

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Игровые технологии формирования поведения потребителей услуг  
интерактивных образовательных сервисов**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 391 группы

направления (специальности) 43.04.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

**Летуновской Екатерины Андреевны**

Научный руководитель

Доцент, к.с.н.

\_\_\_\_\_ Е. А. Раевская

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_ Т.В. Черевичко

Саратов 2024

**ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы.** Актуальность темы. Образование традиционно имеет ярко выраженную социальную составляющую, поскольку оно нацелено на удовлетворение общественных нужд и функционирует вне коммерческой деятельности. Однако стоит подчеркнуть, что сегодня образовательная сфера становится одной из самых многообещающих областей в секторе услуг. С одной стороны, образование продолжает оставаться важным социальным институтом, ведь общество нуждается в постоянном развитии и обновлении своего интеллектуального капитала. С другой стороны, происходит формирование рынка образовательных услуг, где само образование начинает восприниматься как товар.

Кроме того в современном мире постоянно развиваются цифровые технологии, поэтому тема цифровизации в сфере образования является одной из самых актуальных на данный момент. Цифровые технологии сегодня окружают нас повсюду: они присутствуют в каждом доме, в школах, больницах, университетах, на различных предприятиях, и постепенно затрагивают каждую сферу жизни человека и беспрестанно развиваются с большой скоростью, чему активно способствует геополитическая и экологическая ситуация в мире.

Цифровизация в образовании направлена на решение ряда ключевых задач: повышение цифровой грамотности педагогов, создание современной материально-технической базы, расширение возможностей для дистанционного обучения через онлайн-платформы и внедрение цифровых учебных программ. Учебные занятия, дневники, журналы имеют тенденцию постепенного перехода в онлайн-формат. Ученики уже могут посещать занятия не выходя из дома используя для получения знаний интернет и компьютер, планшет либо смартфон. Вместо привычных учебников зачастую стали использоваться электронные ресурсы.

Вместе с тем, игровые технологии как одна из инновационных обучающих технологий приобретает все большее значение в образовании.

Все это имеет огромное влияние на отношение учеников и родителей к восприятию образовательного процесса и их поведения как потребителей образовательных услуг, что еще раз подчеркивают значимость и актуальность выбранной темы данного исследования.

**Степень теоретической разработанности темы.** При проведении настоящего исследования использован широкий круг научных работ, посвященных изучению основ формирования поведения потребителя с помощью современных игровых технологий, авторами которых являлись: В.А. Антоненц, В.В. Деньгов, Н.А. Коноплева, С.В. Мальцева, И.А. Рябкова, Е.О. Смирнова и так далее.

Интерес также представляют работы отечественных авторов (Ю.А. Афанасьева, А.Е. Бардин, В.А. Белов, С.С. Белоконова, И.Ю. Бурханова, О.В. Гаврилина, О.Н. Ефимова, Т.Н. Иголкина, Н.Ю. Малахова, М.О. Мамажонова, М.С. Нестеров, А.В. Рымкевич, Т.В. Хренникова), посвященные вопросам изучения отдельных механизмов формирования поведения потребителя образовательных услуг путем внедрения игровых практик на примере сервисов.

**Целью исследования** является определение проблем игровых технологий формирования поведения потребителей услуг интерактивных образовательных сервисов, и построение на их основе направлений совершенствования данного механизма на примере сервиса «uchi.ru».

Для реализации цели работы были поставлены следующие **задачи**:

1. Рассмотреть понятие и методики формирования потребительского поведения;
2. Изучить основные разновидности и характеристики современных игровых технологий;
3. Дать общую характеристику сервиса «uchi.ru» и выделить игровые методики, используемые для привлечения клиентов;

4. Исследовать влияние классического образовательного процесса и образовательного процесса, на основе сервиса «uchi.ru» на поведение потребителей образовательных услуг.

**Объект исследования** – влияние интерактивных образовательных сервисов в рамках применения игровых технологий на поведение потребителей услуг.

**Предмет исследования** составляют проблемы и направления совершенствования образовательного процесса сервиса «uchi.ru» и его влияния на поведение потребителей образовательных услуг.

**Теоретическая и эмпирическая основа исследования.** Теоретическую основу исследования составляет система теоретических концепций, механизмов и методов, практических методик, представленных в трудах отечественных и зарубежных ученых и практиков, посвященных вопросам построения игровых технологий формирования поведения потребителей услуг интерактивных образовательных сервисов. Эмпирической основой исследования являются практические материалы интерактивных образовательных сервисов, в частности, сервиса «uchi.ru» и игровые методики, используемые для привлечения клиентов.

**Эмпирической основой исследования являются:** контент-анализ текстовых материалов сервиса «uchi.ru»; качественная оценка игровых методик обучения, используемых на сервисе «uchi.ru»; сравнительный компаративный анализ образовательных методик разных сервисов; SWOT-анализ.

**Методологическая основа исследования.** Методологической основой работы является совокупность общенаучных методов познания, включающие принцип объективности, системности, индукции, дедукции и др. Наряду с общенаучными методами познания применялись частнонаучные методы: описательный, лингвистический, сравнительный.

Теоретическая значимость результатов исследования состоит в том, что выявленные в результате его проведения новые знания относительно объекта и предмета исследования, позволят сформировать наиболее полную теоретико-

методологическую базу по вопросам построения игровых технологий формирования поведения потребителей услуг интерактивных образовательных сервисов, которая в дальнейшем может служить основой для проведения новых исследований, написания статей и выдвижения научных гипотез.

**Практическая значимость результатов исследования** состоит в том, что проведённое исследование, а также выводы и результаты, полученные по окончании исследования, могут служить основой для дальнейших разработок по совершенствованию практических аспектов построения игровых технологий формирования поведения потребителей услуг интерактивных образовательных сервисов, в частности, на примере сервиса «uchi.ru».

**Структура выпускной квалификационной работы.** Работа состоит из введения, трех глав, объединяющих шесть параграфов, заключения и списка использованных источников. В первой главе исследования (теоретической) рассматриваются теоретические основы формирования поведения потребителя с помощью современных игровых технологий. Во второй главе (аналитической) проводится анализ формирования поведения потребителя образовательных услуг путем внедрения игровых практик на примере сервиса «uchi.ru». В третьей главе (практической) предлагаются мероприятия по внедрению игровых технологий в работу с потребительским поведением на примере сервиса «uchi.ru».

**Основные публикации.** Результаты выпускной квалификационной работы были опубликованы в следующих сборниках научных работ:

1. Раевская Е.А., Летуновская Е.А. Игровые технологии в дополнительном образовании: от гербария к мини-туризму // Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства. / Материалы VII Международной научно-практической конференции 20 сентября 2024г. – Москва: РНИ РГУТИС, 2024. – 395-399 с.

2. Летуновская Е.А. Эмоциональное воздействие и игровые механики в организации деятельности учреждения дополнительного образования: на стыке туризма, развлечения и обучения // «Полезные» путешествия: новые

смыслы молодежного туризма / Сборник статей по итогам Всероссийской студенческой форсайт-сессии 15 ноября 2024, г. Саратов (в печати).

**ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ.** Первая глава посвящена исследованию теоретических основ формирования поведения потребителя с помощью современных игровых технологий. В ней рассматриваются понятие и методики формирования потребительского поведения, а так же основные разновидности и характеристики современных игровых технологий.

Потребительское поведение изучает потребителей и процессы, через которые они проходят, в процессе выбора и использования продуктов или услуг. Поведение потребителей зависит от эмоциональных, ментальных, психических и поведенческих реакций.

Первоначально потребление рассматривалось лишь в контексте экономической науки, где оно рассматривалось как предпосылка достижения целей производителя и выступало в качестве фазы производства. Позже начал формироваться взгляд на потребление в рамках общественных наук, в рамках социологии. Ближе к концу XIX века появляется определенный социологический взгляд на процесс индивидуального потребления. Индивидуальное потребление характеризуется тем, что потребление рассматривается со стороны действующего индивида, у которого есть осознанные потребности. Если с точки зрения экономики потребление является этапом производства, процессом, который помогает добиться определенных целей производителю, то в рамках социологии происходит переориентация. Взгляд на потребление индивида возникает через осознание существующих у него потребностей<sup>1</sup>.

Понятие «потребительское поведение» охватывает широкий спектр аспектов, связанных с действиями людей при приобретении, использовании и утилизации товаров и услуг. Оно включает:

– действия, направленные на покупку, использование и последующее избавление от товаров и услуг;

---

<sup>1</sup> Махмудова, Г.Р. Трансформация модели потребительского поведения в современной экономике: специальность 08.00.01 "Экономическая теория": диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Махмудова Гулрух Равшанбековна, 2022. – С. 38.

- процессы, включающие принятие решений до и после приобретения продукции, услуг или идей;
- единство этапов принятия решений покупателем и факторов, влияющих на эти решения;
- формирование рыночного спроса со стороны покупателей, выбирающих блага исходя из текущих цен;
- совокупность характеристик и параметров, отражающих поведение потребителей, такие как их предпочтения, структура потребления и методы распределения доходов.

Наиболее приемлемая трактовка понятия «потребительское поведение» отражает три аспекта: экономическое поведение, социальное влияние и психологические особенности индивида. Экономическое поведение обусловлено выбором наиболее приемлемых вариантов из альтернативно возможных, рациональностью действий на основе эффективности принимаемых решений с целью максимизации материальной выгоды на основе анализа имеющейся информации. С другой стороны, на потребительском поведении сказываются социальные отношения: поведение социально обусловлено и предполагает определенные действия, может характеризоваться спонтанными действиями и непредсказуемостью. Социальная составляющая формирует потребительскую идеологию, которая направляет действия потребителя. Кроме того, действия потребителя зачастую носят иррациональный характер в зависимости от его психологического состояния в момент принятия решения о покупке.

Таким образом, может быть предложено следующее понимание термина «потребительское поведение» в широком значении: потребительское поведение – это действия потребителя на рынке конкретного товара или услуги, которые заключаются в принятии решения на совершение покупки на основе экономических выгод, под влиянием личного опыта и мнений его социального окружения, а также с учетом его психологических особенностей.

Анализ показывает, что значимость игровых технологий заключается в

поддержке инициативности, самостоятельности, способности планировать свою деятельность, учитывать интересы обучающегося, развивать осознанное отношение к учебе и формировать у участников знания в области потребления. Ученые подчеркивают, что одним из важнейших принципов игрового проектирования является учет актуальных потребностей и интересов, а также развитие потребительской осведомленности и культуры учеников. В данном исследовании особое внимание уделяется таким характеристикам игровых технологий, как нацеленность на достижение будущих результатов, инновационный и моделирующий характер процесса проектирования, а также стремление к развитию потребительских знаний у учащихся.

Игровая технология – вид деятельности в условиях ситуации, направленных на воссоздание и усвоение общественного опыта, в котором складывается и совершенствуется самоуправление поведением.

Ценность игровых технологий определяется тем, что они способствуют развитию инициативы, самостоятельности, умению планировать свою деятельность, учитывают интересы субъекта обучения, развивают сознательное отношение к его деятельности и формированию культуры потребления. Для достижения этой цели учащиеся должны научиться самостоятельно мыслить, решать проблемы, интегрировать знания различных учебных предметов, устанавливать причинно-следственные связи, прогнозировать реализацию различных вариантов, что важно в современном обществе потребления. Поэтому посредством разработки и систематического внедрения в учебный процесс специальных курсов, посвященных формированию потребительских знаний учащихся, можно значительно углубить знания будущих педагогов по проблеме применения игрового проектирования как одного из средств формирования потребительских знаний. Перспективы дальнейшей работы мы видим в разработке игровых проектов профессионально предметного направления образования учащихся в обеспечении надлежащей культуры потребления различного рода ресурсов.

Во второй главе приводится анализ формирования поведения потребителя образовательных услуг путем внедрения игровых практик на примере сервиса «uchi.ru». Было проведено аналитическое исследование сервиса «uchi.ru», который включает онлайн-курсы по школьным предметам для 1-11 классов, а также курсы по подготовке к ВПР, ОГЭ, ЕГЭ, курсы по внешкольным предметам по развитию гибких и метапредметных навыков в формате комиксов и образовательных игр. Ученики изучают предметы школьной программы в интерактивном формате с учетом уровня знаний и индивидуальных особенностей.

С целью изучения специфики игровых технологий, используемых на сервисе «uchi.ru», а также их влияния на поведение потребителей образовательных услуг, была проведена комплексная оценка, которая включает в себя несколько последовательных этапов:

1. Контент-анализ текстовых материалов сервиса «uchi.ru», включающий в себя оценку общего вида сайта и его возможностей для учеников, родителей и педагогов;

2. Оценка игровых методик обучения, используемых на сервисе «uchi.ru» (определение мотивации и вовлеченности учащихся, их опыта обучения на сервисе, удовлетворенность родителей и педагогов игровыми методиками, представленными на сервисе);

3. Сравнительный компаративный анализ образовательных методик разных сервисов, а именно: сравнение возможностей сервиса «uchi.ru» с возможностями других сервисов, конкурирующих с ним (Яндекс Учебник и Foxford);

4. SWOT-анализ образовательной платформы с выделением ее сильных слабых сторон.

Контент-анализ показал, что на сервисе «uchi.ru» игровым технологиям отведена большая роль, поскольку все занятия, проводимые на нем, так или иначе, проводятся с учениками в игровой форме. Платформа Учи.ру уникальна тем, что способна анализировать успехи каждого ученика и на основании этого

разрабатывать индивидуальные рекомендации по дальнейшей программе обучения. Задания становятся доступны после успешного прохождения тестов, позволяя ученикам последовательно изучать темы, закрепляя материал в удобном для них темпе и с необходимым количеством повторений.

В результате проведенного опроса установлено, что более 70% респондентов оценивают с положительной стороны игровую составляющую образовательной платформы Учи.ру (4-5 баллов), 23% оценили ее на 3 балла, однако 7% оценили ее негативно (1-2 балла). Из причин, названных теми, кто поставил оценку «3 балла» и менее, были следующие:

- недостаточно проработан учебный материал;
- слишком много игр и мало обучения;
- отсутствие соревновательной составляющей в играх;

SWOT-анализ сервиса Учи.ру показал, что на данный момент существует достаточное количество сильных и слабых сторон, которые, соответственно, можно преобразовать либо в возможности его дальнейшего развития, либо они могут стать угрозой для процветания данной образовательной платформы в будущем. Именно поэтому так важно обращать особое внимание именно на мнение потребителей данных образовательных услуг, чтобы соответствовать всем их запросам и ожиданиям.

Таким образом, в результате проведенного исследования, удалось установить, что сервису Учи.ру еще есть куда расти и развиваться. Так, в частности, необходимо обратить внимание на следующие проблемные аспекты:

1. Развитие игровых технологий, используемых на сервисе Учи.ру;
2. Повышение мотивационной составляющей деятельности участников образовательной платформы;
3. Заимствование опыта других образовательных платформ.

Данные направления позволят сервису Учи.ру быстрее развиваться, и отвечать современным запросам потребителей цифровых образовательных услуг. Особое внимание в данном вопросе стоит уделить, конечно же, игровым

технологиям, которые занимают весомое место в формировании поведения потребителей услуг интерактивных образовательных сервисов.

Третья глава работы посвящена разработке мероприятий по внедрению игровых технологий в работу с потребительским поведением на примере сервиса «uchi.ru». Выявлена необходимость дальнейшего развития сервиса, в частности, со стороны игровых технологий. В настоящий момент на данном сервисе проходят олимпиады, которые выступают неким соревновательным элементом в обучении. Представляется интересным, помимо олимпиад, запустить турниры, которые будут проходить в игровой форме. Создание подобного рода турниров будет нести в себе важную задачу: поддержание мотивации учеников посредством соперничества друг с другом. Турниры можно сделать на базе уже действующих на платформе игр. Помимо турниров, в игровой форме обучения на сервисе Учи.ру можно предусмотреть проведение дуэлей между участниками, так, соревновательная форма будет сохранена, однако не потребует привлечения сразу множества участников, а позволит проводить такого рода «битвы умов» между двумя людьми в онлайн формате.

Ещё одним аспектом организации рабочего и свободного отдыха современных детей являются повешенный спрос родителей на развивающие дополнительные занятия для детей. Современная система дополнительного образования в настоящее время претерпевает большие изменения и активно развивается в направлении геймификации и цифровизации одновременно. представляется интересным создание коллаборации образовательной платформы Учи.ру с государственными проектами, поскольку сам сервис одобрен Минпросвещения и Минцифры России, и такое взаимодействие будет особо полезно в рамках формирования «Цифрового образовательного контента» и той, и другой сторонам. Кроме того, стоит обратиться именно к региональной составляющей такого рода государственных проектов, в связи с чем можно будет решить сразу несколько задач:

1. Развитие самой образовательной платформы Учи.ру, в частности, ее игровой составляющей;

2. Расширение сообщества потребителей цифровых образовательных услуг в регионе – Саратовской области;

3. Поддержка регионального проекта, формирование его положительного имиджа среди потенциальных потребителей цифровых образовательных услуг.

Примером может служить разработанный для Государственного бюджетного учреждения Саратовской области дополнительного образования «Областной центр экологии, краеведения и туризма» проект «Цифровой гербарий».

Стоит отметить, что ранее на сервисе Учи.ру проводились лекции во время пандемии, однако данная практика была приостановлена, хотя и пользовалась спросом у пользователей. Проанализировав отзывы пользователей Учи.ру, было установлено, что многие из них хотели бы вернуть лекционный материал.

В данном случае можно внедрить в сервисе Учи.ру не онлайн лекции, а лекции в оффлайн-формате, так называемые вебинары, которые будут посвящены изучению базовых предметов, таких как: математика, русский язык и окружающий мир, и отвечающих на основные вопросы курсов. Данные вебинары необходимо сделать бесплатными, и входящими в состав пробных занятий на образовательной платформе. Для записи вебинаров предлагается привлечь специалистов-репетиторов, которые работают на площадке «doma.uchi.ru».

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.** В заключение проведенного исследования можно сделать вывод, что игровые технологии уже прочно засели в образовательном процессе: без игры невозможно представить обучения, поскольку она составляет достаточно большой пласт работы над формированием поведения потребителя образовательных услуг, и служит важным элементом привлечения внимания учащихся.

В рамках теоретической части работы установлено определение «потребительское поведение», под которым понимаются действия потребителя на рынке конкретного товара или услуги, которые заключаются в принятии решения на совершение покупки на основе экономических выгод, под влиянием личного опыта и мнений его социального окружения, а также с учетом его психологических особенностей. Также рассмотрено множество методов для исследования потребительского поведения во многих сферах деятельности.

Установлено, что в основе игровых технологий лежат идеи развития познавательных способностей учащихся, формирования умений конструировать свои знания и ориентирования в информационном пространстве, критически мыслить. Основная ценность игровых технологий заключается в том, что они ориентируют на создание конкретного образовательного продукта, а не только на усвоение учебной информации, что также можно считать проявлениям культуры потребления. Учащиеся чаще всего небольшими группами выполняют комплексную работу, которая требует интегрированных знаний и умений.

Для аналитической части работы был выбран сервис Учи.ру – образовательная онлайн-платформа для школьников, их родителей и учителей. Работа сервиса построена на прохождении пользователями множества курсов (из школьной программы и не только) в игровом формате, а также прохождении различного рода олимпиад. Преимуществами данного сервиса считается то, что родители могут контролировать успехи учащихся, а учителя, в свою очередь, давать им задания на данном сервисе, проверять их, объединять участников в

группы, и делать рутинное образование более увлекательным и интересным для школьников посредством использования целой совокупности игровых технологий.

Анализ специфики игровых технологий, реализуемых на сервисе Учи.ру был проведен с помощью нескольких видов оценки:

1. Контент-анализ текстовых материалов сервиса «uchi.ru» включал оценку статистических данных работы образовательной платформы, ее охвата, реализация в Саратовской области, благодаря чему удалось лучше понять работу сервиса;

2. Оценка игровых методик обучения, используемых на сервисе «uchi.ru». В рамках нее был проведен опрос группы пользователей образовательной платформы об их удовлетворенности предоставляемыми образовательными услугами;

3. Сравнительный компаративный анализ образовательных методик сервиса Учи.ру с аналогичными ему сервисами Яндекс Учебник и Foxford. Было установлено, что Учи.ру по сравнению со своими конкурентами более обширный, и одержит в себе намного больше курсов, хоть и не содержит, к примеру, лекционного материала и вебинаров;

4. SWOT-анализ образовательной платформы позволил определить ее сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы дальнейшего развития.

В результате проведенного эмпирического исследования определены направления для дальнейшего развития сервиса Учи.ру:

1. Развитие игровых технологий, используемых на сервисе Учи.ру;
2. Повышение мотивационной составляющей деятельности участников образовательной платформы;
3. Заимствование опыта других образовательных платформ.

Так, в рамках первого направления было предложено развитие у пользователей соревновательных элементов обучения путем создания в играх Учи.ру турниров и дуэлей между участниками.

В рамках второго направления предложена коллаборация сервиса Учи.ру с государственным проектом «Цифровой гербарий», что расширит мотивационную составляющую деятельности пользователей путем получения баллов за собранных представителей флоры и фауны.

В рамках третьего направления предложено заимствование опыта Яндекс Учебник в рамках внедрения на сервис Учи.ру бесплатных вебинаров (по математике, русскому языку и окружающему миру) в качестве элемента привлечения новых пользователей, а также повышения интереса к сервису уже зарегистрированных пользователей.

В качестве отражения степени эффективности данных мероприятий установлено, что в результате их внедрения удастся уже к 2025 году увеличить охваты сервиса Учи.ру на 10-15%, а также повысить удовлетворенность потребителей теми образовательными услугами и игровыми технологиями, которые уже есть и будут в дальнейшем на образовательной платформе.

Таким образом, в результате проведенного исследования сервиса «uchi.ru», удалось установить, что данный сервис, несмотря на уже его широкое распространение в России, продолжает активно развиваться, поддерживая при этом инициативу Минпросвещения и Минцифры России в качестве поставщика «Цифрового образовательного контента». Можно с уверенностью сказать, что игровые технологии, привносимые сервисом Учи.ру в сложившуюся в России систему образования уже стали важным вектором его развития: без них уже невозможно представить современного образования, и дальше в приоритетах стоит только движение вперед, и развитие цифрового игрового контента, поскольку он является действенной базой для самостоятельного изучения материала и его изучения совместно с учителями и родителями.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### Книги и учебные пособия

1. Антонец, В.А. Инновационный менеджмент: учебник и практикум для вузов / В.А. Антонец. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 303 с.
2. Деньгов, В.В. Теория потребительского поведения: учебник для вузов / В.В. Деньгов. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 117 с.
3. Коноплева, Н.А. Организация социокультурных проектов для детей и молодежи: учебное пособие для вузов / Н.А. Коноплева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 254 с.
4. Мальцева, С.В. Основы инновационной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / С.В. Мальцева. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 517 с.
5. Махмудова, Г.Р. Трансформация модели потребительского поведения в современной экономике: специальность 08.00.01 "Экономическая теория": диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук / Махмудова Гулрух Равшанбековна, 2022. – 171 с.
6. Смирнова, Е.О. Психология и педагогика игры: учебник и практикум для вузов / Е.О. Смирнова, И.А. Рябкова. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 223 с.

### Статьи из книг, сборников, продолжающихся или периодических изданий

7. Авдулова, Т.П. Применение игровых технологий в практике дошкольного образования / Т.П. Авдулова, М.Ю. Парамонова, Т.А. Семенова, Г.Н. Толкачева, О.Г. Чугайнова // Наука и школа. – 2024. – С. 209-212.
8. Абдюкова, И.Р. Потребительское поведение / И.Р. Абдюкова, О.Н. Пушкарев // Управление, экономика и право: проблемы, исследования, результаты. – 2022. – С. 16-18.
9. Аметова, Э.К. Воспитательно-развивающий потенциал игровых технологий обучения в образовании / Э.К. Аметова // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – С. 21-23.

10. Афанасьева, Ю.А. Игровая технология как вид педагогических технологий / Ю.А. Афанасьева // Лицейские чтения: Шаг в будущее: современное студенчество как творческий, научный и профессиональный потенциал России. – 2021. – С. 61-62.

11. Бардин, А.Е. Игровые технологии: основные принципы и способы применения / А.Е. Бардин, Е.М. Козлов, А.Д. Чернова // Студенческая наука Подмосквюю. – 2022. – С. 751-754.

12. Белов, В.А. Информация об интересах и поведении потребителя как объект правоотношений в период цифровизации / В.А. Белов // Журнал российского права. – 2023. – № 2. – С. 59-71.

13. Белоконова, С.С. Чат-боты как элемент геймификации для повышения вовлеченности учащихся в образовательный процесс / С.С. Белоконова, А.Н. Яковлева // Информатика в школе. – 2022. – № 5(178). – С. 70-75.

14. Богданов, А.В. Теоретико-методологические подходы к анализу игровых технологий: социально-политический аспект / А.В. Богданов // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. – 2019. – Т. 19, № 3. – С. 330-334.

15. Бурханова, И.Ю. Векторы применения игровых образовательных технологий в профессиональном образовании / И.Ю. Бурханова, Е.А. Гусева, А.Д. Иванов, С.В. Бурханов // Глобальный научный потенциал. – 2021. – № 9(126). – С. 40-42.

16. Гаврилина, О.В. Понятие «игровая технология»: игровая деятельность, виды педагогических игр / О.В. Гаврилина // Современная наука в условиях модернизационных процессов: проблемы, реалии, перспективы. – 2022. – С. 70-72.

17. Ефимова, О.Н. Интерактивные игровые методы, применяемые в педагогической деятельности / О.Н. Ефимова, И.П. Шаповалова. // Молодой ученый. – 2021. – № 22(364). – С. 462-465.

18. Зацепина, Т.В. Характеристика и классификация основных видов игровых технологий / Т.В. Зацепина, А.В. Зацепин // Наука и Образование. – 2020. – Т. 3, № 4. – С. 338-340.
19. Иванова, С.В. Геймификация как новый значимый элемент современного образовательного пространства / С.В. Иванова, О.Б. Иванов // Вестник Московского университета. Серия 20. Педагогическое образование. – 2022. – С. 24-27.
20. Иголкина, Т.Н. Использование игровых технологий во внеучебной деятельности студентов высшей школы / Т.Н. Иголкина, Ю.В. Безуглова // Использование дистанционных технологий в профессиональном. – 2021. – С. 38-44.
21. Ильиных, Е.М. Актуальные подходы к трактовке понятия "потребительское поведение" / Е.М. Ильиных // Скиф. Вопросы студенческой науки. – 2018. – № 3(19). – С. 5-9.
22. Истомина, В.В. Квест как форма практико-ориентированного дополнительного образования / В.В. Истомина, Н.И. Ерина // Инновационное развитие профессионального образования. – 2020. – С. 34-39.
23. Кутепов, М.В. Потребительское поведение как объект социологического анализа / М.В. Кутепов // Наука и современность. – 2023. – № 8-2. – С. 118-123.
24. Лысова, Е.А. Поведение потребителей: содержание понятия, социально-экономическая сущность / Е.А. Лысова // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2019. – № 4. – С. 21-27.
25. Малахова, Н.Ю. «Игровые технологии» в образовании / Н.Ю. Малахова, Ю.П. Гладких // Современные научные исследования. – 2022. – С. 67-71.
26. Мамажонова, М.О. Игровые технологии как вид педагогических технологий / М.О. Мамажонова // Экономика и социум. – 2019. – № 11(66). – С. 443-445.

27. Маркова, Е.С. Анализ потребителей рынка онлайн-образования / Е.С. Маркова, Н.Н. Зюзина, Е.А. Зюзина // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. – 2020. – № 3(46). – С. 109-119.
28. Материкина, А.Е. Мониторинг обеспечения потребительской ценности услуг дошкольного образования / А.Е. Материкина // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2015. – № 4 (170). – С. 228-233.
29. Мороз, О.В. Игровая квест-технология в системе дополнительного образования / О.В. Мороз, А.А. Косярский, К.А. Борзов, О.Г. Боровик // Школьные технологии. – 2019. – № 6. – С. 94-98.
30. Наркулова, Ш.Ш. Методы исследования поведения потребителей / Ш.Ш. Наркулова // Экономика и социум. – 2022. – № 2-1(93). – С. 632-637.
31. Нестеров, М.С. Мотивация потребительского поведения подходы к понятию и составляющие / М.С. Нестеров // Инновационное развитие современной науки: проблемы, закономерности, перспективы. – 2018. – С. 63-65.
32. Никонова, Н.П. Игра как средство формирования потребительских знаний учащихся / Н.П. Никонова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2019. – № 3(28). – С. 186-189.
33. Паршин, В.Я. Подходы к определению понятия "потребительское поведение" / В.Я. Паршин // Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования. – 2019. – С. 41-45.
34. Плюснин, Л.В. Методологическая платформа игры как образовательной технологии: серьезная роль "несерьезной" реальности игры / Л.В. Плюснин, Г.И. Петрова // Вестник Московского университета. Серия 7. Философия. – 2023. – С. 50-55.
35. Попова, С.Ю. Применение игровых технологий в процессе обучения / С.Ю. Попова // Вопросы педагогики. – 2020. – № 4-2. – С. 287-292.

36. Рудинский, И. Д. Игровые образовательные технологии и практики: предпосылки и особенности применения / И.Д. Рудинский, С.В. Бусель // Отечественная и зарубежная педагогика. – 2024. – С. 39-44.

37. Ручица, Т.С. Использование игровых технологий в подготовке педагогов дополнительного образования / Т.С. Ручица // Вестник Донецкого педагогического института. – 2017. – № 2. – С. 113-119.

38. Рымкевич, А.В. Теоретические аспекты исследования потребительского поведения / А.В. Рымкевич // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. – 2023. – № 4. – С. 210-213.

39. Скоропупов, Л.В. Применение игровых технологий при организации дистанционного обучения / Л.В. Скоропупов, С.А. Трубица // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – № 81-2. – С. 530-533.

40. Сорокоумова, Е.А. Взаимосвязь когнитивных особенностей и потребительского поведения личности / Е.А. Сорокоумова, М.В. Феррапонтова, А. С. Васильева // Коллекция гуманитарных исследований. – 2022. – № 2(31). – С. 38-44.

41. Тагавердиева, Д.С. Подходы к оценке факторов потребительского поведения: специфика и проблемы учета / Д.С. Тагавердиева // УЭПС: управление, экономика, политика, социология. – 2019. – № 4. – С. 59-66.

42. Фазылзянова, И.И. Потребительское поведение: понятие и его сущность / И.И. Фазылзянова // Большая экономическая конференция. – 2021. – С. 20-22.

43. Харламова, А.В. Исследование потребительского поведения / А.В. Харламова // Молодой ученый. – 2022. – № 23(418). – С. 580-582.

44. Хренникова, Т.В. Особенности формирования потребительского поведения / Т.В. Хренникова // Modern Science. – 2021. – № 1-2. – С. 398-401.

#### **Электронные ресурсы**

45. Анализ рынка EdTech в России. [Электронный ресурс] – URL: [https://businessstat.ru/images/demo/edtech\\_russia\\_demo\\_businessstat.pdf](https://businessstat.ru/images/demo/edtech_russia_demo_businessstat.pdf).

46. Изучаем потребителя. Анализ потенциальных пользователей образовательных услуг средствами e-Learning. [Электронный ресурс] – URL: <https://ug.ru/izuchaem-potrebitelya-analiz-potenczialnyh-polzovatelej-obrazovatelnyh-uslug-sredstvami-e-learning/>.
47. Исследование рынка онлайн-образования. [Электронный ресурс] – URL: <https://main.talenttech.ru/research/issledovanie-rynka-onlajn-obrazovaniya/>.
48. Итоги учебного года 2022-2023: платформой Учи.ру пользуется более 18 млн россиян. [Электронный ресурс] – URL: <https://lp.uchi.ru/news/tpost/ord4j1dyv1-itogi-uchebnogo-goda-2022-2023-platfomo>.
49. Методы исследования потребительского поведения. [Электронный ресурс] – URL: [https://zabgu.ru/files/html\\_document/pdf\\_files/fixed/Problemy'\\_razvitiya\\_industrii\\_turizma/Kulbida\\_A.A..pdf](https://zabgu.ru/files/html_document/pdf_files/fixed/Problemy'_razvitiya_industrii_turizma/Kulbida_A.A..pdf).
50. Образовательный портал на базе интерактивной платформы для обучения детей – Учи.ру. [Электронный ресурс] – URL: <https://uchi.ru/profile/students>.
51. Онлайн-школа Фоксфорд. [Электронный ресурс] – URL: <https://foxford.ru/>.
52. Учи.ру – Википедия. [Электронный ресурс] – URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Учи.ру#Возможности\\_платформы](https://ru.wikipedia.org/wiki/Учи.ру#Возможности_платформы).
53. Учи.ру в Саратовской области. [Электронный ресурс] – URL: [https://soiro64.ru/wp-content/uploads/2022/08/kuznecov\\_uchi.ru.pdf](https://soiro64.ru/wp-content/uploads/2022/08/kuznecov_uchi.ru.pdf).
54. Цифровой гербарий. [Электронный ресурс] – URL: <https://cifra-herbarium.ru/>.
55. Яндекс Учебник. [Электронный ресурс] – URL: <https://education.yandex.ru/uchebnik/main>.