

Тема 1. Кто такие потребители. (5 часов)

1.1. Кто такие потребители (2 часа).

На первом занятии учащиеся знакомятся с основными понятиями, связанными с проблемами потребительского поведения (потребитель, продавец, рынок, спрос, предложение, суверенитет потребителя), и учатся осознавать себя как потребителей в различных жизненных ситуациях.

- **Потребитель** – это человек, приобретающий товары и услуги для своего личного пользования. Потребителями в определенные моменты нашей жизни являемся мы, вне зависимости от пола, возраста и профессии.
- **Потребителю** на рынке противостоит продавец, т.е. лицо. А чаще организация, предлагающая нам товары и услуги. Приобретая товар или услугу, мы вступаем в отношения с организацией в целом, а не с конкретным человеком, стоящим за прилавком или непосредственно оказывающим нам услугу.
- **Потребитель** – главное действующее лицо на рынке. У него есть свобода выбора – где и что покупать. Продавец же зависит от потребителя: если у него не будут покупать его товар, он может разориться.
- **Продавец** зависит от потребителя, но он сильнее потребителя, т.к. более профессионален и у него больше денег. Поэтому реальная зависимость продавца от потребителя определяется поведением потребителя. Чем разумнее ведет себя потребитель, чем лучше он осознает свои интересы и знает свои права, тем легче ему во взаимоотношениях с продавцом, тем меньше шансов, что он сделает ошибку или его обманут.
- **Потребителя** защищают: он сам, обычаи и закон. Но лишь от самих потребителей, т.е. от нас с вами, зависит, будет ли работать закон и какие сложатся обычаи.

Контрольные вопросы

1. Андрей учится в школе и подрабатывает, протирая стекла автомашин. Часть заработанных денег он отдает родителям, а часть тратит на лакомства и игрушки. По воскресеньям он посещает платную секцию по теннису.
А/ в каких случаях Андрей является потребителем?
Б/ является ли Андрей продавцом и в каком случае?
2. В каких случаях велосипед является товаром, а в каких – нет и почему?
А/ если вы дарите велосипед младшему брату
Б/ если вы дали велосипед приятелю покататься
В/ если вы покупаете велосипед в магазине
Г/ если вы сдали сломанный велосипед в ремонтную мастерскую?

Упражнения

1. По дороге из школы домой внимательно прочитайте вывески всех находящихся на пути магазинов. А дома ответьте на вопросы:
А/ как называется магазин?
Б/ принадлежит ли он фирме с другим названием или название магазина и фирмы-владельца совпадают?
В/ чем торгует магазин?
Г/ в какие часы работает магазин?
2. Поговорите со своими родителями. Помнят ли они случаи, когда были недовольны покупкой? Почему? Их обманули или они ошиблись сами? Как они надеются избежать подобных ситуаций в дальнейшем?

Вопросы для размышления

1. Представьте, что все магазины отказались от красивых названий и стали называться просто “Хлеб”, “Мясо”, “Хозяйственные товары”, “Мебель”. Плохо или хорошо это для потребителя?
2. Продавец книжного магазина закончил работу и пошел делать покупки для своей семьи, т.е. стал потребителем. Как вы думаете, верно ли в полной мере по отношению к нему определение потребителя как непрофессионала? Почему?

1.2. Как мы выбираем (1 час).

В ходе изучения этой темы учащиеся должны усвоить понятия “потребности” и “полезность”, научиться различать виды потребностей: жизненно необходимые, духовные, материальные, потребности самореализации и т.п. Особое внимание уделяется индивидуальному характеру потребностей и соответственно потребительских предпочтений. Рассматривается роль цен и бюджетного ограничения в потребительском выборе, а также неценовые факторы потребительского выбора (в том числе риск). Вводится понятие “альтернативной стоимости”

- В жизни человеку постоянно приходится выбирать. Это происходит потому, что желания безграничны, а возможности ограничены. Главное ограничение для потребителя – бюджетное. Вы не можете купить товаров больше, чем можете за них заплатить.
- Выстроить иерархию собственных потребностей, т.е. понять, что вам нужно больше, а что меньше, сложно, но необходимо, иначе вы будете тратить деньги не на то, в чем вы действительно нуждаетесь.
- Вы выбираете товары в зависимости от ваших потребностей и имеющихся средств. При покупке любого товара надо учитывать не только явные выгоды и денежные издержки, но и неявные выгоды и издержки, в том числе риск.
- Каждый выбор имеет свою цену. Решая купить именно этот товар, вы отказываете себе в покупке другого. Чтобы потом не жалеть о напрасно потраченных деньгах, необходимо реально оценивать, от чего вы отказываетесь в том или ином случае.

Контрольные вопросы

1. Володя хочет купить себе джинсы “Ливайс” В магазинах продаются как оригинальные американские джинсы, так и подделка под них причем выполненная так хорошо, что их невозможно отличить по внешнему виду. Фальшивые джинсы стоят почти в два раза дешевле оригинальных.
А/ какие факторы, помимо цены, должен учесть Володя при выборе джинсов?
Б/ какие джинсы вы бы посоветовали купить Володе и почему?
2. В городе К. два хлебных магазина, которые находятся в разных концах города. В одном из них хлеб всегда свежий, а в другом – не очень. Цена хлеба в обоих магазинах одинакова. Казалось бы, люди будут покупать только свежий хлеб, но покупателей хватает в обоих магазинах. Объясните это странный факт.
3. Только что созданная фирма “Алиса – Базилио” предлагают всем желающим купить акции по цене 1 золотой и обещают в первый же дождливый четверг выплатить по 20 золотых на каждую акцию. Фирма “Папа Карло Инвест” уже много лет работает в сфере строительства и производства мебели и стабильно выплачивает своим акционерам по 2 золотых в год на акцию достоинством 1 золотой. Буратино и Мальвина нашли по одному золотому. Буратино склонен к риску, а Мальвина предпочитает надежность. Акции какой фирмы предпочтет купить каждый и почему?
4. На рынке имеются: люстра по цене 50 тугриков, пылесос по цене 100 тугриков, стиральная машина по цене 200 тугриков, холодильник по цене 300 тугриков, велосипед по цене 150 тугриков. Семья купила велосипед и стиральную машину. Определите, что из списка является альтернативной стоимостью покупки:
А/ велосипед и стиральная машина
Б/ велосипед и два пылесоса
В/ велосипед и четыре люстры
Г/ люстра и холодильник
Д/ люстра и два пылесоса
Е/ стиральная машина и пылесос
Ж/ три люстры, велосипед и пылесос
З/ два пылесоса и три люстры
И/ две люстры, велосипед и пылесос.

УПРАЖНЕНИЯ

1. Попробуйте письменно составить перечень основных потребностей для трех человек: школьника, папы-бизнесмена, бабушки-пенсионерки. Чем отличаются их потребности и почему? Одинаковым ли способом они удовлетворяют одни и те же потребности и почему?
2. Проанализируйте свои покупки за неделю. Что из того, что вы купили, было вам действительно необходимо? От каких покупок вы могли бы безболезненно отказаться? О каких покупках вы пожалели?
3. Заполните таблицу

Потребности, пришедшие из прошлого		Потребности настоящего времени		Перспективные потребности	
потребность	Товары, ее удовлетворяющие	потребность	Товары, ее удовлетворяющие	Потребность	Товары, ее удовлетворяющие

4. Выберите несколько потребностей и подберите товары (услуги), удовлетворяющие данные потребности различными способами. Результаты исследования занесите в таблицу.

Потребность	Способы удовлетворения потребности			
	Индивидуальное	Совместно небольшой группой	Совместно относительно большой группой	Массовой
Потребность в просмотре кинофильмов	Видео	Видео	Кинотеатр	телевидение

Вопросы для размышления

1. Можете ли вспомнить примеры, когда человек сначала стремится удовлетворить потребности более высоких уровней, а затем более низких?
2. Предположим, что в некоей стране все граждане могут удовлетворить любую свою потребность. Что произойдет с такой страной?

1.3. Как продаются товары

(2 часа)

Тема предполагает знакомство с правами и обязанностями продавца и покупателя, изучение цепочки, по которой товар доходит от производителя до потребителя, знакомство с разными формами торговли (оптовой и розничной, торговля в кредит, товары по почте и т.д.). Особое внимание уделяется знакомству с торговыми уловками, честными и не очень: различными скидками и распродажами, лотериями, торговлей по схеме «пирамида» и т.п. Учащиеся должны уметь распознавать их и противостоять им.

- Существует множество форм организации торговли, каждая из которых имеет свои плюсы и минусы для потребителя.
- За тысячелетия существования торговли выработано множество способов заставить потребителя купить даже то, что ему не нужно.
- Разумный подход к выбору места покупки позволит вам найти оптимальное соотношение цены и качества товара.

Контрольные вопросы.

1. Где и почему вы бы предпочли покупать следующие товары:

а/ телевизор б/ яблоки в/ шоколад
г/ кефир д/ корм для животных е/ мебель?

2. Перечислите положительные и отрицательные стороны покупки товаров в следующих местах:

а/ в супермаркете б/ в магазине с традиционным обслуживанием
в/ на ярмарке.

Упражнение.

Напишите короткое сочинение на тему: «Что было бы, если бы исчезли вещевые и мелкооптовые рынки?»

Вопросы для размышления

1. Какие товары, на ваш взгляд, не должны продаваться в магазинах самообслуживания?
2. Какие товары, по вашему мнению, наиболее выгодно продавать в супермаркетах?
3. Почему ювелирные изделия на продаются в супермаркетах?
4. Почему крупные компании – производители сложной бытовой техники – стараются открывать как можно больше своих фирменных магазинов, а не довольствуются продажей товаров через универсальные магазины?

Тема 2. Информация и потребитель (5 часов)

2.1. Источники информации для потребителя (1 час)

Тема посвящена проблеме, какая информация нужна потребителям и где ее найти. Учащиеся должны узнать. Из каких источников можно получить сведения о товарах и услугах, как проанализировать полученную информацию и использовать ее при выборе товара или услуги.

- Информация – это власть, чем больше вы знаете, тем увереннее ведете себя на рынке, тем меньше шансов, что вы совершите неудачную покупку.
- Чем дороже вещь, которую вы собираетесь приобрести, тем больше нужно о ней знать.
- Относитесь к получаемой информации разумно. Человек сам делает свой выбор.
- Пользуйтесь советами специальных изданий для потребителя. Они не заинтересованы в продвижении товаров и услуг конкретных фирм, действительно независимы и дают объективную информацию.

Контрольный вопрос.

Вы решили купить магнитофон. Какая информация потребуется вам, чтобы сделать разумный выбор? Где вы можете найти эту информацию?

Упражнения.

1. Заполните таблицу:

Источник информации для потребителя	Плюсы	Минусы
Сведения от друзей и знакомых		
Упаковка и этикетки товаров		
Реклама		
Телевидение и радио		
Специальные издания для потребителей		

2. Подберите несколько статей с полезной для потребителя информацией.

Какие именно полезные советы содержатся в этих статьях?

3. Представьте, что вы издаете специальный журнал для потребителей. Составьте список тем, которые обязательно должны быть отражены в вашем журнале.

Вопрос для размышления

Представьте, что вы оказались в незнакомой стране. Вы пришли в продовольственный магазин, но все этикетки товаров и другая информация написаны на незнакомом вам языке. Как вы будете выбирать товары? На какую информацию будете опираться?

КАК ПРОДАЮТСЯ ТОВАРЫ

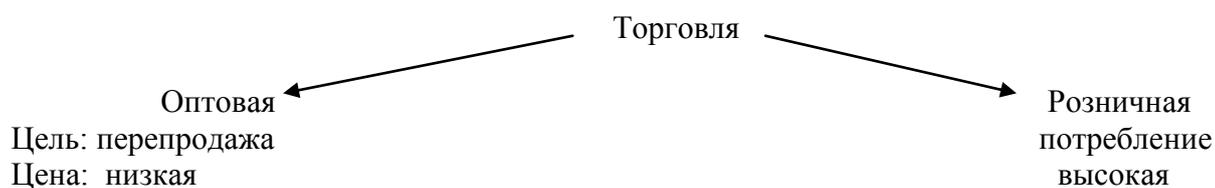
Торговля – это совокупность операций по покупке товаров у производителей и продаже их потребителям.

Торговля обеспечивает поступление к потребителю товара в нужном виде, в нужном месте, в в нужное время и по приемлемой цене.

Производитель → Потребитель

Производитель → Розничная торговля → Потребитель

Производитель → Оптовая торговля → Розничная торговля → Потребитель



Виды розничной торговли:

1. Специализированные
2. Универсальные

Виды магазинов	Плюсы	Минусы
Самообслуживания	Свободный доступ к товарам Большой ассортимент товаров Осмысленно выбрать товар Экономит время	Импульсные покупки Цены обычно выше (у нас) Трудно подсчитать сумму (чек)
Традиционная торговля	Помощь продавца	Большие затраты времени
Продажа товаров с открытой выкладкой (обувь, одежда бытовая техника и т.д.)	Спокойно выбрать товар Помощь продавца	Назойливость продавца
Покупки на рынках и ярмарках	Цены ниже	Качество ниже Вероятность кражи
Специализированные магазины	Прямая связь с производителем Широкий выбор товаров Более грамотные продавцы Собственные сервисные центры	
Продажа товаров в кредит	Возможность купить дорогостоящую вещь Кредитный договор	Цены несколько выше (риск для продавца)
Посылочная торговля	Возможность приобрести товар не выходя из дома, товар, которого нет в магазинах	Мошенничество Реально товар отличается от рекламы Большой срок доставки Сложно предъявить претензии продавцу Заказ может потеряться при пересылке

Практическое задание

1. Дух соперничества
2. Чувство товарищества
3. Креативность (способность к творчеству)
4. Способность критически мыслить
5. Любознательность
6. Озабоченность материальным успехом
7. Порядочность
8. Честность
9. Доброта
10. Независимость
11. Интеллектуальная развитость
12. Послушание
13. Предприимчивость
14. Открытость
15. Наличие собственных убеждений
16. Уравновешенность
17. Организованность
18. Чувство юмора
19. Эмоциональность
20. Искренность
21. Социальная адаптабельность
22. Воспитанность

Ученик

Хороший	идеальный

Учитель

Хороший	идеальный

Преуспевающий взрослый

Семья -----

Общая сумма доходов семьи за один месяц ----- (из бланка 1)

Расходная часть семейного бюджета

Наименование статьи расходов	Расход руб.	% в семейном бюджете	% потребительского бюджета	Разница величин (по модулю)
1	2	3	4	5
1. Питание:				
1.1. хлеб и крупы				
1.2. Мясопродукты				
1.3. Жиры (включая масло)				
1.4.овощи				
1.5.фрукты				
1.6.сахар				
1.7.молочные продукты				
1.8.напитки				
2. Одежда				
2.1.Верхняя одежда				
2.2 Белье				
2.3.Головные уборы				
2.4.Чулочно-носочные изделия				
2.5.Обувь				
3.. Мебель и предметы домашнего обихода				
4. Культурно-бытовые нужды				
5.Алкогольные напитки и курение				
6. Оплата квартиры				
7. Платежи, сборы, налоги				
8. накопления, сбережения				
Итого:				

Семья -----

Общая сумма доходов семьи за один месяц ----- (из бланка 1)

Расходная часть семейного бюджета

Наименование статьи расходов	Расход руб.	% в семейном бюджете	% потребительского бюджета	Разница величин (по модулю)
1	2	3	4	5
1. Питание:				
2. Одежда				
3.. Мебель и предметы домашнего обихода				
4. Культурно-бытовые нужды				
5.Алкогольные напитки и курение				
6. Оплата квартиры				
7. Платежи, сборы, налоги				
8. накопления, сбережения				
Итого:				

Практическая работа « Информация о товаре. Читаем этикетку».

1. Наименование, название товара ---

Информация, которая должна быть	Информация, которая есть
1. Наименование технического регламента(ГОСТ, ТУ	1.
2. Сведения о потребительских свойствах товара 2.1. состав 2.2. пищевая ценность 2.3. назначение 2.4. условия применения и хранения 2.5. способы изготовления 2.6. противопоказания 2.7. вес (объем) 2.8. дата и место изготовления 2.9. срок хранения	2
3. адрес, фирменное наименование изготовителя	3

2. Как читать штрихкод (ШК)

460
0376
21120
6

Код страны
код изготовителя
код товара
контрольная цифра

Пример вычисления контрольной цифры:

1. Сложить цифры, стоящие на четных местах ШК ($6+0+7+2+1+0=16$)
2. ПОЛУЧЕННУЮ СУММУ УМНОЖИТЬ НА ТРИ ($16*3=48$)
3. СЛОЖИТЬ ЦИФРЫ, СТОЯЩИЕ НА НЕЧЕТНЫХ МЕСТАХ ШК (КРОМЕ КОНТРОЛЬНОЙ ЦИФРЫ) $4+0+3+6+1+2=16$
4. СЛОЖИТЬ ЧИСЛА, ПОЛУЧЕННЫЕ В ПУНКТАХ 2 и 3 ($48+16=64$)
5. Отбросить десятки ($64 -60 = 4$)
6. Из числа 10 вычесть полученное в п.5 ($10-4=6$)

Результат должен совпасть с контрольной цифрой.

Вывод: подлинность ШК и качество товара