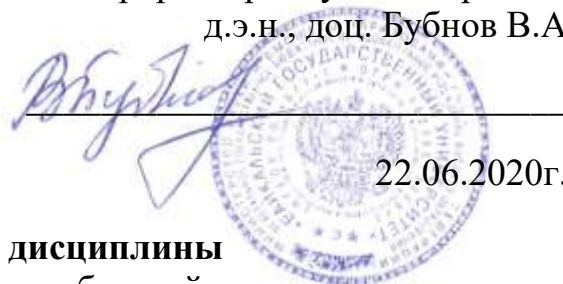


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.В.7. Поведение потребителей

Направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело  
Направленность (профиль): Маркетинг, продажи и логистика (Русско-  
китайская программа двойного дипломирования)  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная

Курс	4
Семестр	42
Лекции (час)	14
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	14
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	80
Курсовая работа (час)	
Всего часов	108
Зачет (семестр)	
Экзамен (семестр)	42

Иркутск 2020

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.06  
Торговое дело.

Автор С.Г. Холмовский

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
менеджмента и сервиса

Заведующий кафедрой Е.А. Шагина

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2022

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2023

### 1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины является получение студентами знаний об основных направлениях и концепциях поведения потребителей, умений по моделированию этапов принятия решений о покупке по разным категориям товаров/услуг и анализа внешних факторов, а также владением навыков психографического анализа потребителей и защиты прав потребителей.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-3	умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов
ПК-3	готовность к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способность изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-3 умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов	З. Знать нормативные документы и действующее законодательство в сфере своей профессиональной деятельности и осознание важности их соблюдения У. Уметь пользоваться нормативными документами и действующим законодательством в сфере своей профессиональной деятельности для соблюдения требований Н. владеть навыками выполнения требований нормативных документов и соблюдения действующего законодательства при подготовке решений в своей профессиональной деятельности
ПК-3 готовность к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способность изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка	З. Знать факторы, влияющие на поведение покупателей товаров и определяющие удовлетворение их потребностей У. Уметь применять методы выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров Н. Владеть навыками построения моделей принятия решения покупателем о покупке товара для удовлетворения потребности на основе ее выявления

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Вариативная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Правоведение", "Экономическая теория", "Социология", "Деловые коммуникации", "Межкультурная коммуникация"

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	14
Практические (сем, лаб.) занятия	14
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	80
Всего часов	108

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Основные понятия и принципы дисциплины	42	2	2	12		Тест. Задачи
2	Процесс принятия решения о покупке	42	2	2	12		Тест. Кейс. Задачи
3	Индивидуальные характеристики, влияющие на поведение потребителей	42	2	2	14		Тест. Задачи
4	Культурные и социальные факторы потребительского поведения	42	2	2	14		Тест. Задачи
5	Методы исследования потребительского поведения	42	2	2	14		Тест. Задачи
6	Законодательство о защите прав потребителей	42	4	4	14		Тест. Кейс. Задача
	ИТОГО		14	14	80		

**5.2. Лекционные занятия, их содержание**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
-------	-----------------------------	------------

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Основные понятия и принципы дисциплины	Понятия нужды и потребности. Становление дисциплины. Основные направления и методы исследований потребительского поведения.
2	Процесс принятия решения о покупке	Этапы принятия решения о покупке
3	Индивидуальные характеристики, влияющие на поведение потребителей	Типы личности потребителя. Влияние защитных механизмов психики на потребительское поведение.
4	Культурные и социальные факторы потребительского поведения	Влияние референтных групп. Жизненный цикл семьи. Потребительские роли и механизмы влияния в семье. Понятия культуры, субкультуры и контркультуры. Механизмы влияния культурных факторов на потребительское поведение.
5	Методы исследования потребительского поведения	Психографический принцип исследования потребителей. Критерии оценки жизненного стиля: взгляды и мнения, деятельность и увлечения.
6	Законодательство о защите прав потребителей	Основные положения законодательных актов, регламентирующих защиту прав потребителей.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Типы принятия решения. Привычное, ограниченное и расширенное принятие решения.
1	Стратификация и мода. Оценка степени влияния ценностей социальных групп и модных трендов
2	Модели принятия решения о покупке. Модели Фишбейна
3	Критерии индивидуальных характеристик потребителя. Классификации личности
5	Психографические исследования. Сегментация потребителей на основе действий, интересов и мнений потребителя (АЮ)
6	Реализация прав потребителей. Нормы закона "О защите прав потребителей"

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Основные понятия и принципы дисциплины	ПК-3	У. Уметь применять методы выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров	Задачи	Каждый правильный ответ оценивается в 3 балла (3)
2		ПК-3	З. Знать факторы, влияющие на поведение покупателей товаров и определяющие удовлетворение их потребностей	Тест	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
3	2. Процесс принятия решения о покупке	ПК-3	У. Уметь применять методы выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров	Задачи	Каждый правильный ответ оценивается в 3 балла (3)
4		ПК-3	Н. Владеть навыками построения моделей принятия решения покупателем о покупке товара для удовлетворения потребности на основе ее выявления	Кейс	Критерии оценки кейса: количество предложенных решений - 3 баллов; качество вариантов - 3 баллов; обоснование выбора лучшего варианта решения - 3 баллов; качество оформления - 2 балла. Всего за кейс - 11 баллов. (11)
5		ПК-3	З. Знать факторы, влияющие на поведение покупателей товаров и определяющие удовлетворение их потребностей	Тест	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
6	3. Индивидуальные характеристики, влияющие на поведение потребителей	ПК-3	У. Уметь применять методы выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров	Задачи	Каждый правильный ответ оценивается в 3 балла (3)
7		ПК-3	З. Знать факторы, влияющие на поведение покупателей товаров и определяющие	Тест	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			удовлетворение их потребностей		балл (10)
8	4. Культурные и социальные факторы потребительского поведения	ПК-3	У. Уметь применять методы выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров	Задачи	Каждый правильный ответ оценивается в 3 балла (3)
9		ПК-3	З. Знать факторы, влияющие на поведение покупателей товаров и определяющие удовлетворение их потребностей	Тест	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
10	5. Методы исследования потребительского поведения	ПК-3	У. Уметь применять методы выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров	Задачи	Каждый правильный ответ оценивается в 3 балла (3)
11		ПК-3	З. Знать факторы, влияющие на поведение покупателей товаров и определяющие удовлетворение их потребностей	Тест	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
12	6. Законодательство о защите прав потребителей	ОПК-3	У. Уметь пользоваться нормативными документами и действующим законодательством в сфере своей профессиональной деятельности для соблюдения требований	Задача	Каждый правильный ответ оценивается в 3 балла (3)
13		ОПК-3	Н. Владеть навыками выполнения требований нормативных документов и соблюдения действующего законодательства при подготовке решений в своей профессиональной деятельности	Кейс	Критерии оценки кейса: количество предложенных решений - 3 баллов; качество вариантов - 3 баллов; обоснование выбора лучшего варианта решения - 3 баллов; качество оформления - 2 балла. Всего за кейс - 11 баллов.

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					(11)
14		ОПК-3	З.Знать нормативные документы и действующее законодательство в сфере своей профессиональной деятельности и осознание важности их соблюдения	Тест	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 42.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 2 балла. Всего за выполнение теста – 40 баллов..

**Компетенция: ОПК-3 умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов**

Знание: Знать нормативные документы и действующее законодательство в сфере своей профессиональной деятельности и осознание важности их соблюдения

1. Органы, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)
2. Ответственность исполнителя в случае нарушения сроков начала и выполнения работы или оказания услуги
3. Порядок доставки товаров, подлежащих замене или возврату
4. Порядок расчетов с покупателями в случае приобретения им товара ненадлежащего качества
5. Права потребителя в случае приобретения им товара ненадлежащего качества
6. Права потребителя при продаже товара с недостатком
7. Срок обмена товаров, купленных с недостатками
8. Срок предъявления покупателями требований по поводу недостатков, обнаруженных в купленных товарах
9. Требования к информации о продуктах питания
10. Требования к качеству товаров

**Компетенция: ПК-3 готовность к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций,**



**способность изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка**

Знание: Знать факторы, влияющие на поведение покупателей товаров и определяющие удовлетворение их потребностей

11. Влияние референтных групп на поведение потребителей
12. Выбор альтернатив и правила принятия решений
13. Модель процесса принятия решений
14. Поиск информации: параметры и детерминанты
15. Процесса восприятия и обработки информации
16. Роль семьи в формировании потребительских предпочтений
17. Социальное давление как фактор влияния на потребительское поведение
18. Социальные и культурные факторы влияния
19. Традиционные и современные методы исследования поведения потребителя
20. Феномен демонстративного (показного) потребления

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:**

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Критерии оценивания практического задания: полнота и правильность выполнения - 10 баллов; логичность изложения - 5 балла; аргументированность выводов - 10 баллов; качество оформления - 5 балла. Всего за выполнения практического задания - 30 баллов..

**Компетенция: ОПК-3 умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов**

Умение: Уметь пользоваться нормативными документами и действующим законодательством в сфере своей профессиональной деятельности для соблюдения требований

Задача № 1. Анализ применения норм законодательства о защите прав потребителей

**Компетенция: ПК-3 готовность к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способность изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка**

Умение: Уметь применять методы выявления и удовлетворения потребностей покупателей товаров

Задача № 2. Вычисление отношения потребителя к товарам/маркам при использовании многофакторной модели Фишбеина

Задача № 3. Определение инструментов манипуляций поведением потребителей

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:**

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Критерии оценки задания: количество предложенных решений - 7 баллов; качество вариантов - 7 баллов; обоснование выбора лучшего варианта решения - 10 баллов; качество оформления - 6 балла. Всего за задание - 30 баллов..

**Компетенция: ОПК-3 умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов**

Навык: владеть навыками выполнения требований нормативных документов и соблюдения действующего законодательства при подготовке решений в своей профессиональной деятельности

Задание № 1. Реализация защиты прав потребителя в действующем законодательстве

**Компетенция: ПК-3 готовность к выявлению и удовлетворению потребностей покупателей товаров, их формированию с помощью маркетинговых коммуникаций, способность изучать и прогнозировать спрос потребителей, анализировать маркетинговую информацию, конъюнктуру товарного рынка**

**Навык: Владеть навыками построения моделей принятия решения покупателем о покупке товара для удовлетворения потребности на основе ее выявления**

**Задание № 2. Моделирование процесса принятия решения о покупке**

### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)</b>	Направление - 38.03.06 Торговое дело Профиль - Маркетинг, продажи и логистика (Русско-китайская программа двойного дипломирования) Кафедра менеджмента и сервиса Дисциплина - Поведение потребителей
---	---

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Вычисление отношения потребителя к товарам/маркам при использовании многофакторной модели Фишбеина (30 баллов).
3. Моделирование процесса принятия решения о покупке (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ С.Г. Холмовский

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Е.А. Шагина

#### **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

##### **а) основная литература:**

1. Защита прав потребителей. по состоянию на 2017 г.. с образцами заявлений.- М.: ЭКСМО, 2017.-61 с.
2. Лыгина Н. И., Макарова Т. Н. Поведение потребителей. учеб. для сред. проф. образования. допущено М-вом образование РФ/ Н. И. Лыгина, Т. Н. Макарова.- М.: ИНФРА-М, 2011.-207 с.
3. Дубровин И. А. Поведение потребителей. 4-е изд./ И.А. Дубровин.- Москва: Дашков и Ко, 2012.-312 с.
4. Макарова Т. Н. Поведение потребителей/ Т.Н. Макарова.- М.|Берлин: Директ-Медиа, 2015.-66 с.
5. Поляков В.В. Методические указания по написанию курсовой работы по дисциплине "Поведение потребителей".- Иркутск: Изд-во БГУ, 2016.- 18 с.// URL: 42491.doc
6. [Денисова Е.С. Поведение потребителей \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Е.С. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2010. — 168 с. — 978-5-374-00400-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11061.html>](#)
7. [Поведение потребителей \(2-е издание\) \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080111 «Маркетинг», 080301 «Коммерция \(торговое дело\)» / Г.А. Васильев \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. —](#)

[М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 238 с. — 978-5-238-01280-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52533.html](http://www.iprbookshop.ru/52533.html)

**б) дополнительная литература:**

1. Ломакина И. Г., Матиящук С. В. Защита прав потребителей. учеб. пособие. 2-е изд., перераб. и доп./ И. Г. Ломакина, С. В. Матиящук.- Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2015.- 179 с.
2. Поведение потребителей. Consumer Behavior. Consumer Behavior. пер. с англ.. [учебник]/ Джеймс Ф. Энджел, Роджер Д. Блэкуэлл, Пол У. Миниард.- СПб.: Питер, 2000.- 759 с.
3. Ильин В. И. Поведение потребителей. учеб. пособие для вузов/ В. И. Ильин.- СПб.: Питер, 2000.-223 с.
4. Полякова Н. В., Зудин А. С. Поведение потребителей на рынке авиационных перевозок/ Н. В. Полякова, А. С. Зудин.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2009.-160 с.
5. Буторина И. А. Поведение потребителей: В 4 ч.. учеб. пособие/ И. А. Буторина.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2006.-200 с.
6. [Саевец А.Н. Поведение потребителей \[Электронный ресурс\] : ответы на экзаменационные вопросы / А.Н. Саевец, А.А. Саевец. — Электрон. текстовые данные. — Минск: ТетраСистемс, 2010. — 128 с. — 978-985-536-041-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/28185.html](http://www.iprbookshop.ru/28185.html)

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области экономической теории и права.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

- прием и защита лабораторных работ (во время проведения занятий);
- выполнение курсовых работ в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ в часы, предусмотренные учебным планом) и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и лабораторным работам;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и др.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий