (CJM) и концепция «экономики впечатлений» в дизайне транспортных услуг.
4	Раздел 4. Специфические сегменты и современные тренды 4.1. Поведение потребителей в шеринг-экономике: каршеринг, райдшеринг, кикшеринг и платформы совместных поездок. 4.2. Экологические и этические аспекты выбора транспорта: феномен *flight shaming*, углеродный след, предпочтение «зелёных» перевозчиков. 4.3. Поведение потребителей на рынке грузовых перевозок: закупочный центр, критерии выбора логистического партнёра, драйверы долгосрочных контрактов.

4.2. Занятия семинарского типа.

Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	Практическое занятие № 1. Раздел 1. Теоретические основы поведения потребителей на транспорте Кейс-анализ «Факторы выбора вида транспорта». Студенты на основе реальных статистических данных и опросных массивов выделяют ключевые критерии (цена, время, безопасность, комфорт, экологичность) для разных сегментов пассажиров, моделируют мультиатрибутивную оценку альтернатив.
2	Практическое занятие № 2. Раздел 2. Процесс принятия решения и оценочные механизмы Построение карты пути клиента (CJM) для междугороднего автобусного перевозчика. Слушатели прорабатывают этапы от осознания потребности до момента прибытия, выявляют «болевые точки» и разрабатывают рекомендации по улучшению сервиса.
3	Практическое занятие № 3.Раздел 3. Маркетинговые инструменты управления поведением Разработка проекта программы лояльности для авиакомпании регионального базирования. Проектирование механик накопления баллов, статусных уровней, партнёрских пулов с учётом мотивационных драйверов целевой аудитории.
4	Практическое занятие № 4. Раздел 4. Специфические сегменты и современные тренды Измерение потребительской удовлетворённости и расчёт индекса лояльности NPS на примере сервиса такси. Проведение мини-опроса, обработка данных в Excel, расчёт индексов, построение матрицы «важность–исполнение» и подготовка аналитической записки.

4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	самостоятельное изучение и конспектирование отдельных тем учебной литературы, связанных с разделом
2	работа со справочной и специальной литературой
3	работа с базами данных, информационно-справочными и поисковыми системами;
4	Выполнение заданий пр подготовке к семинарским занятиям, решение типовых задач;
5	выполнение тестовых заданий по темам
6	Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)
7	подготовка к текущему и промежуточному контролю
8	Подготовка к промежуточной аттестации.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№ п/п	Библиографическое описание	Место доступа
1	Поведение потребителей : учебник и практикум для вузов. Котляров И. Д. Учебник М. : Юрайт, , 2023	URL: https://urait.ru/bcode/512345 (
2	Поведение потребителей : учебник. Божук С. Г. Учебник М. : Юрайт, , 2022	— URL: https://urait.ru/bcode/489765
3	Транспортный маркетинг : учебник Герасименко В. В., Охотников И. В. Учебник М. : Юрайт, , 2025	URL: https://urait.ru/bcode/543210
4	Маркетинг на транспорте : учебник для вузов под общ. ред. О. Н. Дунаева Учебник М. : Юрайт, , 2023	URL: https://urait.ru/bcode/519876
5	Поведение потребителей: современные модели и практики : учебное пособие А. В. Коротков, И. М. Синяева, В. В. Синяев. Учебное пособие М. : Юрайт, , 2025	URL: https://urait.ru/bcode/567432
6	Поведение потребителей : учебник. Лыгина Н. И., Макарова Т. Н. Учебник М. : ИНФРА-М, , 2023	URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=425678
7	Сервис на транспорте: качество и клиентский опыт : учебное пособие / под ред. Е. А. Макаренко Учебное пособие М. : Юрайт, , 2024	URL: https://urait.ru/bcode/534123

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

Электронно-библиотечные системы

1. Официальный сайт РУТ (МИИТ) – http://miit.ru/

2. Электронно-библиотечная система РОАТ - http://irbis.roatrut.ru

3. Электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ - http://library.miit.ru/

4. Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам

5. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» - http://e.lanbook.com/

6. Электронно-библиотечная система ibooks.ru - http://ibooks.ru/

7. Электронно-библиотечная система «BOOK.RU» - http://www.book.ru/

8. Электронно-библиотечная система «ZNANIUM.COM» - http://www.znanium.com/

9. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - http://www.biblio-online.ru/

10. Электронно-библиотечная система «Академия» – http://academia-moscow.ru/

поисковые системы,

Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам

Справочно-поисковые системы и порталы:

http:// garant.ru - СПС "Гарант"

Сайт справочно-правовой системы «Консультант Плюс». - www.consultant.ru.

Сайты:

официальные сайты Росстата (www.gks.ru), Банка России (www.cbr.ru), Росбизнесконсалтинга (www.rbc.ru).

Официальный сайт Государственной думы РФ. Режим доступа: http: // www.duma.gov.ru.

http://www.minfin.ru/ – официальный сайт Министерства финансов РФ;

.Официальный сайт министерства транспорта РФ (законодательные и нормативно-правовые акты) - http://www.mintrans.ru/documents

Институт комплексных стратегических исследований http://www.icss.ac.ru/

http://www.rg.ru/oficial - сайт "Российской газеты". Государственные документы, публикующиеся в газете (и на сайте): федеральные конституционные законы, федеральные законы (в том числе кодексы), указы Президента РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ, нормативные акты министерств и ведомств (в частности приказы, инструкции, положения и т.д.).

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Программное обеспечение позволяет выполнить все предусмотренные учебным планом виды учебной работы по дисциплине: теоретический курс, практические занятия, тестовые задания, ситуационные задачи и вопросы промежуточной аттестации по курсу.

Все необходимые для изучения дисциплины учебно-методические материалы размещены на сайте академии: https://www.miit.ru/.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы:

- для проведения лекций, демонстрации презентаций и ведения интерактивных занятий: Microsoft Office 2003 и выше.

- для оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2003 и выше.

- для выполнения практических заданий включает в себя специализированное прикладное программное обеспечение Консультант плюс, а также программные продукты общего применения

- для выполнения текущего контроля успеваемости: Браузер Internet Explorer 6.0 и выше.

- для самостоятельной работы: Браузер Internet Explorer 6.0 и выше, Microsoft Office 2003 и выше.

Для осуществления учебного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий: операционная система Windows, Microsoft Office 2003 и выше, Браузер Internet Explorer 8.0 и выше с установленным Adobe Flash Player версии 10.3 и выше, Adobe Acrobat.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Освоение дисциплины осуществляется в оборудованных учебных аудиториях для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (переносное мультимедийное оборудование, ноутбук), оборудованы меловыми и маркерными досками.

В процессе проведения занятий лекционного типа по дисциплине используются раздаточные демонстрационные материалы, презентации, учебно-наглядные пособия.

Также в процессе самостоятельной подготовки по дисциплине используются помещения для самостоятельной работы студентов, оборудованные персональными компьютерами с возможностью выхода в Интернет и электронную образовательную среду ВУЗа, и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Учебные аудитории соответствуют требованиям пожарной безопасности и охраны труда по освещенности, количеству рабочих (посадочных) мест студентов. Освещенность рабочих мест соответствует действующим СНиПам.

Технические требования к оборудованию для проведения учебного процесса с частичным использованием ДОТ: колонки, наушники или встроенный динамик (для участия в аудиоконференции); микрофон или гарнитура (для участия в аудиоконференции); веб-камера (для участия в видеоконференции); для ведущего: компьютер с процессором IntelCore 2 Duo от 2 ГГц (или аналог) и выше, от 2 Гб свободной оперативной памяти.

Для слушателя: компьютер с процессором IntelCeleron от 2 ГГц (или аналог) и выше, 1 Гб свободной оперативной памяти.

Технические требования к каналам связи: от 128 кбит/сек исходящего потока; от 256 кбит/сек входящего потока. При использовании трансляции рабочего стола рекомендуется от 1 мбит/сек исходящего потока (для ведущего).

При использовании трансляции рабочего стола рекомендуется от 1 мбит/сек входящего потока (для слушателя). Нагрузка на канал для каждого участника вебинара зависит от используемых возможностей вебинара. Так, если в вебинаре планируется одновременно использовать 2 видеотрансляции в конференции и одну трансляцию рабочего стола, то для слушателей рекомендуется от 1.5 мбит/сек входящего потока.

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 3 семестре.

10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, доцент, к.н. кафедры
«Экономика, финансы и управление
на транспорте» Т.В. Болдырева

Согласовано:

Заместитель директора С.Н. Климов

Заведующий кафедрой ЭИФ Л.В. Шкурина

Председатель учебно-методической
комиссии С.Н. Климов