

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Департамент научно-технологической политики и образования  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ»**

Красноярск 2016

Составитель: ст.преподаватель кафедры Управления и маркетинга в АПК,  
Колоскова Ю.И.

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине  
«Поведение потребителя» предназначены для студентов обучающихся по  
направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью».

## Содержание

1. Общие положения	4
2. Требования к структуре и содержанию курсовой работы	4
3. Этапы выполнения курсовой работы	8
4. Объем и порядок оформления контрольной работы	10
5. Подготовка к защите и, защита курсовой работы и критерии ее оценки	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
Приложение	15

## **1. Общие положения.**

Согласно учебному плану освоения дисциплины «Поведение потребителя» студенты по итогам изучения курса должны представить и защитить курсовую работу.

Курсовая работа - это самостоятельное, выполненное под руководством преподавателя, исследование. При ее написании студент должен быть знаком с широким кругом как общей, так и специальной литературы, уметь анализировать различные точки зрения ученых-экономистов по теме и представлять свое мнение по рассматриваемой проблеме, сделать соответствующие выводы и предложения. В настоящих методических рекомендациях приведены цель и задачи, порядок выполнения и защиты, а также примерная тематика, структура курсовой работы.

Выполнение курсовой работы по дисциплине «Поведение потребителя» является составной частью учебного процесса.

Написание курсовой работы преследует следующие цели:

- 1) развитие у студентов навыков самостоятельной работы с литературными источниками;
- 2) умение самостоятельно исследовать и анализировать материал по теме;
- 3) развитие умения четко излагать свои мысли.

Для достижения этих целей необходимо решение следующих задач:

- изучение литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме;
- уточнение основных понятий по изучаемой проблеме;
- определение объекта и предмета исследования;
- представление выводов по результатам теоретического исследования предмета курсовой работы;
- умение анализировать и выявлять проблему на конкретном объекте.

При написании курсовой работы студент должен обладать следующей профессиональной компетенцией ПК-9 - способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ И СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Общий объем курсовой работы должен составлять примерно 20-30 страниц, набранных на компьютере 14 шрифтом Times New Roman с полуторным интервалом между строк. Правильно оформленная работа должна включать в себя:

1. Титульный лист. (Приложение А)
2. План (оглавление).

3. Введение.
4. Основную часть.
5. Заключение.
6. Список использованной литературы
7. Приложение (я).

Титульный лист и план выполняются на двух первых листах работы по определенной форме (Приложения А, Б).

Во введении отражаются следующие основные моменты:

- общая формулировка темы;
- теоретическое и практическое значение выбранной темы, ее актуальность;
- степень разработанности проблемы;
- цель и конкретные задачи исследования, которые автор поставил перед собой;
- предмет и объект исследования;
- объяснение того, как автор намеревается решать поставленные задачи, обоснование логической последовательности раскрываемых вопросов, общего порядка исследования и структуры работы;
- использованные в работе источники информации;
- структура работы.

Во введении (1-2 страницы) обосновывается актуальность темы курсовой работы, формулируются цели и задачи курсовой работы, ее объект и предметная область, определяется структура работы.

Актуальность темы отражает ее значимость, важность, перспективность, сопряченность с острыми проблемами современности. Для обоснования актуальности целесообразно привести высказывания авторитетных ученых, политиков и руководителей по тем вопросам, которые входят в предметное поле темы курсовой работы, привести наглядные статистические данные, практические примеры.

Цель работы определяет, для чего проводится курсовое исследование, что планируется получить в результате. Формулировка цели курсовой работы должна строго соответствовать теме. Задачи работы представляют собой способы достижения поставленной цели. Это отдельные исследовательские действия, этапы, на каждом из которых производится та или иная операция (изучение литературы, обзор концепций, сбор эмпирических данных, их анализ, построение классификаций, разработка методик, их реализация, выработка практических предложений и т.д.).

Объект исследования – это то, на что направлен процесс познания, та область реальности, которая изучается в ходе выполнения курсовой работы. Предмет исследования – это наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению.

Характеристика структуры работы представляет собой краткое содержание глав и параграфов основной части. Она отражает общую логику

изложения материала. Главы работы составляют основную часть курсовой работы. Содержание глав должно точно соответствовать теме работы и полностью её раскрывать. Основная часть работы демонстрирует умение автора лаконично и аргументированно излагать материал. Изложение материала подчиняется поставленной цели и задачам курсовой работы и должно быть последовательным и логичным. Особое внимание следует обращать на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу. Изложение материала должно быть конкретным и опираться на результаты теории и практики, при этом важно не просто описание, а критический разбор и анализ полученных результатов. Не следует перегружать план работы. В курсовой работе реально рассмотреть две главы (теоретической и практической направленности, соответственно). Главы, в свою очередь, разбиваются на параграфы. Глава может содержать два- три параграфа в зависимости от темы курсовой работы.

В основной части курсовой работы должны присутствовать иллюстрации (таблицы, схемы, графики и т.п.) с соответствующими ссылками и комментариями.

Первая глава посвящается рассмотрению теоретических аспектов и анализу современного состояния исследуемой проблемы (обзор литературы содержит критический анализ и (или) систематизацию уже существующих знаний по данной проблеме, изложенных в трудах других авторов с обязательными ссылками на них, включая указание номеров страниц). В ней рассматриваются сущность, содержание, организация исследуемого процесса, его составные элементы и их взаимосвязь, выделяются факторы, оказывающие влияние на исследуемый процесс, осуществляется анализ современного состояния теории проблемы, дается обзор позиций исследователей, обосновывается точка зрения автора на исследуемую проблему. Обзор литературы – должен показать знакомство студента со специальной литературой, его умение систематизировать источники, критически их рассматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы. В обзоре литературы не нужно излагать все, что стало известно студенту из прочитанного материала и имеет лишь косвенное отношение к его работе. Но все сколько-нибудь ценные публикации, имеющие непосредственное отношение к теме курсовой работы, должны быть названы и критически оценены. При изложении в курсовой работе спорных вопросов темы необходимо приводить мнения различных авторов. Если в работе критически рассматривается точка зрения какого-либо автора, при изложении его мысли следует приводить цитаты, только при этом условии критика может быть объективной. Обязательным, при наличии различных подходов к решению изучаемой проблемы, является сравнение рекомендаций, содержащихся в действующих инструктивных материалах и работах различных авторов.

Вторая глава должна носить преимущественно прикладной характер.. Важным аспектом проводимого во второй главе анализа является актуальность приводимой информации, что означает, что в работе обязательно должна быть использована статистическая информация за последние несколько лет, включая год предшествующий году написания курсовой работы. При этом в работе обязательно должны указываться ссылки на источники данной информации. Автор несет полную ответственность за соответствие представляемых данных их источникам и в случае выявления несоответствий рискует быть не допущенным к защите курсовой работы. Данная глава в обязательном порядке должна содержать практические примеры по исследуемой проблеме. Очень полезно, в качестве объекта исследования, выбрать агропромышленные предприятия. В этой главе должен быть осуществлен критический и сравнительный анализ существующих подходов и методов решения проблемы. В главе необходимо обосновать выбор метода решения исследуемой проблемы и подробно его изложить.

Заключение курсовой работы пишется на основе полученных в ней и обоснованных лично автором выводов и результатов (от 3 до 5, например, в соответствии с задачами работы и ее целью), наиболее важных с точки зрения поставленной цели, и подытоживает проделанную работу.

Список литературы должен содержать не менее 15 источников, с которыми работал автор курсовой работы. Не допускается включение в список литературы источников, на которые нет ссылок в курсовой работе. Рекомендуются использовать статьи из научных и специализированных журналов и сборников, а также монографии, число учебников и учебных пособий, используемых при выполнении курсовой работы должно быть сведено к минимуму. В список литературы обязательно должны быть включены интернет-ресурсы.

Список литературы оформляется: первоначально указываются законодательные акты, затем учебная, научная литература по алфавиту. Источники необходимо нумеровать арабскими цифрами без точки и печатать с абзацного отступа. Оформлять первоисточники необходимо строго в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003, а ссылки - с ГОСТ Р7.0.5-2008.

Приложения не являются обязательным элементом курсовой работы. Но их можно делать, поскольку многие исследовательские материалы целесообразно выносить в приложения, чтобы не загромождать основную часть работы. Так, в приложения выносят: громоздкие таблицы, схемы, рисунки, методики, описания отдельных процедур исследования, копии документов и другие виды информации.

### **Примерная тематика курсовой работы**

1. Поведение потребителей и маркетинг: взаимосвязь областей знаний.
2. Роль поведения потребителей в принятии маркетинговых решений.
3. Процесс принятия потребительского решения и его факторы.

4. Ценностная компонента культуры потребительского сегмента.
5. Культурные вариации в потребительском поведении.
6. Особенности кросс-культурных и глобальных маркетинговых стратегий: потребительский аспект.
7. Факторная модель потребительского поведения.
8. Факторы глобализации рынков.
9. Факторы внешнего влияния на потребительское поведение
10. Демография и культура в потребительском поведении.
11. Социальное положение потребителя и его маркетинговое значение.
12. Критерии и границы социального класса.
13. Типы групп влияния на потребительское поведение.
14. Модели процессов персонального влияния.
15. Лица, влияющие на мнения: характеристика, мотивация влияния и их использование в маркетинге.
16. Домохозяйство, его типы и динамика в маркетинговых решениях.
17. Домохозяйство: ролевое поведение и социализация потребителя.
18. Внутренние факторы поведения потребителей – их значение и специфика.
19. Процесс обработки информации потребителем и его маркетинговое значение.
20. Восприятие, его компоненты и роль в обработке информации потребителем.
21. Характеристики стимулов и их использование в восприятии маркетинговых сообщений.
22. Управление экспозицией и вниманием в потребительском восприятии.
23. Основные характеристики обучения потребителей.
24. Мотивы поведения потребителей.
25. Множество мотивов и мотивационный конфликт: использование в продвижении товара/услуги/идеи.
26. Личность и ее значение в потребительском поведении.
27. Эмоции и их использование в маркетинге.
28. Жизненный стиль потребителей и его модели.
29. Ресурсы потребителей и их маркетинговое значение.
30. Формирование и измерение знания потребителя о продукте, его покупке и использовании.
31. Характеристика социальной структуры населения РФ: особенности и направления совершенствования.
32. Основные права потребителей в Российской Федерации.

### **3. ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Обычно последовательность выполнения курсовой работы такова:

- выбор темы курсовой работы;
- получение задания на курсовую работу;



- составление плана курсовой работы;
- подбор литературы;
- сбор и анализ эмпирического (практического) материала;
- написание текста курсовой работы;
- оформление курсовой работы;
- защита курсовой работы.

Выполнение курсовой работы начинается с выбора темы.

Тематика курсовых работ предлагается кафедрой. Она носит примерный характер. Студент, исходя из своих научных интересов, может, по согласованию с преподавателем, предложить собственную тему курсовой работы, которая должна соответствовать проблематике дисциплины «Поведение потребителя».

После утверждения темы необходимо обсудить с руководителем план-график написания курсовой работы, выделить основные этапы и сроки работы (изучение литературы, ее конспектирование, написание теоретической главы, поиск эмпирических данных, составление программы исследования, проведение пилотажа, анализ полученных данных и т.п.).

На следующем этапе необходимо составить содержательный план курсовой работы, который задает общую логику курсового исследования. План курсовой работы представляет собой составленный в определенном порядке развернутый перечень вопросов, которые должны быть освещены в работе. План курсовой работы рекомендуется согласовать с научным руководителем. После завершения написания курсовой работы план оформляется в виде ее содержания. Содержательный план, в котором выделяются главы и параграфы,

Основная содержательная работа, как правило, начинается с поиска и изучения научной, методической, справочной, нормативной литературы, периодических изданий по выбранной теме. Обращение к первоисточникам пронизывает весь процесс написания курсовой работы, но особенно активно научная литература анализируется на первоначальном этапе. Обзор первоисточников – объемная, кропотливая, сложная, но необходимая задача. Важно изначально определить порядок учета первоисточников по разделам, направлениям (главам, параграфам), поскольку, делая обзор по одному тематическому направлению, целесообразно фиксировать литературные источники по иным темам.

Изложение вопросов должно быть последовательным, логичным. При написании курсовой работы не всегда целесообразно использовать весь законспектированный и собранный материал, лучше отобрать из собранного материала основные данные, позволяющие четко и обоснованно раскрыть тему. При этом следует проводить сравнительный анализ позиций разных авторов по одному и тому же вопросу с изложением своего отношения к ним, и возможно, приведения собственного понимания рассматриваемой проблемы. Излагать материал в курсовой работе рекомендуется самостоятельно, своими словами, не допуская дословного переписывания из

литературных источников. При обнаружении в тексте заимствованных фрагментов курсовая работа возвращается для переработки. Используемые в тексте цитаты рекомендуется тщательно сверить и снабдить ссылками на источники. Когда черновой вариант текста курсовой работы будет готов, необходимо проверить, соответствует ли она следующим требованиям: соответствие содержания работы поставленной цели и задачам; логичность, последовательность изложения материала; использование понятного, доступного языка; оптимальное сочетание теоретического и практического материала, их содержательное соответствие друг другу.

#### **4 ОБЪЕМ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Текст работы должен быть отпечатан на компьютере через полтора межстрочных интервала с использованием шрифта TimesNewRoman14. Расстояние от границы листа до текста слева — 30 мм, справа — 10 мм, от верхней и нижней строк текста до границы листа — 20 мм. Абзацы в тексте следует начинать с отступа, равного 1,25 см

На все используемые в работе материалы даются ссылки на источник: в тексте после упоминания материала указывается в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников, и номер страницы, например: [5, с. 42]. Сокращение слов в тексте не допускается, кроме установленных ГОСТ 2.316, ГОСТ Р 21.1101, ГОСТ 7.12. Условные буквенные и графические обозначения должны соответствовать установленным стандартам (ГОСТ 2.105-95). Обозначения единиц физических величин необходимо принимать в соответствии с ГОСТ 8.417, СН 528. Текст должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. При этом рекомендуется использовать повествовательную форму изложения текста документа, например «применяют», «указывают» и т.п.

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию. Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название следует помещать над таблицей.

Каждая таблица кратко комментируется. При переносе части таблицы на другие страницы название помещают только над первой частью таблицы.

На все таблицы документа должны быть приведены ссылки в тексте документа, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

По тексту иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки. Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует

нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

Иллюстрации, таблицы, текст, вспомогательного характера допускается давать в виде приложений. Приложение оформляют как продолжение контрольной работы на последующих его листах. В тексте на все приложения должны быть даны ссылки, например: «... в приложении В». Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Если в работе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

## **5. ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ И, ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ И КРИТЕРИИ ЕЕ ОЦЕНКИ**

Основные критерии оценки курсовой работы вытекают из предъявляемых к ней требований. Такими критериями являются :

- 1) Степень усвоения студентом понятий и категорий по теме курсового исследования.
- 2) Самостоятельность, творческий подход к рассматриваемой проблеме.
- 3) Использование новейшего фактологического и статистического материала.
- 4) Умение формулировать основные выводы по результатам анализа конкретного материала.
- 5) Грамотность, логичность в изложении материала
- 6) Правильность и аккуратность оформления.
- 7) Использование достаточного количества научной литературы, в том числе на иностранных языках.

Оценка курсовой работы. Аттестация курсовых работ входит в состав промежуточной аттестации студентов. Курсовая работа в рамках дисциплины оценивается зачетом с оценкой по пятибалльной системе до сдачи экзамена. Курсовая работа должна быть написана в сроки, устанавливаемые кафедрой. Работу, которую преподаватель признал неудовлетворительной, возвращается для переработки с учетом высказанных в отзыве замечаний. Студент, не сдавший курсовую работу в срок, считается имеющим академическую задолженность и не допускается к сдаче экзамена по данной дисциплине.

Защита представляет собой устное собеседование, по результатам которого определяется уровень знаний автора по теме курсовой работы, а

также по объекту и предмету исследования, умение автора ясно и обоснованно излагать свои мысли и отвечать на вопросы.

Слово «защита» подразумевает, что автор в ходе устного собеседования защищает (обосновывает) свою точку зрения на рассматриваемые вопросы и полученные им в курсовой работе выводы и результаты. Итоговая оценка за курсовую работу определяется с учетом уровня защиты и оценки за текст курсовой работы, поставленной научным руководителем, и проставляется в зачетную книжку и в ведомость.

Критерии оценки текста курсовой работы:

1. Степень усвоения студентом понятий и категорий по теме курсового исследования
2. Выполнение курсовой работы в установленные сроки;
3. Соответствие оформления основным требованиям;
4. Умение грамотно формулировать проблему курсовой работы, свои мысли и выводы, соответствие структуры работы ее задачам;
5. Качество изучения теоретических аспектов темы, умение работать с литературой, излагать различные точки зрения, проведение критического анализа;
6. Качество проведенного анализа и его соответствие поставленным целям и задачам;
7. Наличие и глубина авторского вклада в решение поставленных целей и задач.

По итогам защиты выставляется дифференцированная оценка.

Оценка «отлично» ставится в том случае, если:

- студент полностью раскрыл теоретические основы темы курсовой работы.
- студент свободно владеет теоретическим и практическим материалом по теме курсовой работы;
- студент обобщил теоретический и практический материал, сформулировал заключительные положения, сделал выводы;
- курсовая работа успешно защищена: умело и грамотно построен доклад, даны грамотные ответы на вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- студент достаточно полно раскрыл теоретические основы темы курсовой работы;
- студент владеет теоретическим материалом по теме исследования, но при ответах на вопросы бывает не точен и не верен;
- студент способен выявить и сформулировать одну проблему предприятия;
- имеются отдельные мелкие недочеты по тем или иным аспекта курсовой работы;
- студент правильно оформил курсовую работу и своевременно сдал ее научному руководителю на проверку;

– студент подготовил хорошее выступление, дал ответы на большинство вопросов во время защиты курсовой работы.

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если:

– структура и оформление курсовой работы в основном соответствуют установленным требованиям, но есть недочеты;

– студент слабо ориентируется в том, о чем докладывает;

– выступление на защите плохо структурировано;

– есть ошибки в ответах на вопросы преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

– тема работы не раскрыта;

– выводы и рекомендации носят декларативный характер;

– у преподавателя есть много замечаний;

– при защите студент затрудняется ответить на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки.

Оценка «отлично»: убедительно доказал сформированность компетенции, предусмотренных ФГОС ВО. Оценка «хорошо»: доказал сформированность компетенций, предусмотренных ФГОС ВО. Оценка «удовлетворительно»: вызвал сомнения о сформированности некоторых компетенций, предусмотренных ФГОС ВО. Оценка «не удовлетворительно»: не доказал сформированность некоторых компетенций, предусмотренных ФГОС ВО.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *6.1. Основная литература*

1. Васильев, Г. А. Поведение потребителей [Текст]: учебное пособие: [по специальности 061500 "Маркетинг"] / Г. А. Васильев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2010. – 408 с.

2. Мамаева, Л. Н. Удержание потребителя в условиях экономического кризиса [Текст]: практическое пособие / Л. Н. Мамаева, С. Г. Чувакова. - Москва: Дашков и К, 2010. – 173 с.

### *6.2. Дополнительная литература*

3. Меликян, О.М. Поведение потребителей [Текст]: Учебник / О.М. Меликян. – 4-изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 280 с.

4. Дубровин, И.А. Поведение потребителей [Текст]: Учебное пособие / И.А. Дубровин. – 4-изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 312 с.

5. Сафронова, Н.Б. Маркетинговые исследования [Текст]: Учебное пособие / Н.Б. Сафронова, И.Е. Корнеева– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012 – 296 с.

*Ресурсы Интернет:*

6. [www.tns-global.ru](http://www.tns-global.ru)

7. [www.tnsgallupmedia.ru](http://www.tnsgallupmedia.ru)

Образец оформления титульного листа

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Департамент научно-технологической политики и образования  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт Экономики управления АПК

Кафедра Управления и маркетинга в АПК

**КУРСОВАЯ РАБОТА**  
по дисциплине «Поведение потребителя»  
Тема «Модели процессов персонального влияния»

**Выполнил:** \_\_\_\_\_

Ф.И.О. студента, направление подготовки, номер группы

**Проверил:** \_\_\_\_\_

Ф.И.О. преподавателя, уч. степень, уч. звание,

Красноярск 20\_\_