



成都东软学院
Chengdu Neusoft University

“课程思政”示范课程申报支撑材料

市场调研实训

电子教案

日期：二〇二〇年十月



2 撰写市场调查方案

商务管理系
赵鑫、章仪、晏颖、霍然



2.1 市场调查概述

商务管理系
赵鑫、章仪、霍然、晏颖



目录 Contents

1

市场调查的含义与特点

2

市场调查需遵循的道德伦理

3

市场调查的基本程序

4

市场调查的使用范围



2.1.1 市场调查的含义与特点



(1) 市场调查的含义

定义：

市场调查是指在市场活动中，以特定研究目的为指引，有计划的收集、整理和分析市场的信息资料，推出解决问题的方案及建议的一整套科学方法、技术及规程。



广义

更加强调研究的内涵
从认识现状到制定决策的一切相关分析与研究



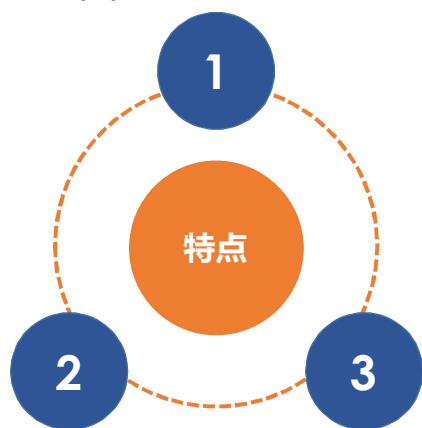
狭义

更侧重于信息的收集与分析

2.1.1 市场调查的含义与特点



(2) 市场调查的特点



1

目的性

任何一种调查都有明确的目的；
并且围绕目的展开具体调查；
没目的或多个目的都是不可取的。

责任意识
敬业精神

2

系统性

调查过程中每个阶段环环相扣，互相联系、互相依存、互相影响；
某一环节的疏忽，都可能会影响整个调查结果的准确性。

3

科学性

体现在三个方面：科学的方法、技术手段和分析结论；
在进行市场调查时要以科学的方法做指导；
在调查中设计时要按照科学的程序进行；
在研究方法的选择时，需要根据具体的要求和条件选择最适当的方法；
在研究结果报告时，需排除主观因素的影响与干扰，以科学的态度提供研究报告。

实事求是

2.1.2 市场调查需遵循的道德伦理



(1)

市场调查提供者
的道德规范

信守合同
实事求是
为客户保密



(2)

市场调查使用者
的道德规范

开诚布公
公平竞争
诚实守信

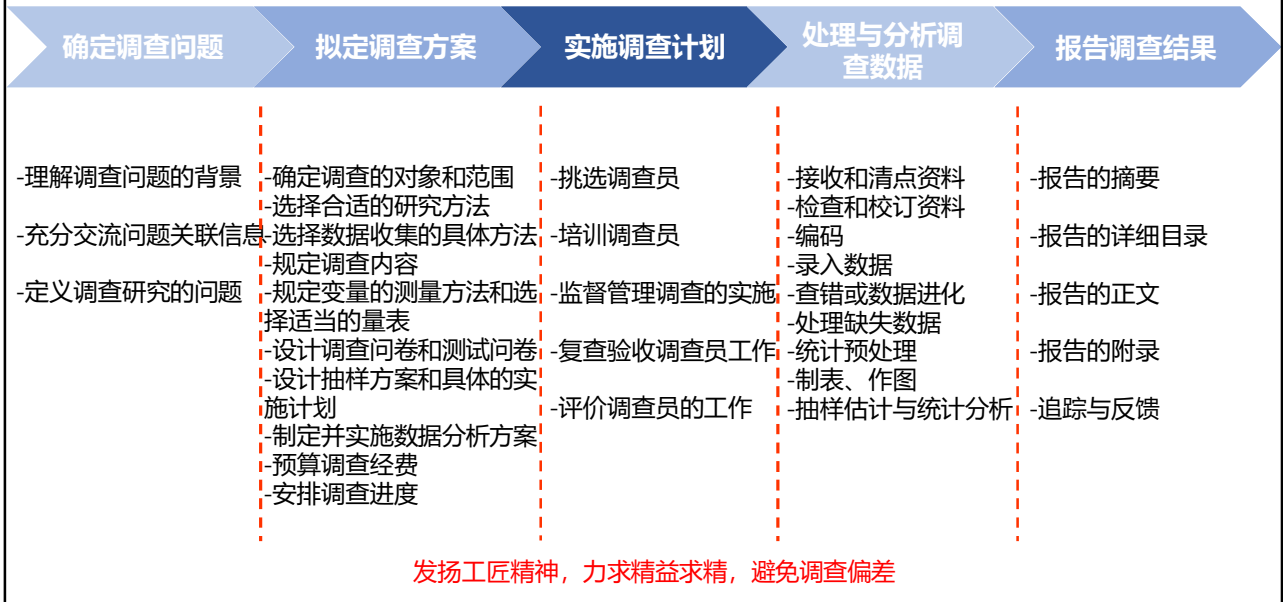


(3)

被调查者的道
德规范

诚实守信
保守秘密

2.1.3 市场调查的基本程序



2.1.4 市场调查的使用范围



习主席提出的历史使命之一：消除贫困 **责任感、使命感****关于对直播带货扶贫助农发展了解情况的调查研究**

*8. 您关注的网络直播农产品带货的人群是？【多选题】

- 明星艺人
- 知名带货主播（李佳琦、薇娅等）
- 基层政府领导
- 农产品生产者
- 其他 _____

正大杯第十届全国大学生市场调查与分析大赛获奖名单

本科组获奖作品名单

一等奖

地区	参赛学校	作品名称	学生团队	指导老师
安徽	安徽理工大学	牵手农文旅 筑梦红老区——基于金寨、岳西农文旅融合脱贫模式调研	程敏、徐兴宇、聂贝贝、赵刘萍、季伟	方胜
福建	厦门理工学院	“益”马当先——厦门市消费者关于正大企业社会责任调查报告	陈秋锦、颜锱凌、覃鑫凤、郑佳敏、张佳萱	江小云、潘福斌、宋达
江苏	徐州工程学院	以书润民智，共创文化兴——徐州地区流动图书室文化扶贫样态调查	顾玉婷、贺杰、徐媛媛、黄瑞、陈威林	何颖、赵爱文、储济明

巩固提升精准扶贫成果专题调研报告

三、建立有效巩固提升扶贫方式的几点建议

到2020年实现全面脱贫，是党和国家向人民作出的郑重承诺，也是我国全面建成小康社会的必然要求。今年明年是我国扶贫攻坚的关键之年、决胜之年。我市要坚决按照中央、省委的部署，不折不扣，再鼓实劲，再出实招，实现“全面建成小康社会，不让一人掉队”的目标。

（一）要不断夯实扶贫一线力量。各级组织部门要加强对两委班子扶贫成效考核，配齐配强村两委班子，坚决撤换消极对待脱贫攻坚工作、无担当的村党支部书记、村两委班子成员，把政治素质较高致富有能力的人补充到两委班子中，发挥好他们带头致富的“领航员”作用；要在扶贫一线发现干部、考察干部、使用干部，实施驻村扶贫干部“召回制”，对扶贫履职不力的干部“召回”，“回炉”培训，对被召回干部所在单位的一把手进行约谈，以此促进派出单位整体动员、系统谋划，整合资源、精准施策。

（二）打造“一村一品”产业为精准扶贫造血。坚持市场导向，找准优势产业，大力发展有利于贫困农户增收致富的产业项目。农业资源丰富的地方，重点发展带动能力强、辐射范围广的特色农业和农产品加工业，深入推进“一村一品”产业发展，逐步做大规模、打响品牌；旅游资源丰富的地方，大力发展生态旅游和乡村旅游，变“输血”扶贫为“造血”扶贫。

竞赛网赛小练习：



1. 进行市场调查时要以科学的方法为指导；按照科学的程序进行设计；根据具体要求和条件选择最适当的方法。这体现了市场调查的（ ）特点。（单选）

- A. 目的性
- B. 科学性
- C. 系统性
- D. 全面性

2. 市场调查的基本程序包括（ ）。（多选）

- A. 设计调查方案
- B. 实施调查计划
- C. 处理与分析数据
- D. 报告研究结果
- E. 确定调查问题

请直接通过网课平台完成练习

谢谢!





3 市场调查问卷的基本结构和设计

商务管理系
赵鑫、章仪、霍然、晏颖

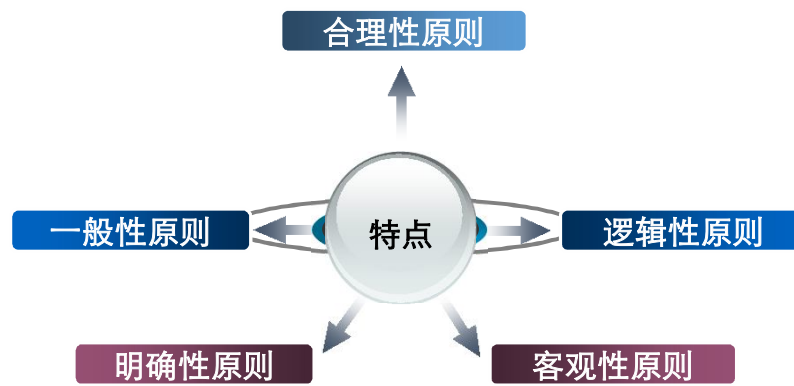


问卷的含义和基本结构

问卷设计的原则与程序

问卷设计中常用量表

3.2 问卷设计的原则与程序



3.2 问卷设计的原则与程序



(1) 什么是工匠精神



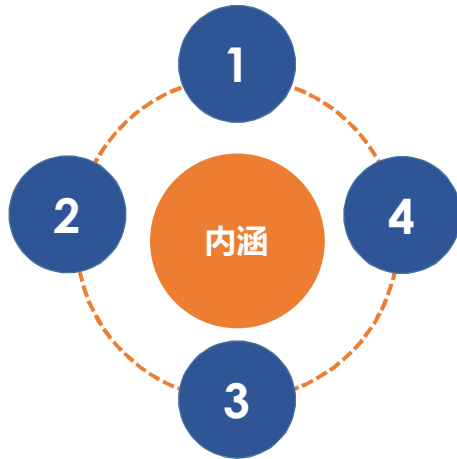
定义

一种职业精神，它是职业道德、职业能力、职业品质的体现，是从业者的一种职业价值取向和行为习惯。“工匠精神”的基本内涵包括敬业、精益、专注、创新等方面的内容。

3.2 问卷设计的原则与程序



(2) 工匠精神的精神内涵



- 1 **敬业**
从业者基于对职业的敬畏和热爱而产生的一种全身心投入的认认真真、尽职尽责的职业精神状态。
- 2 **精益**
从业者对每件产品、每道工序都凝神聚力、精益求精、追求极致的职业品质。
- 3 **专注**
从业者内心笃定而着眼于细节的耐心、执着、坚持的精神，这是一切“大国工匠”所必须具备的精神特质。
- 4 **创新**
追求突破、追求革新。

问卷设计的程序



- 问题应该简短，不必要的、反复的词语都应该被删除

✓ 当你决定对冰箱中的自动制冰器进行某种类型的维修时，假设你注意到它不再制冰而当你购买它是制冰的，你的脑海中会有些什么想法？

✓ 如果你的制冰器没有正常工作，你如何处理这个问题？

/// 问卷设计的程序



- ▶ 问题尽可能是语法简单的句子，句子越复杂，受访者出错的可能性越大

✓ 如果你们正在选车，这辆车能够被你们的一家之主用于接送你们的孩子来往于学校、音乐课以及朋友家，在试车时，你和你的配偶会对汽车的安全特性做何种程度的讨论？

✓ 你和你的配偶会对一辆新的家庭用车的安全特性进行讨论吗？你们讨论的程度是：（1）很少（2）一些（3）很多（4）非常大程

/// 问卷设计的程序



- ▶ 确定问题内容
 - 问句内容要准确反映所要表达的含义
 - 探究问题内容的可行性与可靠性
 - 问卷中问题的数量要适当

□ 您对该商品的售价以及售后服务满意吗？

□ 您对该种商品的售价是否满意？

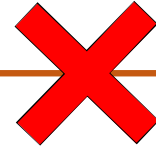
□ 您对该商品的售后服务满意吗？

/// 问卷设计的程序



➤ 问题不应超越被访者的能力和精力

- ✓ 问一个不会使用电脑的老人：“你认为当前电脑的主流配置是什么？”
- ✓ 问一个男生：“你们班的女同学最喜欢什么牌子的衣服？”



谢谢!





4 市场调查方法

商务管理系
赵鑫、章仪、晏颖、霍然



4.1 抽样设计

商务管理系
赵鑫、章仪、晏颖、霍然



目录 Contents

1

抽样设计概述

2

概率抽样方法

3

非概率抽样方法

4

抽样中的误差

5

样本量的确定



目录 Contents

1

抽样设计概述

2

概率抽样方法

3

非概率抽样方法

4

抽样中的误差

5

样本量的确定



抽样设计概述

一. 抽样的定义

什么是抽样

抽样 百度百科



又称取样。从欲研究的全部样品中抽取一部分样品单位。其基本要求是要保证所抽取的样品单位对全部样品具有充分的代表性。抽样的目的是从被抽取样品单位的分析、研究结果来估计和推断全部样品特性，是科学实验、质量检验、社会调查普遍采用的一...

[抽样概念](#) [抽样类型](#) [一般程序](#) [抽样原则](#)

baike.baidu.com/

市场调查方法与技术

抽样设计概述

一. 抽样的作用与特点

抽样的作用

1. 解决数据来源
2. 进行质量检验，如普查以后的抽样质量检验

市场调查方法与技术

❖ 抽样有什么特点？

市场调查方法与技术

抽样设计概述

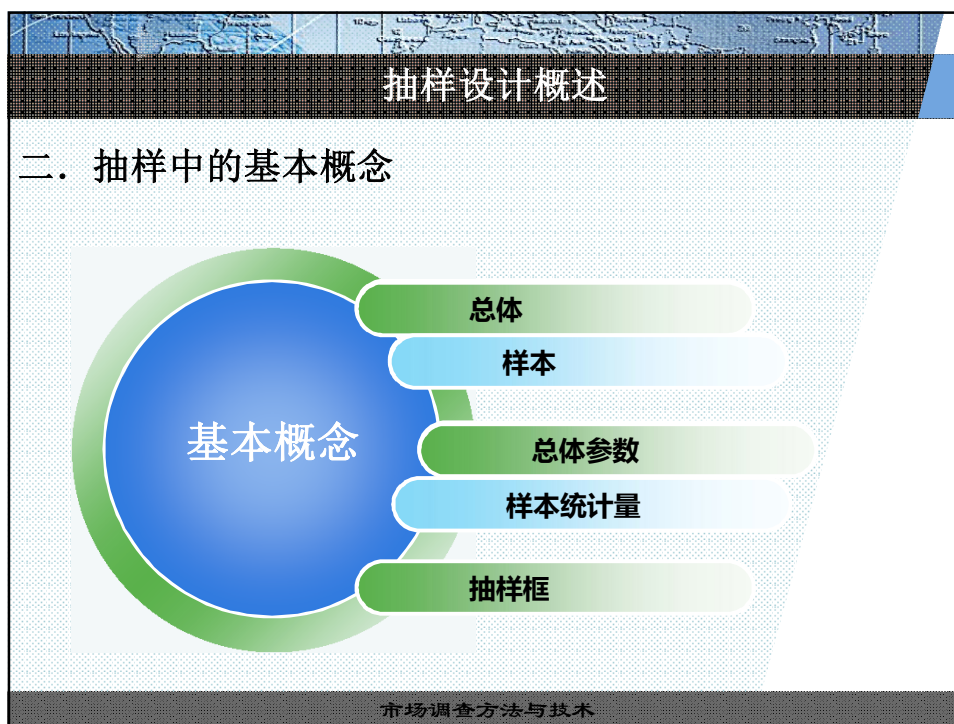
抽样的特点

1. 节省费用
2. 科学性
3. 调查周期短，时效快
4. 有助于提高原始数据质量

科学精神是人们在长期科学实践中形成的共同信念、价值标准和行为规范的总和，是我们时代的最强音。

- ❖ 抽样调查适合于大规模的总体，对规模小的总体进行抽样，为达到同样精度，一般需要较大比例的样本，从经济角度考虑就不合算。

市场调查方法与技术



4个回答

#热议# 新职业在线学习平台发展报告”发布了哪些新趋势?

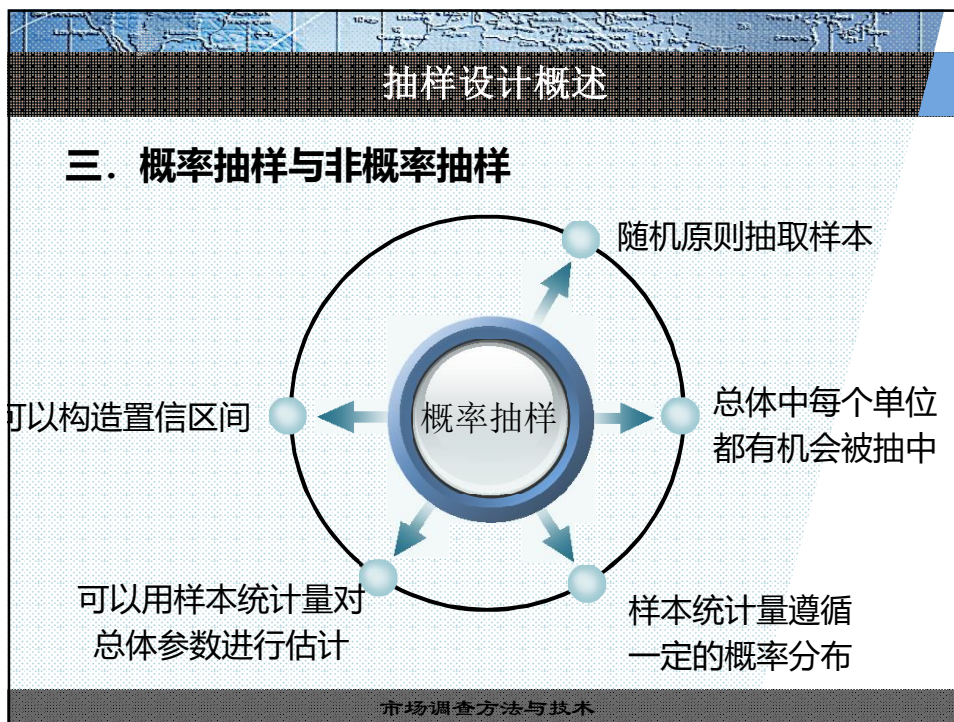
學雅思 Lv2
2019-09-12 关注

一、指代不同

- 1、总体：包含所研究的全部个体（数据）的集合。
- 2、样本：研究中实际观测或调查的一部分个体称为样本。

二、规定不同

- 1、总体：使样本能够正确反映总体情况，对总体要有明确的规定；总体内所有观察单位必须是同质的；在抽取样本的过程中，必须遵守随机化原则
- 2、样本：样本的观察单位还要有足够的数量。又称“子样”。按照一定的抽样规则从总体中取出的一部分个体。样本中个体的数目称为“样本容量”。



+ ★ 收藏 | 99 | 13

概率抽样

[编辑](#) [讨论](#) [上传视频](#)

本词条由“科普中国”科学百科词条编写与应用工作项目 审核。

公正性

概率抽样是指在调查总体样本中的每个单位都具有同等可能性被抽中的机会。又称随机抽样，概率抽样以概率理论和随机原则为依据来抽取样本的抽样，是使总体中的每一个单位都有一个事先已知的非零概率被抽中的抽样。总体单位被抽中的概率可以通过样本设计来规定，通过某种随机化操作来实现，虽然随机样本一般不会与总体完全一致。

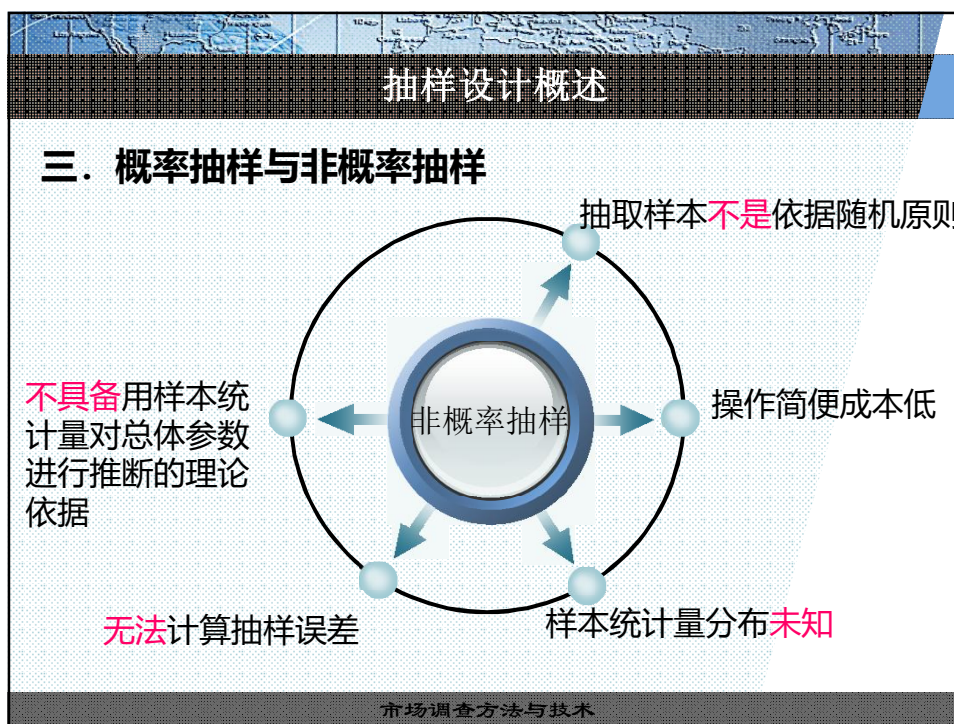
中文名	概率抽样	要求	随机性
外文名	probability—sampling)	方法	概率抽样包括有简单随机抽样
优点	调查者可获得被抽取的不同年龄	所属领域	数理统计

首页 分类 秒懂百科 特色百科 用户 权威合作

非概率抽样 编辑 讨论 上传视频 收藏 87

非概率抽样是指调查者根据自己的方便或主观判断抽取样本的方法。它不是严格按随机抽样原则来抽取样本，所以失去了大数定律的存在基础，也就无法确定抽样误差，无法正确地说明样本的统计值在多大程度上适合于总体。虽然根据样本调查的结果也可在一定程度上说明总体的性质特征，但不能从数量上推断总体。非概率抽样主要有偶遇抽样、主观抽样、定额抽样、滚雪球抽样等

中文名	非概率抽样	确定	抽样误差
原则	随机抽样	说明	样本的统计值



目录 Contents

1

抽样设计概述

2

概率抽样方法

3

非概率抽样方法

4

抽样中的误差

5

样本量的确定



- ❖ 各公司根据选取结果研究对应的抽样方法
- ❖ PPT讲述该抽样方法的基本概念、特点、优缺点、主要适用的调研场景并举个该抽样方法的小案例
- ❖ 要凸显概率抽样的公平性

概率抽样方式

❖ 五种常用概率抽样方式



市场调查方法与技术

让我们以一个有趣的案例研究为例，将这些步骤应用于执行抽样。几个月前，我们在印度举行了大选。你一定看过当时每个新闻频道的民意调查：



这些结果是根据 全国9亿选民的意见 得出的还是根据这些选民的一小部分得出的？让我们看

<https://blog.csdn.net/fendouaini/article/details/102579343>

概率抽样方式

一. 简单随机抽样

- ❖ 无放回简单随机抽样和有放回简单随机抽样两种，无放回简单随机抽样具有代表意义。
- ❖ 抽样程序可以通过三种方式实现：
 - 抽签法
 - 随机数表法
 - 计算机抽取

市场调查方法与技术

概率抽样方式

二. 分层抽样

- ❖ 先将总体单位分层，在各层中随机抽取样本。
- ❖ 样本在各层分配可以分为两类
 - 等比例分配
 - 不等比例分配
- ❖ 分层抽样可以提高估计的效率。

市场调查方法与技术

概率抽样方式

三. 整群抽样

- ❖ 对抽中群中的所有单位进行调查
- ❖ **特点**
 - 构造抽样框相对容易
 - 被调查单位分布相对集中，调查成本低
 - 单位之间同质性高，影响估计效率
 - 对特定构造的群，有好的估计效果

市场调查方法与技术

概率抽样方式

四. 系统抽样

- ❖ 将总体单位排列，计算抽样间距，每隔一定距离进行抽取
- ❖ 总体单位排列的类型会影响估计效率
- ❖ 主要的排列方式有：
 - 按无关标志排列
 - 按有关标志排列
- ❖ 当 $N \neq nk$ 时，估计量是有偏的
- ❖ 若排列存在周期性变化，要选择恰当的抽样间隔

市场调查方法与技术

概率抽样方式

五. 多阶段抽样

❖ 通过多个阶段抽到最终接受调查的单元

特点

- 构造抽样框相对容易
- 抽样误差大小与抽样阶段多少有关
- 总抽样误差是各阶段抽样误差的累加

❖ 抽样设计时尽可能减少抽样阶段

市场调查方法与技术

目录 Contents

1

抽样设计概述

2

概率抽样方法

3

非概率抽样方法

4

抽样中的误差

5

样本量的确定



非概率抽样方式

一. 方便抽样

- ❖ 依据方便原则抽取样本
- ❖ 适合于探索性研究



市场调查方法与技术

非概率抽样方式

二. 判断抽样

- ❖ 在判断的基础上确定样本，如何判断取决于研究目的
- ❖ 不备用样本调查结果对总体进行推断的依据

市场调查方法与技术

非概率抽样方式

三. 配额抽样

- ❖ 按一定标准划分类别，分配样本数额。
- ❖ 不需要抽样框

按单一变量控制配额分配表

年龄	人数	性别	人数
20-30岁	150	男	250
30-40岁	150	女	250
40-50岁	100	合计	500
50岁以上	100		
合计	500		

市场调查方法与技术

非概率抽样方式

交叉变量控制配额分配表

年龄 \ 性别	男	女	合计
20-30岁	70	80	150
30-40岁	75	75	150
40-50岁	55	45	100
50岁以上	50	50	100
合计	250	250	500

- ❖ 交叉变量配额控制保证样本分布更均匀，更具有代表性，但操作的难度要大。

市场调查方法与技术

非概率抽样方式

四. 自愿样本

- ❖ 被调查者自愿填写调查问卷，如网络调查
- ❖ 优点：
 - 实施方便，调查成本低
- ❖ 缺点：
 - 容易形成被调查者集中于某类特定群体，对总体缺乏代表性
 - 可以反映特定群体的信息，但难以对总体进行推断

市场调查方法与技术

下半节主要任务

- ❖ 根据上半节所学，评价本公司目前的调查研究所用的抽样方法
- ❖ 抽样的方法选取是否准确、抽样使用是否科学、样本量是否合理？
- ❖ 如过合理体现科学计算的过程
- ❖ 如不合理，要追加多少样本？
- ❖ ppt包含：1、调研目的 2、调查总体到底是什么？ 3、抽样方法？ 4、目前抽样情况的改进措施？ 5、还要追加哪些样本？

目录 Contents

1

抽样设计概述

2

概率抽样方法

3

非概率抽样方法

4

抽样中的误差

5

样本量的确定



抽样误差_百度百科

研究概述



抽样误差是指由于随机抽样的偶然因素使样本各单位的结构不足以代表总体各单位的结构，而引起抽样指标和全局指标的绝对离差。必须指出，**抽样误差**不同于登记误差，登记误差是在调查...

[概念](#) [表现形式](#) [产生](#) [影响因素](#)

baike.baidu.com/

科学地认识误差：首先在抽样过程中误差不可避免，但是我们可以用科学的方法来减少误差，或者降低误差对抽样的影响。

系统误差_百度百科



系统误差，是指一种非随机性误差。如违反随机原则的偏向性误差，在抽样中由登记记录造成的误差等。它使总体特征值在样本中变得过高或过低。产生原因主要有：（1）所抽取的样本不符合研究任务；（2）不了解总体分布的性质选择了可能曲解总体...

[定义](#) [原理](#) [来源](#) [应用](#) [减少误差](#) [消除误差](#)

baike.baidu.com/

随机误差_百度百科



随机误差也称为偶然误差和不定误差，是由于在测定过程中一系列有关因素微小的随机波动而形成的具有相互抵偿性的误差。其产生的原因是分析过程中种种不稳定随机因素的影响,如室温...

[定义](#) [特征](#) [产生因素](#) [抽样误差](#) [实验误差](#) [统计规律](#)

baike.baidu.com/

抽样中的误差问题

一. 描述误差的一些概念

描述估计精度的重要指标

估计量方差

$$V(\hat{\theta}) = E[\hat{\theta} - E(\hat{\theta})]^2$$

抽样中的误差问题

一. 描述误差的一些概念

反映估计量的系统性误差

偏差

$$Bias(\hat{\theta}) = E(\hat{\theta}) - \theta$$

市场调查方法与技术

抽样中的误差问题

一. 描述误差的一些概念

更综合地反映估计误差的情况

均方误差

$$MSE(\hat{\theta}) = V(\hat{\theta}) + Bias(\hat{\theta})^2$$

市场调查方法与技术

抽样中的误差问题

二. 抽样误差

- ❖ 抽样中的误差可以分为抽样误差和非抽样误差两类

$$s(\hat{\theta}) = \sqrt{V(\hat{\theta})}$$

❖ 抽样误差

- 由于抽样的随机性造成的误差
- 定义式
- 影响因素
 - 总体分布
 - 样本量
 - 抽样方式和估计方式

市场调查方法与技术

抽样中的误差问题

三. 非抽样误差

- ❖ 除抽样误差以外由其他原因引起的误差
- ❖ 主要类型：
 - 抽样框误差
 - 无回答误差
 - 调查人员误差
 - 受访者误差

市场调查方法与技术

目录 Contents			
1	抽样设计概述	2	概率抽样方法
3	非概率抽样方法	4	抽样中的误差
5	样本量的确定		



样本量的确定

一. 影响样本量的因素

- ❖ 1. 调查精度
- ❖ 2. 总体变异度
- ❖ 3. 总体规模
- ❖ 4. 无回答情况
- ❖ 5. 调查经费情况

市场调查方法与技术

样本量的确定

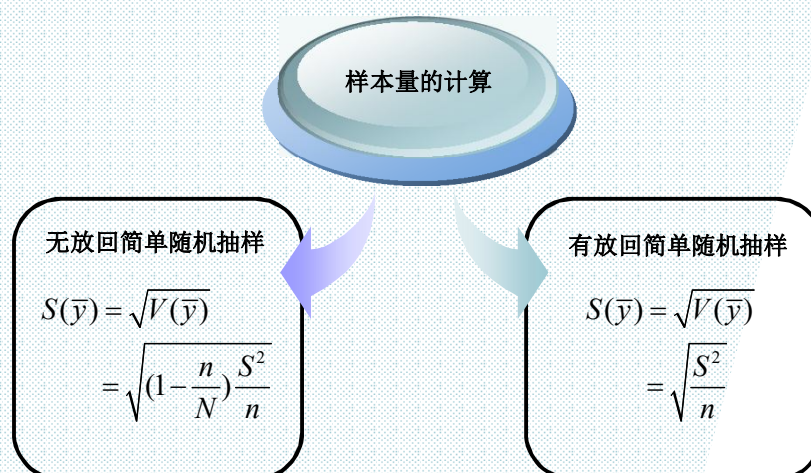
二. 确定样本量的方法

- ❖ 非概率抽样，样本量确定主要根据经验判断
- ❖ 概率抽样，需要在计算的基础上确定

市场调查方法与技术

样本量的确定

❖ 三. 样本量的计算



市场调查方法与技术

样本量的确定

- ❖ 绝对误差的表达式为

$$\Delta = tS(\bar{y}) = t\sqrt{\left(1 - \frac{n}{N}\right) \frac{S^2}{n}}$$

- ❖ 其中t为概率度，其数值与 α 有关
- ❖ 由此可以解出样本量计算公式



$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

市场调查方法与技术

感谢!



6 调查数据分析

商务管理系
赵鑫、章仪、晏颖、霍然



6.1 调查数据处理与分析设计

商务管理系
赵鑫、章仪、霍然、晏颖



目录 | Contents

1

问卷的接收和检查

2

问卷编码和录入

3

调查数据的统计预处理

4

编制数据分析任务书



6.1.1 问卷的接收和检查

成都东软学院
Chengdu Neusoft University

日期	问卷编号	完成情况	接收情况	存放处或保管人
2020年8月24日	0001	100%完成	电子版已接收并下载	张三
2020年8月24日	0002	第2题未做答	是否接收存疑待定	张三
2020年8月25日	0003	100%完成但答案全是C	作废	张三
.....

被调查者未能如实填写

6.1.1 问卷的接收和检查



二、问卷检查

定义

是指对回收问卷的正确性和访问质量的检查

目的

确定哪些问卷可接收，哪些问卷要作废

有配额及有子样本要求的问卷检查要求：

将可以接收的问卷分类并数出每一类数量
未满足抽样规定的及时做补充调查访问



不能接受的问卷：所回收问卷明显不完整

1. 缺了一页或多页
2. 问卷从整体上回答不完全、问卷几个部分回答不完全、问卷只有开头的部分回答完全
3. 问卷中问题没有按要求跳答（调查平台无此问题）
4. 问卷答案几乎没什么变化（比如全部选B）
5. 问卷回收是在截止日期之后
6. 问卷由不合要求的被调查者回答（可设置筛选问题避免）



建议将原始文件（问卷）分为3部分：

1. 可接收的问卷
2. 明显要作废的问卷
3. 是否接收还存有疑问的问卷

分类后记录入问卷接收工作统计表或电脑中统计
专用数据库

6.1.1 问卷的接收和检查



三、问卷校订

包括两个环节：1. 找到回答不满意的问卷 2. 处理不满意的答卷



不满意问卷包括：



字迹模糊的回答问卷



回答不完全的问卷

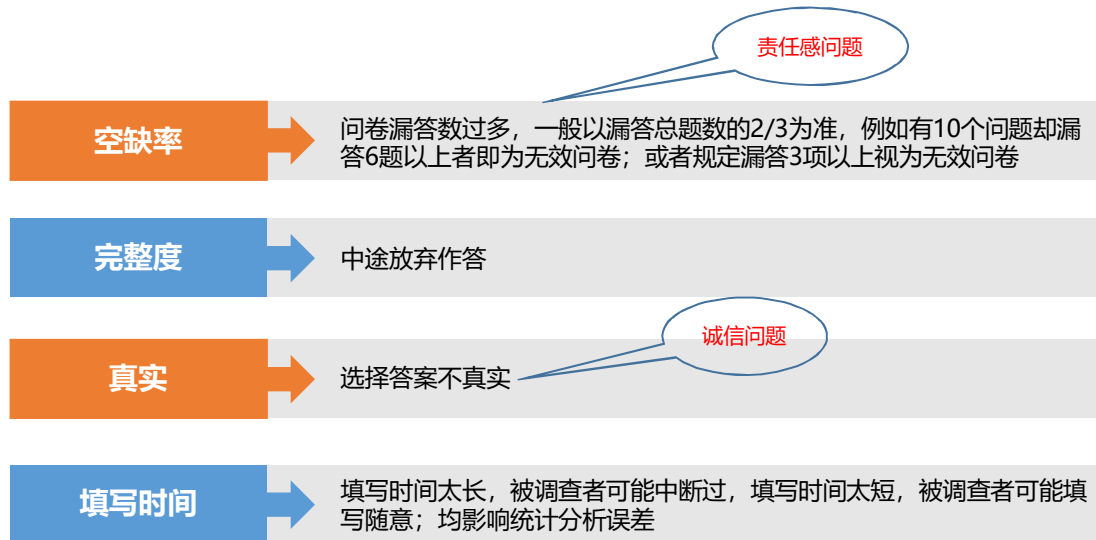


回答问题前后不一致的问卷

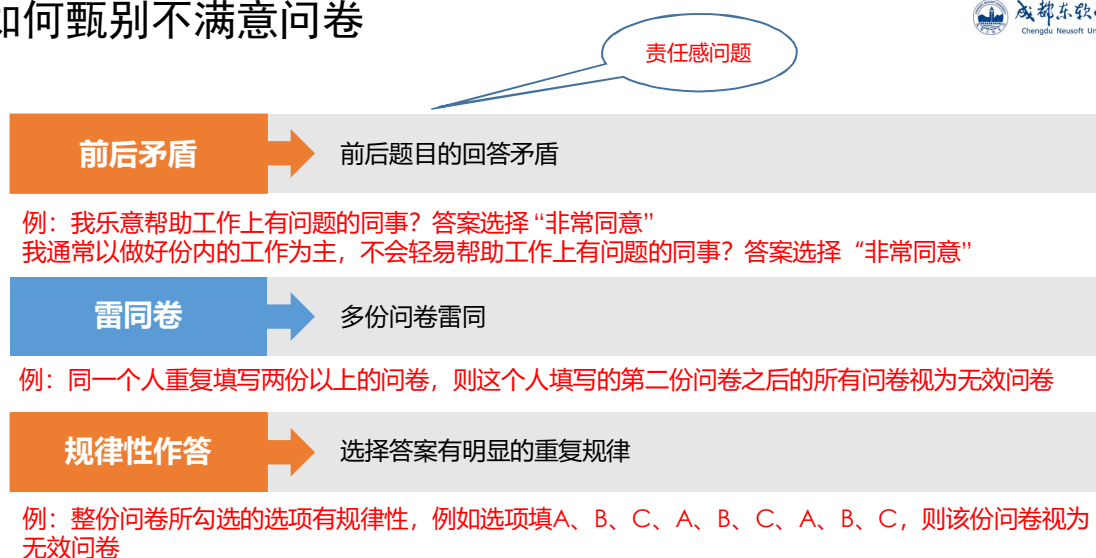


模棱两可或分类错误的问卷

如何甄别不满意问卷



如何甄别不满意问卷



6.1.1 问卷的接收和检查



三、问卷校订

2.处理不满意的答卷的办法

退回实施现场以获取更好的数据

退回重新找被调查者填写问卷

适用于样本量比较小且能够找到被调查者的情况

由于访问时间及所采用的访问方法变化，第二次得到的数据和第一次的可能会有些差别

按缺失值处理

若无法退回现场找到被调查者，则按缺失值处理

必须满足以下条件：
 (1) 有不满意答案问卷的数量很小
 (2) 每份这样的问卷中不满意答案比例很小
 (3) 有不满意答案的变量不是关键变量

整个答卷作废

必须满足以下条件：
 (1) 不满意答卷比例很小(小于10%)
 (2) 样本量很大
 (3) 不满意答卷和满意答卷之间没有明显差别(如人口背景资料、产品适用特征等)
 (4) 每份不满意答卷中不满意答案的比例很大
 (5) 关键变量的答案缺失

6.1.1 问卷的接收和检查

要求：



1.小组分工完成该任务

2.认真严谨，保证质量

任务6-1 问卷接收工作统计

- 1.接收已作答问卷，数量较少的团队继续网络发放回收问卷
- 2.检查问卷，确定问卷的接收情况(已接收、待定、作废)
- 3.填写问卷接收工作统计表，对每一份问卷给予唯一的编码(钉钉群表6-1前五列)
- 4.进行问卷校订，确定其中不满意答卷的处理方法(表6-1最后一列)
- 5.统计完以后每个小组找一名代表用几句话汇报，表述内容包括：我们是XXX有限公司，我们此次市场调查的选题是.....，我们的问卷是(纸质/网络)问卷，截止2020年8月24日我们公司共计收到X份已作答的市场调查问卷，其中接收X份，不满意答卷X份，对不满意答卷的处理是第XX号、XX号.....问卷退回实施现场；第XX号、XX号.....问卷按缺失值处理；第XX号、XX号.....问卷作废。
- 6.所有问卷收集汇总完毕后将表格命名为“XXX有限公司-问卷接收工作统计表”最迟本周五晚22:00前以附件形式发至380035698@qq.com。

注意邮件名就是表格文档名

日期	问卷编号	完成情况	接收情况	存放处或保管人	不满意答卷处理方法

注意最后退回实施现场、按缺失值处理及作废三种需要结合公司问卷实际情况做选择，不是说三种全部都有。

谢谢!

