# Тема 2.

# Внешние факторы влияющие на поведение потребителей



### Концепция культуры

Культура - это комплекс, включающий знание, вероисповедание, искусство, право, мораль, обычаи и любые другие способности и привычки, приобретаемые человеком как членом общества.

#### \*\*\*

Культура — это набор ценностей, идей, предметов человеческого труда и других значимых символов, помогающих людям как членам общества общаться, интерпретировать и оценивать ситуации.

Культура включает абстрактные и материальные элементы. К абстрактным элементам относятся ценности, отношения, идеи. Материальные компоненты- это инструменты, книги, дома, а также специфические продукты, такие, как модем конкретной марки и модели.



# Особенности культуры как внешнего фактора потребительского поведения:

- культура приобретаема, большая часть человеческого поведения обусловлена обучением.
- культура редко предоставляет детальное описание подходящего поведения.

# Особенности культуры как внешнего фактора потребительского поведения:

- влияние культуры часто не осознается. Человек ведет себя, думает и чувствует в манере, согласованной с другими членами той же культуры, потому что это представляется естественным или правильным.
- культура адаптивна. Она эволюционирует вместе с развитием способности общества функционировать.

## Структура культуры

1. Ценность — это результат оценивания субъектом сравнительных качеств нескольких объектов с точки зрения своих или принимаемых как свои общественных интересов.

Оценивание происходит по двум основным шкалам.

- Потребительной стоимости что полезнее.
- Меновой стоимости что дороже, на что можно выменять больше других вещей.

В самих вещах нет никакой ценности, она возникает лишь как результат оценки, т.е. соприкосновения действующего агента (индивидуума, группы, организации) с объектом. Ценность выступает всегда в контексте определенной человеческой практики.

Потребительная и меновая стоимость очень тесно переплетаются, ценно то, что полезно.

2. Нормы- это правила, образцы поведения, навязываемые культурой.

Нормы проявляются в разных формах:

- а) Право это нормы поведения закрепленные законом.
- б) Мораль это свод норм поведения, регулирующих наиболее важные принципы поведения людей.
- в) Обычаи это нормы повседневной жизни передающиеся от поколения к поколению.
- г) Религия это совокупность норм, якобы предписанных Богом.
- д) Мода отличается своим непостоянством, ее источником является референтная (эталонная) группа.

3. Язык — это средство общения с помощью символов, понимаемых всеми принадлежащими к данной культуре людьми.

4. Санкции — это реакция носителей данной культуры на степень соблюдения культурных норм. Санкции бывают позитивными (орден, популярность) и негативными (лишение свободы, штраф)



Ценностные ориентации, влияющие на поведение потребителей.

# Культурные ценности, относящиеся к потребительскому поведению

#### Ценности, ориентированные на другого

«любовь все преодолевает»?  Взрослый/Ребенок. Семейная жизнь организована для того, чтобы отвечать потребностям детей или взрослых?  Маскулизм/Феминизм. До какой степени социальная власть автоматически принадлежит мужчинам?  Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними?		Индивидуализм/Коллективизм. Ценится ли индивидуальная						
<ul> <li>□ Романтическая ориентация. Верит ли культура, что «любовь все преодолевает»?</li> <li>□ Взрослый/Ребенок. Семейная жизнь организована для того, чтобы отвечать потребностям детей или взрослых?</li> <li>□ Маскулизм/Феминизм. До какой степени социальная власть автоматически принадлежит мужчинам?</li> <li>□ Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними?</li> <li>□ Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются</li> </ul>	акт	ивность и инициатива выше, чем коллективная активность и						
«любовь все преодолевает»?  Взрослый/Ребенок. Семейная жизнь организована для того, чтобы отвечать потребностям детей или взрослых?  Маскулизм/Феминизм. До какой степени социальная власть автоматически принадлежит мужчинам?  Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними?  Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются	СОГ	ласованность?						
<ul> <li>Взрослый/Ребенок. Семейная жизнь организована для того, чтобы отвечать потребностям детей или взрослых?</li> <li>Маскулизм/Феминизм. До какой степени социальная власть автоматически принадлежит мужчинам?</li> <li>Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними?</li> <li>Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются</li> </ul>		Романтическая ориентация. Верит ли культура, что						
чтобы отвечать потребностям детей или взрослых? <i>Маскупизм/Феминизм.</i> До какой степени социальная власть автоматически принадлежит мужчинам? <i>Конкуренция/Кооперация.</i> Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними? <i>Молодость /Старость.</i> Мудрость и престиж приписываются	«ЛК	обовь все преодолевает»?						
<ul> <li>Маскулизм/Феминизм. До какой степени социальная власть автоматически принадлежит мужчинам?</li> <li>Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними?</li> <li>Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются</li> </ul>		Взрослый/Ребенок. Семейная жизнь организована для того,						
автоматически принадлежит мужчинам? □ Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними? □ Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются	чтобы отвечать потребностям детей или взрослых?							
<ul> <li>□ Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха, превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними?</li> <li>□ Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются</li> </ul>		Маскулизм/Феминизм. До какой степени социальная власть						
превосходя достижения других людей или же путем сотрудничества с ними?    Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются	автоматически принадлежит мужчинам?							
сотрудничества с ними?		Конкуренция/Кооперация. Добивается ли человек успеха,						
□ Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются	пре	восходя достижения других людей или же путем						
	СОТ	рудничества с ними?						
более молодым или более старым членам культуры?		Молодость /Старость. Мудрость и престиж приписываются						
остобительный остобительный протоктивный при								

#### Ценности, ориентированные на среду

- П Чистота. До какой степени чистота обеспечивается за пределами минимума, необходимого для здоровья?
- □ Личные достижения/Статус. Базируется ли система вознаграждения культуры на достигнутых результатах (индивидуума) или на наследованных факторах, таких, как семейная или классовая принадлежность?
- □ Традиции/Изменения. Считаются ли существующие образцы поведения изначально предпочтительными новым образцам поведения?
  - Принятие риска/Безопасность. Кем больше восхищаются: тем, кто рискует своим положением или нет?
  - Принятие риска/Безопасность. Кем больше восхищаются тем, кто рискует своим установившимся положением для преодоления препятствий и достигает высоких целей, или тем, кто не делает этого?
  - Решение проблем/Фатализм. Побуждаются ли люди преодолевать все проблемы или относятся к реальности по принципу «что будет, то и будет»?
  - ☐ Природа. Рассматривается ли природа как нечто, чем следует

## Ценности, ориентированные на себя

□ Активнос	сть/Пассивно	ость. Какс	ой подход	ц к жизн	и ценит	СЯ
больше — фи	изически актив	вный или м	иенее акт	ивный?		
□ Mamepua	льность/Нем	атериаль	ность. К	(ак много	значени	1Я
придается	приоб	бретению		материал	пьного	
богатства/бла	агосостояния	?				
Тяжелый (уг	торный) тру	д/Досуг.	Кто бол	ьше поч	итаем -	_
персона, ра	аботающая	упорнее,	чем	это эко	номичес	КИ
необходимон	или тот, кто не Иое	е дедает эт	гого? пворение	:/Немедле	енное	
удовлетворе	ение. Люди по или жить сего	буждаются	я экономи			на
степени при	нное удовлеп емлемо преда а, алкоголь и с	аваться ч				
	ерьезность. Е ело, или она ра				как стро	ГО