

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса

ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Методические указания по написанию курсовой работы

для студентов направления 38.03.02 Менеджмент.

Профиль подготовки «Маркетинг и рекламный бизнес»

Методические указания обсуждены и утверждены на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и сервиса «09» апреля 2018 г. протокол № 10.

Заведующий кафедрой

_____ Баева О.Н.
(подпись)

«09» апреля 2018 г.

Иркутск
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1. Цели написания курсовой работы	3
1.2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	4
2.1. Трудоемкость курсовой работы и ее общая структура	4
2.2. Структура и содержание курсовой работы	4
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	6
3.1. Анализ и изучение литературы.....	8
3.2. Составление плана курсовой работы	8
3.3. Введение и заключение	9
3.4. Методические указания по выполнению основной части курсовой работы	9
3.5. Написание текста и оформление курсовой работы	10
3.6. Критерии оценки курсовой работы.....	13
4. ЛИТЕРАТУРА	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические указания составлены в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Маркетинг и рекламный бизнес» и в соответствии с учебным планом, утвержденного ученым советом вуза.

Процесс изучения студентами дисциплины в высшей школе проходит ряд этапов, среди которых важнейшими являются:

- лекционный курс,
- теоретические семинары,
- написание курсовой работы,
- тестирование, контрольные задания,
- сдача зачетов и экзаменов.

Самостоятельная работа студентов играет в современных условиях наиболее важную роль в деле подготовки специалистов. Выполнение курсовой работы «Поведение потребителей» является важнейшей формой самостоятельной работы студентов по ряду причин:

- во-первых, курсовая работа служит одним из методов контроля за пополнением знаний студентов;
- во-вторых, углубляет и расширяет их знания;
- в-третьих, прививает навыки самостоятельной научно-исследовательской работы.

Выполняя курсовую работу, студент знакомится на практике с элементами научно-исследовательской деятельности: подбирает литературно-статистические источники, накапливает информационный материал, анализирует статистические данные, факты и явления экономической жизни, обрабатывает материал, делает самостоятельные обобщения и выводы.

В процессе написания курсовой работы студент, как правило, выбирает вопросы, не нашедшие освещения в лекциях, учебниках, то есть расширяет и углубляет свои знания, работает самостоятельно с экономической литературой, собирает необходимый статистический материал, составляет таблицы и строит графики. На основе такой исследовательской работы становится возможным сделать некоторые самостоятельные выводы.

Навыки, полученные при написании курсовой работы, во многом пригодятся при написании выпускной квалификационной работы и способствуют развитию творческого потенциала студента.

Курсовую работу необходимо выполнить и представить на кафедру менеджмента, маркетинга и сервиса в те сроки, которые установлены учебным планом.

1.1. Цели написания курсовой работы

Целью написания курсовой работы «Поведение потребителей» является комплексное использование знаний, умений и навыков, полученных при изучении предметов: «Поведение потребителей», «Маркетинг», «Маркетинг в отраслях и сферах деятельности», «Маркетинговые исследования», «Деловые коммуникации», «Банковский маркетинг».

1.2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Написание курсовой работы «Поведение потребителей» предназначено для подготовки студентов к практической деятельности в сфере маркетинга и рекламного бизнеса. Входные знания, умения и компетенции, необходимые для написания курсовой работы, формируются в процессе изучения таких дисциплин, как «Поведение потребителей», «Маркетинг», «Маркетинг в отраслях и сферах деятельности», «Маркетинговые исследования», «Деловые коммуникации», «Банковский маркетинг».

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1. Трудоемкость курсовой работы и ее общая структура

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица 36 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
	Очное обучение
Контактная(аудиторная) работа	-
Лекции	-
Практические (сем, лаб.) занятия	-
Самостоятельная работа	-
Курсовая работа	36
Всего часов	36

2.2. Структура и содержание курсовой работы

В пояснительную записку курсовой работы входят: титульный лист, оглавление, разделы курсовой работы, список использованных источников и приложения.

Курсовая работа включает следующие разделы: введение, основную часть и заключение.

Студенты выполняют курсовую работу, которая имеет общую проблематику – анализ процесса принятия потребительского поведения, в том числе влияние маркетинговых коммуникаций на поведение потребителей.

Курсовая работа должна включать следующие разделы и подразделы.

ВВЕДЕНИЕ

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ РЕШЕНИЙ

2.АНАЛИЗ ВНЕШНИХ ФАКТОРОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ МАРКЕТИНГОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ КОМПАНИИ, ВЛИЯЮЩИХ НА ПРИНЯТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ РЕШЕНИЙ

3.МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ С УЧЕТОМ ВЛИЯНИЯ МАРКЕТИНГОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Состав разделов курсовой работы должен соответствовать типовой структуре. Изменение типовой структуры должно обязательно согласоваться с руководителем работы. При отсутствии такого согласования структура выполняемой работы должна совпадать с приведенной выше.

2.3. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по курсовой работе

Промежуточный контроль проводится в виде защиты курсовой работы в 1 триместре 4 курса. Подготовка и защита курсовой работы позволяют студенту набрать до 100 баллов.

Выполненная работа сдается на кафедру менеджмента, маркетинга и сервиса на проверку в срок, установленный преподавателем. Срок проверки работы – 5 рабочих дней. После рецензирования работы преподавателем студент исправляет замечания и подготавливает презентацию работы.

Критерии оценки курсовой работы

Вид задания	Компетенция	Умения и навыки	Критерии оценивания	Баллы
Актуальность и описание предмета и объекта	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов	Обоснованность и полнота описания актуальности, предмета и объекта	до 10 баллов
Правильное описание проблемы	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов	Корректность постановки проблемы исследования	до 10 баллов
Описание модели процесса принятия решения	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов	Полнота, глубина и качество	до 10 баллов
Анализ и оценка внешних факторов, влияющих на поведение потребителя	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов; Н.1. владение навыком психографического анализа потребителя.	Логика и аргументированность	до 10 баллов
Анализ маркетинговых коммуникаций и оценка их влияния на потребительское поведение в соответствии с психографическим типом	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов; Н.1. владение навыком психографического анализа потребителя.	Адекватный выбор методов исследования	до 10 баллов
Построение модели процесса принятия решения о покупке с учетом оценки влияния маркетинговых коммуникаций на поведение потребителя	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов Н.1. владение навыком психографического анализа потребителя.	Логика и аргументированность	до 10 баллов
Интерпретация результатов	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов;	Системный подход к выбору	до 10 баллов
Соответствие требованиям оформления	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и	Точность соответствия требованиям	до 10 баллов

		оценку внешних факторов.		
Правильность оформления списка литературы и приложений	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов.	Правильность оформление текста работы: титульного листа, оглавления работы, указание страниц в оглавлении и их нумерация в тексте, оформление сносок, списка источников	до 10 баллов
Защита курсовой работы	ПК-9	У.1. умение создавать модели процесса принятия решений по каждой категории товара; У.2. умение проводить анализ и оценку внешних факторов.	Уровень владения материалом	до 10 баллов
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА до 100 баллов «отлично» 91-100 баллов «хорошо» 71-91 баллов «удовлетворительно» 41-70 баллов «неудовлетворительно» 40 и менее баллов				

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполнять курсовую работу рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях по дисциплинам «Поведение потребителей» преподаватель озвучивает темы курсовой работы, знакомит с перечнем литературы, раскрывает практическое значение ее выполнения. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Выполнение курсовой работы включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием к защите и защита курсовой работы.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания курсовой работы на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям.

Процесс изучения студентами дисциплины в высшей школе проходит ряд этапов, среди которых важнейшими являются:

- лекционный курс,
- теоретические семинары,
- написание курсовой работы,
- тестирование, контрольные задания,
- сдача зачетов и экзаменов.

Самостоятельная работа студентов играет в современных условиях наиболее важную роль в деле подготовки специалистов. Выполнение курсовой работы «Поведение потребителей» является важнейшей формой самостоятельной работы студентов по ряду причин:

- во-первых, курсовая работа служит одним из методов контроля за пополнением знаний студентов;
- во-вторых, углубляет и расширяет их знания;
- в-третьих, прививает навыки самостоятельной научно-исследовательской работы.

Выполняя курсовую работу, студент знакомится на практике с элементами научно-исследовательской деятельности: подбирает литературно-статистические источники, накапливает информационный материал, анализирует статистические данные, факты и явления экономической жизни, обрабатывает материал, делает самостоятельные обобщения и выводы.

В процессе написания курсовой работы студент, как правило, выбирает вопросы, не нашедшие освещения в лекциях, учебниках, то есть расширяет и углубляет свои знания, работает самостоятельно с экономической литературой, собирает необходимый статистический материал. На основе такой исследовательской работы становится возможным сделать некоторые самостоятельные выводы.

Навыки, полученные при написании курсовой работы, во многом пригодятся при написании выпускной квалификационной работы и способствуют развитию творческого потенциала студента.

Курсовую работу необходимо выполнить и представить на кафедру менеджмента, маркетинга и сервиса в те сроки, которые установлены учебным планом.

Выполнение курсовой работы включает в себя следующие основные этапы:

- подбор литературно-статистических источников по выбранной теме и первое предварительное знакомство с ними;
- составление плана курсовой работы;
- изучение литературы;
- изучение особенностей поведения потребителей;
- методы исследований потребительского поведения;
- использование результатов исследований в практической маркетинговой деятельности компании;
- оформление курсовой работы;
- защита работы.

Преподаватель информирует студента об основных требованиях, предъявляемых к курсовой работе по моделированию процесса принятия решения о покупке и проведения факторного анализа потребительского поведения, структуре, форме изложения, объеме, оформлению, срокам выполнения и защите.

В выборе объекта исследования студент должен ориентироваться, прежде всего, на возможности проведения анализа факторов, влияющих на потребительское поведение и моделировании процесса принятия потребительского решения. Выбор объекта исследования студентом может быть осуществлен исходя из следующих соображений. Результаты проведенного анализа могут быть использованы в практической деятельности или являться личной заслугой данного студента. Это обстоятельство ценно из соображений самореализации студента как специалиста, так и для претворения на практике творческих разработок и накопления профессионального опыта. Такой подход к написанию курсовой работы имеет свои очевидные преимущества. Значительная часть анализа, выполненного по результатам прохождения практики, наполнит, во-первых, практику еще более значимостью в профессиональной подготовке специалиста, во-вторых, создает большую возможность для студента сосредоточиться на изучении теоретических и практических проблем маркетинга в той или иной сфере деятельности.

3.1. Анализ и изучение литературы

Разработка избранной темы начинается с ознакомления с соответствующей литературой, с учебными и методическими пособиями. Такой предварительный обзор литературы позволит студенту составить общее представление о проблемах маркетинга. После этого необходимо приступить к тщательному подбору литературы по теме курсовой работы.

При написании курсовой работы целесообразно использовать следующие литературные источники:

- монографии, сборники статей отечественных и зарубежных авторов, в которых обобщается отечественный и зарубежный опыт в области маркетинга, отдельных функций и инструментов маркетингового комплекса;
- журнальные и газетные статьи, которые являются источником новых данных, освещают важнейшие теоретические вопросы и анализ маркетинговой деятельности отечественных и зарубежных коммерческих и некоммерческих организаций;
- интернет-источники.

Можно обратиться к таким журналам: «Маркетинговые исследования», «Маркетинг услуг», «Реклама», «Практика рекламы» и др.

При изучении периодических изданий следует иметь в виду, что они быстро устаревают и следует пользоваться литературными источниками за последние 2–3 года.

Для написания курсовой работы целесообразно использовать Internet и статистические справочники. Более того, в зависимости от сферы бизнеса и сферы деятельности организации, которая является объектом исследования, целесообразно изучить соответствующие отраслевые издания, которые помогут студенту более глубоко вникнуть в тенденции развития рынка в России и за рубежом, изучить опыт успешных и «провальных» в маркетинговом отношении предприятий (организаций).

В процессе изучения литературных источников необходимо конспектировать те разделы монографий, статей, которые наиболее полно освещают тему курсовой работы. Целесообразно делать выписки из книг и статей. Это могут быть цитаты или тезисы изучаемого источника. Кроме того, целесообразно цитировать и спорные положения из тех или иных работ, чтобы более предметно вести дискуссию по этим вопросам. Цитаты могут подтверждать те или иные положения работы, однако их не должно быть много. При изучении литературы можно использовать выписки, то есть близкое к тексту изложение материала. Каждая выписка, как и цитата, должна быть сопровождается ссылкой на источник с указанием соответствующей страницы. Важно выписывать только те места, в которых содержится самое главное.

Тезисы, как способ проработки литературы, представляют собой краткое изложение основных мыслей произведения своими словами.

При подготовке к написанию курсовой работы рационально составлять тематический конспект на основе нескольких произведений, посвященных одной проблеме. Такой конспект поможет сосредоточить внимание на наиболее важных формулировках, сделать обобщение важнейших теоретических положений. В конспекте могут быть диаграммы, схемы, таблицы, графики, придающие ему большую наглядность, способствующие лучшему усвоению изучаемого материала.

Собранный материал позволяет определить содержание темы, ее структуру, круг входящих в нее вопросов и проблем и составить предварительный вариант плана. В процессе работы над литературными источниками данные теоретического и практического характера будут дополняться и уточняться, пока не станет рабочим планом написания курсовой работы.

После ознакомления с литературой по теме необходимо составить план курсовой работы.

3.2. Составление плана курсовой работы

План – это логическая структура курсовой работы. От правильного его составления во многом зависит ее содержание и логическая связь частей.

Рабочий план, составленный в процессе изучения литературы, уточненный и дополненный должен принять окончательный вид. План должен быть оптимальным, то есть вбирать в себя наиболее важные моменты темы, охватывать ее всю, но не быть громоздким. Включать в него большое количество вопросов нецелесообразно, ибо это приведет к поверхностному изложению материала. Не рекомендуется механическое переписывание в план вопросов, которые даются в учебниках и других литературных источниках. План не следует излишне детализировать, в нем перечисляются узловые вопросы темы в логической последовательности.

Весьма желательным является согласование предварительно намеченного плана курсовой работы с преподавателем.

3.3. Введение и заключение

Во введении (1–2 стр.) необходимо показать актуальность избранной темы и основные подходы к ее рассмотрению, ее видение в западной и отечественной теории и практике. Кроме того, можно отметить, в каких произведениях известных авторов рассматривается изучаемая проблема.

Далее необходимо сформулировать основную цель или задачи, которые ставятся в курсовой работе.

Кроме того, надо указать полное наименование предприятия (организации), на примере которого написана работа.

В заключении (1–2 стр.) делаются выводы, к которым пришел студент в ходе исследования. Оно должно быть кратким, в сжатой форме показать результат работы. Студент должен высказать собственную позицию по вышеизложенным проблемам, сделать выводы.

3.4. Методические указания по выполнению основной части курсовой работы

Практическая часть курсовой работы представляет собой факторный анализ потребительского поведения и моделирования процесса принятия решения о покупке.

Проведение анализа и разработка комплекса мероприятий является самостоятельной разработкой студента, что является ценной и значимой частью курсовой работы. Завершающим этапом проектной части является разработка комплекса мероприятий, что невозможно сделать без изучения объекта. Уровень курсовой работы может быть существенно выше, если она будет содержать расчет возможной эффективности предложенных мероприятий. Однако, экономическое обоснование, расчет экономической эффективности не является обязательным разделом курсовой работы. Целесообразность экономических расчетов может быть связана только с желанием студента повысить свою профессиональную компетенцию, подготовиться к написанию выпускной квалификационной работы, желанием продвинуться по служебной лестнице, если курсовая работа выполнена по материалам того предприятия (организации), на которой работает студент. Более того, в этом случае возникает дополнительная возможность воспользоваться компетенциями преподавателя.

После подбора и изучения литературы, фактического материала необходимо приступить к написанию курсовой работы в соответствии с составленным планом.

В процессе изучения поставленной проблемы студент должен определить узловые вопросы, сложности, тенденции развития и подходы к их решению, известные в отечественной и зарубежной практике. Важно уделить внимание особенностям сферы деятельности предприятия (организации), его размерам, так как это определяющие моменты в выборе методов и инструментов анализа и разработки комплекса мероприятий по совершенствованию маркетинговой деятельности предприятия (организации). Изложение отдельных вопросов должно быть подчинено освещению исследуемой проблемы в целом, они должны быть логически увязаны между собой.

Каждый раздел заканчивается краткими выводами, которые представляют обобщение важнейших положений, результатов, предложений студента.

3.5. Написание текста и оформление курсовой работы

Качество текста курсовой работы во многом зависит от четкости формулировок разделов плана, от логики изложения, от целостности работы темы. Для создания завершенной работы, на основе полученных знаний, необходимо продумать способ изложения материала, объем каждой части текста.

Способ изложения материала в курсовой работе является средством раскрытия темы, требует умения выявить главные проблемы, оценить различные концепции и высказать свою точку зрения. При изложении материала необходимо последовательно, логично проводить единую линию, избегать повторения материала в разных частях текста, доказательно, аргументировано высказывать определенные положения, подкреплять их уставами из авторитетных источников, статистическими данными, графиками, таблицами.

К оформлению текста курсовой работы предъявляются следующие требования:

Курсовая работа выполняется в печатном виде, на белой бумаге стандартного размера (А 4). Объем работы не должен превышать 50 страниц машинописного текста (без учета приложений).

Текст должен быть пронумерован по центру внизу. Нумерация начинается с титульного листа. На титульном листе номер не ставится.

Необходимо избегать разнобоя в сокращениях в тексте, таблицах (например: г., гг., в., вв., млн, млрд, кВт·ч, м2, %, ст., п., ч., и др.).

Параметры страницы

Установить в «Файл – Параметры страницы» следующие установки:

поля: верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм,

Параметры основного текста

Шрифт – Times New Roman Cyr, размер – 14 пт., начертание – нормальное, межстрочный интервал – полуторный, абзацный отступ (отступ первой строки) – 1-1,5 см, форматирование – по ширине. Установка функции «переноса» обязательна.

Параметры заголовка

Шрифт – Times New Roman Cyr, размер – 16 пт., начертание – полужирное, межстрочный интервал – одинарный, интервал перед – 12 пт., интервал после – 6 пт., абзацный отступ (отступ первой строки) – 0 мм, форматирование – по центру.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Точка в конце заголовка не ставится. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Параметры подзаголовка

Шрифт – Times New Roman Cyr, размер – 14 пт., начертание – полужирное, межстрочный интервал – одинарный, интервал перед – 6 пт., интервал после – 6 пт., абзацный отступ (отступ первой строки) – 0 мм, форматирование – по центру.

Правила при наборе:

- не допускать 2 и более пробелов;
- не делать абзацный отступ пробелами и табуляцией;
- не допускать висячих строк (т.е. состояния, когда на последнюю строку абзаца переходит количество символов, меньше абзацного отступа). Для исправления этой ситуации можно применить комбинацию клавиш Shift+Enter, чтобы перенести необходимое слово или несколько слов на другую строку.

Дефисы и тире

В соответствии с правилами русского языка должны ставиться дефисы (-), тире (—) Ctrl+Alt+Num (-) и соединительные тире (–) Ctrl+Num(-). Дефис никогда не отбивается пробелами: все-таки, финансово-экономический, компакт-диск. Тире, напротив, должно отбиваться пробелами с обеих сторон: «Счастье — это когда тебя понимают». Неразрывный пробел перед тире тем более уместен, что в середине предложения тире не должно переходить на следующую строку и начинать ее. Соединительное тире, или знак «минус»,

ставится обычно между цифрами для обозначения периода «от ... до»: 1990-1996 гг., 8-10 км/ч, пять-шесть минут, и тоже не отбивается пробелами.

Рекомендуется так же пользоваться комбинацией клавиш Ctrl+Дефис (при работе в MS Word), которая осуществляет «мягкий перенос» слова. Данная комбинация может применяться в том случае, если вас не устраивает перенос слова, сделанный автоматически.

Где ставить запятую

При отделении десятичных долей от целых чисел: 0,5; 12,75.

Пробелы

Точка, запятая, а также двоеточие, точка с запятой, восклицательный и вопросительный знаки, знак процента, градуса, минуты, секунды не отбиваются от предшествующего слова или цифры. Знаки номера (№), параграфа (§) и слово «страница» (с.) отбиваются от идущей за ними цифры неразрывным пробелом.

Многочисленные числа должны быть разбиты на разряды: 9 876 543. Пробелы здесь только неразрывные, простые и десятичные дроби не отбивают от целой части: 0,5; 13/4, как и обозначение степени (м²). Число от размерности, напротив, отбивается неразрывным пробелом: 3 кг, 200 кВт, а также 1927 г., XIX–XX вв.

Всегда отбиваются неразрывным пробелом (Ctrl+Shift+пробел) инициалы от фамилии и инициалы друг от друга, а также делаются отбивки в сокращениях типа «и т. д.»

Кавычки и скобки

Они набираются вплотную к слову, без пробелов. При наборе необходимо использовать типографские кавычки – «елочки». Скобки ставятся точно так же, как и кавычки. Если скобка завершает предложение, точка ставится после нее. Если же точка необходима внутри скобки, то снаружи она уже не ставится.

Оформление приложений

Материал, дополняющий содержание работы, допускается помещать в приложениях. Приложениями могут быть, например, иллюстративный материал, таблицы большого формата, расчеты, описания аппаратуры и приборов, описания алгоритмов и программ задач, решаемых на ЭВМ, и т.д.

После слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует арабская цифра, обозначающая его последовательность (Например: ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и т.д.)

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки (Например: см. ПРИЛОЖЕНИЕ 8).

Каждое ПРИЛОЖЕНИЕ следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его номер.

ПРИЛОЖЕНИЕ должно иметь заголовок, который записывают по центру относительно самого приложения с заглавной буквы отдельной строкой.

Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц.

Все приложения должны быть перечислены в оглавлении работы (при наличии) с указанием их номеров и заголовков.

Оформление формул

Формулы набираются в Microsoft Equation, шрифт – Times New Roman Cyr, размер: обычный – 14 пт., крупный индекс – 10 пт., мелкий индекс – 9 пт., крупный символ – 17 пт., мелкий символ – 13 пт. Буквенные обозначения и греческие символы – курсивом.

Латинские обозначения, кроме устойчивых форм, наименований типа \max , \min , \cos , \sin , \lg , \log , \exp , \det и т.д. набираются курсивом. Русские, греческие обозначения и цифры всегда набираются прямым шрифтом.

Располагать индексы следует справа от символа вверху или внизу; например: Дв, да. Однако верхние индексы рекомендуется использовать крайне редко, так как это место расположения показателя степени.

Оформление таблиц

Если используются таблицы и схемы, то их границы не должны выходить за границы основного текста.

В параметре «высота и ширина ячейки» не должно быть отрицательных значений. Используется шрифт основного текста, размер шрифта на два–три пункта меньше, чем у основного текста (11–12 пт.) Рисованные объекты обязательно группируются.

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой или рядом. При этом в каждой части таблицы повторяют ее головку и боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номерами граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами. Номер следует размещать в правом верхнем углу над заголовком таблицы после слова «Таблица». На все таблицы документа должны быть приведены ссылки в тексте, при ссылке следует писать слово «Таблица» с указанием ее номера.

Если в конце страницы таблица прерывается и ее продолжение будет на следующей странице, в первой части таблицы нижнюю горизонтальную линию, ограничивающую таблицу, не проводят.

Над продолжением таблицы на новой странице принято ставить заголовок типа Продолжение табл. 5 (если таблица на этой странице не кончается) или Окончание табл. 5 (если таблица здесь завершается).

При отсутствии отдельных данных в таблице следует ставить прочерк (тире).

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении к работе.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа.

Оформление иллюстраций

Рекомендуется использовать индексационную нумерацию

Данная нумерация включает номер главы и порядкового номера иллюстрации в этой главе. Например:

В главе 8: *Рис 8.1.*; *Рис 8.2.*; *Рис 8.3.*

Если иллюстрация, единственная в издании или в произведении, то такую иллюстрацию не нужно нумеровать по той простой причине, что при ссылке на нее в основном тексте достаточно назвать только вид изображения (схема, чертеж, рисунок, фотография) или употребить слово *иллюстрация*, чтобы читатель нашел эту иллюстрацию.

Знаки препинания в подписи

Между номером и тематической частью подписи ставят *точку*.
Например:

Рис.1.3. План презентации

После тематической части, если далее следует экспликация, – двоеточие. Между элементами экспликации – *точку с запятой*. После условного обозначения каждого изображения – *тире*. Например:

Рис. 3.74. Накопление краски на валиках:

1 – пробельный участок печатной формы; 2 – накопление краски на валиках; 3 – слой краски увеличенной толщины на печатной форме.

Слово *Рис.* и номер, для большей значимости, выделяют чаще всего курсивом. Слово *Рис.* от номера и номер от текста должны быть отделены пробелом.

На все иллюстрации обязательно должны быть ссылки в тексте. Ссылки или входят в текст как его составная часть или помещаются в скобки. Например:

Необходимо следить за тем, чтобы подпись под иллюстрацией не дублировалась полностью в тексте.

Литература в списке может группироваться по разным признакам. Автором могут быть избраны алфавитный, систематический, хронологический принципы размещения изданий или их сочетание.

Список литературы строится по принципу типизации изданий. Исходя из этого принципа, при сквозной (сплошной) нумерации всех изданий, включая источники сети Интернет, в списке друг за другом, помещаются следующие блоки изданий:

1. Нормативно-правовые документы,
2. Словари и энциклопедические издания,
3. Книги, монографии, статьи из научных периодических изданий, статьи из периодической печати, касающиеся исследуемой тематики,
4. Интернет-источники,
5. Иностранная литература,
6. Источники внутренней информации предприятия.

Необходимые для оформления библиографической записи сведения берутся с титульного листа книги.

Пример оформления списка литературы приведен ниже.

1. «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров»: Федеральный Закон РФ от 23 сентября 1992г. №3520-1// Правовая система «Гарант».
2. «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров»: Федеральный закон от 11 декабря 2002г. №166-ФЗ// Правовая система «Гарант».
3. Иванов А. Сколько стоит деловая репутация? / Иванов А. // Русский Фокус. – 2002. - №24(61)
4. Саттон Д., Кляйн Т. Новая наука маркетинга. Маркетинговое управление предприятием/ Саттон Д., Кляйн Т. Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2004.
5. Пантюхина А. М. Товарный знак. Экономические и правовые аспекты//http://www.marketing.spb.ru/lib-comm/trademark_econom.htm
6. Экономический словарь// <http://mega.km.ru/business/encyclor>
7. Бухгалтерский баланс ОАО «МАСКИ» (форма №1) по состоянию на 01.01.03г., 01.01.04г., 01.10.04г., 01.01.05г.
8. Отчет о прибылях и убытках (форма №2) за 2002 год, 2003 год, 9 месяцев 2004 года, 2004 год.

Оформление сносок

Сноску внизу страницы при электронном наборе делают автоматически (опции «Вставка, Сноски, Вставить обычную сноску, Нумерация автоматическая 1, 2, 3»).

Текст постраничной сноски оформляется также, как и в библиографической записи.

Сноску на источник можно выполнить и другим способом. Например, библиографическая запись в Списке литературы под соответствующим порядковым номером выглядит следующим образом:

4. Саттон Д., Кляйн Т. Новая наука маркетинга. Маркетинговое управление предприятием/ Саттон Д., Кляйн Т. Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2004.

Во внутритекстовой сноске она может выглядеть так: после текста, за которым следует ссылка, ставят квадратные скобки, внутри которых помещают порядковый номер источника и номер страницы, на который напечатан текст: [4, 26-34].

В структуре работы после Списка литературы следуют приложения. Они могут носить порядковые номера, но их страницы не нумеруются и в общий объем курсовой работы не включаются. Также не включаются в общее количество страниц бланки задания, отзывы и рецензии. В нумерационный объем входят титульный лист, содержание (номер страницы на них не проставляется), введение, основная часть, заключение, список литературы.

3.6. Критерии оценки курсовой работы

Критерии оценки курсовой работы по 100 балльной системе оценки представлены в таблице 1.

Критерии оценки курсовой работы по 100-бальному параметру

Вид задания	Критерии оценивания	Баллы
Актуальность и описание предмета и объекта	Обоснованность и полнота описания актуальности, предмета и объекта	до 10 баллов
Правильное описание проблемы	Корректность постановки проблемы исследования	до 10 баллов
Теоретическое обоснование	Полнота, глубина и качество	до 10 баллов
Наличие выводов	Логика и аргументированность	до 10 баллов
Правильность выбора метода исследования	Адекватный выбор методов исследования	до 10 баллов
Выбор формы сбора и источников информации	Обоснованность выбора форм и источников информации	до 10 баллов
Интерпретация результатов	Системный подход к выбору	до 10 баллов
Соответствие требованиям оформления	Точность соответствия требованиям	до 10 баллов
Правильность оформления списка литературы и приложений	Правильность оформление текста работы: титульного листа, оглавления работы, указание страниц в оглавлении и их нумерация в тексте, оформление сносок, списка источников	до 10 баллов
Защита курсовой работы	Уровень владения материалом	до 10 баллов

3.7. Защита курсовой работы

Студент должен в установленный срок не только написать, но и защитить курсовую работу.

Выходя на защиту, студент предъявляет проверенную курсовую работу вместе. Во время защиты оцениваются следующие моменты:

во-первых, знание студентом содержания работы, основных вопросов темы, над которой он работал;

во-вторых, знание основных работ классиков по проблеме данной курсовой работы;

в-третьих, знание литературы, указанной в списке использованных источников;

в-четвертых, умение увязать теоретические положения с практикой, иллюстрировать соответствующие положения цифровым материалом, статистическими данными;

в-пятых, работа студента над устранением недостатков, выявленных в процессе проверки.

Во время защиты преподаватель вправе задать студенту любой вопрос, связанный с темой курсовой работы. На защите студент должен показать хорошие знания своей работы, уметь объяснить теоретические положения и выводы, должен ответить на все вопросы, поставленные в рецензии, на замечания, сделанные при проверке работы и на вопросы, заданные устно.

Если во время защиты студент показал неудовлетворительные знания, слабую ориентацию в выбранной им экономической проблеме, то защита назначается повторно, и в этом случае студенту целесообразно дополнительно проконсультироваться у преподавателя и выявить непонятные моменты. Это позволит направить подготовку к защите в нужное русло, акцентировать внимание на наиболее сложных вопросах, более глубоко проработать материал.

Если защита курсовой работы студентом проходит успешно, то положительная оценка выставляется в зачетную книжку за подписью преподавателя, принявшего защиту. Защита курсовой работы должна быть проведена до выхода студента на экзаменационную сессию.

4. ЛИТЕРАТУРА

4.1. Основная литература:

1. Лыгина Н. И., Макарова Т. Н. Поведение потребителей. учеб. для сред. проф. образования / Н. И. Лыгина, Т. Н. Макарова. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 207 с.
2. Дубровин И. А. Поведение потребителей. 4-е изд. / И.А. Дубровин. – Москва : Дашков и Ко, 2012. – 312 с.
3. Макарова Т. Н. Поведение потребителей / Т.Н. Макарова. – М. Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 66 с.
4. Музыкант В. Маркетинговые основы управления коммуникациями. – М.: Эксмо, 2008. – 328 с.
5. Шарков, Ф.И. Интегрированные коммуникации: реклама, публик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Ф.И. Шарков. – М. : Дашков и Ко, 2012. – 324 с.
6. Денисова Е.С. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.С. Денисова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Евразийский открытый институт, 2010. – 168 с. – 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. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52533.html>

4.2. Дополнительная литература:

1. Ильин В. И. Поведение потребителей. учеб. пособие для вузов / В. И. Ильин. – СПб.: Питер, 2000. – 223 с.
2. Поведение потребителей : пер. с англ. [учебник] / Джеймс Ф. Энджел, Роджер Д. Блэкуэлл, Пол У. Миниард. – СПб. : Питер, 2000. – 759 с.
3. 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.
4. Буторина И. А. Поведение потребителей: В 4 ч. учеб. пособие / И. А. Буторина. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2006. – 200 с.
5. Бернет Дж., Мориарти С. Деловые коммуникации : интегрированный подход – СПб.: Питер, 2001. – 567 с.
6. Нетесова А.В. Маркетинговые исследования: Учебно-практическое пособие. – М.: Евразийский открытый институт, 2012. – 172 с.
7. 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>

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам):

- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный;
- Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников», адрес доступа: www.grebennikov.ru; доступ с компьютеров сети БГУ (по IP-адресам);

- НЭБ «eLibrary», адрес доступа: www.elibrary.ru, доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации;
- Доступ к электронному каталогу библиотеки университета, адрес доступа: <http://lib-catalog.bgu.ru>.

Пример титульного листа курсовой работы

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: «Поведение потребителей»

**ИССЛЕДОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЯ И КОММУНИКАЦИЙ В ТОЧКЕ ПРОДАЖ**

Исполнитель _____
(дата, подпись) (группа, ФИО)

Руководитель _____
(дата, подпись) (должность, ФИО)

Примерные темы курсовой работы

1. Методы моделирования поведения конечных потребителей на основе оценки влияния маркетинговых коммуникаций компании;
2. Анализ социальных факторов и маркетинговых коммуникаций, влияющих на поведение конечных потребителей;
3. Анализ факторов культурного характера и маркетинговых коммуникаций, оказывающих влияние на поведение потребителей;
4. Значение ресурсов потребителя и доступных каналов коммуникаций при выборе покупательских альтернатив;
5. Исследование психологических типов потребителей и их связь с выбором маркетинговых каналов;
6. Гендерные различия в поведении конечных потребителей и межгендерные коммуникации;
7. Значение средств распространения рекламы на принятие потребительских решений;
8. Значение PR на принятие покупательских решений;
9. Исследование программ удержания потребителей с помощью построения эффективных коммуникаций;
10. Моделирование поведения потребителей на этапе «осознание потребности» принятия покупательских решений с учетом влияния маркетинговых коммуникаций;
11. Моделирование поведения потребителей на этапе «поиск и обработка информации» принятия покупательских решений с учетом влияния маркетинговых коммуникаций;
12. Моделирование поведения потребителей на этапе «оценка вариантов и выбора альтернатив» принятия покупательских решений с учетом влияния маркетинговых коммуникаций;
13. Моделирование поведения потребителей на этапе «послепокупочная оценка выбора» принятия покупательских решений с учетом влияния маркетинговых коммуникаций;
14. Исследование покупательского поведения и коммуникаций в точке продаж;
15. Исследование потребительского поведения и межличностных коммуникаций в семье;
16. Построение взаимоотношений с покупателями в кризисный период с использованием эффективных маркетинговых коммуникаций;
17. Исследование личных мотивов поведения потребителя;
18. Исследование когнитивных процессов поведения потребителей и качество маркетинговых коммуникаций;
19. Исследование эмоционального восприятия потребителями рекламы;
20. Методология количественных и качественных исследований поведения потребителей;
21. Психографические исследования потребителя;

22. Исследование жизненного стиля потребителей и маркетинговых коммуникаций;
23. Исследование влияние референтных групп с учетом межличностных коммуникаций;
24. Анализ факторной модели потребительского поведения с учетом маркетинговых коммуникаций.