

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

(наименование факультета)

Кафедра международной коммерции

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «02» сентября 2019 г.

№ 1

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.02(Н) «Научно-исследовательская работа»

(индекс, наименование в соответствии с учебным планом)

38.03.06 Торговое дело

(код, наименование направления подготовки)

«Технологии продаж в современном бизнесе»

(профиль)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2020

Москва, 2019 г.

Автор(ы)–составитель(и):

Д.э.н., доцент, профессор кафедры международной коммерции Дуканич Л.В.
ученая степень и (или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (ФИО)

Заведующий кафедрой
международной коммерция д.э.н., профессор Саламатов В.Ю.
(наименование кафедры) (ученая степень и (или) ученое звание)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Вид практики, способы и формы ее проведения	4
2.	Планируемые результаты обучения при прохождении практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)	4
3.	Объем и место практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы) в структуре ОП ВО	7
4.	Содержание практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)	7
5.	Формы отчетности по практике (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работе)	8
6.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике	11
7.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	16
	7.1. Основная литература	16
	7.2. Дополнительная литература	17
	7.3. Нормативные правовые документы	17
	7.4. Интернет-ресурсы	17
	7.5. Иные рекомендуемые источники	17
8.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	18

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Программа научно-исследовательской работы для студентов направления 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Технологии продаж в современном бизнесе» разработана в соответствии с Порядком организации и проведения практики студентов, осваивающих в РАНХиГС образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры (Приказ РАНХиГС от 11 мая 2016 г. № 01-2212 в ред. приказа от 4 июля 2016 г. № 01-3429).

Научно-исследовательская работа в соответствии с учебным планом направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело», профиль «Технологии продаж в современном бизнесе» является обязательным элементом блока Б2 «Практики, в том числе исследовательская работа» Научно-исследовательская работа.

НИР предполагает исследовательскую работу, направленную на развитие у бакалавров способности к самостоятельным теоретическим и практическим суждениям и выводам, выработку умений объективной научной информации, развитие свободы научного поиска и стремления к применению научных знаний в сфере международной коммерции.

Вид научно-исследовательской работы: НИР по закреплению и расширению профессиональных навыков и умений научно-исследовательской работы – рассредоточенный.

Способ проведения – стационарный. Проводится в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположена Академия или ее филиал.

Научно-исследовательская работа для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья проводится с учётом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении мест прохождения практики обучающимся инвалидом учтены рекомендации медико-социальной экспертизы, отражённые в индивидуальной программе реабилитации и реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

2. Планируемые результаты научно-исследовательской работы:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-5 ОПК ОС-6	Готовность работать с технической документацией, необходимой для профессиональной деятельности (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной и (или) торгово-технологической) и проверять ее оформление	ОПК-5.3 ОПК ОС-6.6	Способность проводить научно-исследовательские, в том числе маркетинговые, исследования в профессиональной деятельности
	Способность использовать аналитические методы		Готовность к приобретению практических навыков научно-исследовательской

для оценки эффективности коммерческой, маркетинговой, рекламной и логистической деятельности организации на региональных и мировых рынках	работы по оценке эффективности коммерческой, маркетинговой, рекламной и логистической деятельности организации на региональных и мировых рынках
---	---

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-08.035 А Технология проведения маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга В Разработка и реализация маркетинговых программ с использованием инструментов комплекса маркетинга А/01.6 6 Подготовка к проведению маркетингового исследования А/02.6 6 Проведение маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга	ОПК-5.3	<p>на уровне знаний: методы организации и проведения научно-исследовательской работы; требования законодательства РФ и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в сфере торговли; положения бухгалтерского учета; особенности ценообразования на рынке (по направлениям)</p> <p>на уровне умений: осуществлять научно-исследовательские разработки в сфере управления продажами, применяя знание требований законодательства к этой сфере деятельности, особенностей ценообразования на рынке (по направлениям)</p> <p>на уровне навыков: применять в научно-исследовательской работе и апробировать на практике современные маркетинговые технологии, знания и умения в сфере технологий продаж для научного обоснования управленческих решений при составлении планов и обоснования закупок</p>

<p>ПС-08.035 В/01.7 7 Разработка, тестирование и внедрение инновационных товаров (услуг), создание нематериальных активов (брендов) и управление ими в организации</p> <p>В/02.7 7 Разработка, внедрение и совершенствование политики ценообразования в организации</p> <p>В/03.7 7 Разработка, внедрение и совершенствование системы распределения (дистрибуции) и сбытовой политики в организации</p> <p>В/04.7 7 Разработка, внедрение и совершенствование системы маркетинговых коммуникаций в организации</p>	<p>ОПК ОС-6.6</p>	<p>на уровне знаний: российскую нормативно-правовую базу в области инноваций; особенности разработки и внедрения в практику инновационных методов, средств и технологий с учетом специфики</p>
		<p>на уровне умений: уметь применять российскую нормативно-правовую базу в области инноваций; учитывать особенности разработки и внедрения в практику инновационных методов, средств и технологий с учетом специфики технологий продаж, а также сложившийся к настоящему времени инновационный потенциал в сфере торговли с целью мониторинга рынка</p>
		<p>на уровне навыков: быть готовым применять современные технологии организации и проведения научно-исследовательской работы применительно к маркетинговым исследованиям ; определения направлений совершенствования внешнеторговой деятельности с использованием инновационных методов, средств и технологий, в том числе для разработки технико-экономического обоснования по установлению прямых производственных связей, созданию и развитие бизнеса на основе договоров и при подготовке товарно-сопроводительной документации для таможенного оформления экспортно-импортных операций</p>

3. Объем и место практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы) в структуре образовательной программы

Объем научно-исследовательской работы составляет 2 зачетных единицы.

В соответствии с графиком учебного процесса учебная практика проводится на 4-ом курсе (7 семестр) в организациях, осуществляющих торговую деятельность (и производственные и торговые компаний) в соответствии с квалификацией бакалавра.

Научно-исследовательская работа проводится после прослушивания основных дисциплин и базируется на освоении следующих дисциплин: «Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия», «Теоретические основы товароведения», «Коммерческая деятельность», «Экономика организации», «Правовое регулирование профессиональной деятельности», «Управление продвижением товаров», «Международная торговля», «Международный маркетинг» «Международный менеджмент», а также базируется на результатах прохождения учебной практики и производственной практик.

Научно-исследовательская работа является базой для выполнения бакалаврской выпускной квалификационной работы.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

4. Содержание научно-исследовательской работы

№ п/п	Этапы НИР	Виды работ, выполняемых в период научно-исследовательской работы
1	Организационно-подготовительный этап	Организационное собрание, ознакомление с программой НИР, распорядком работы и выдача заданий на НИР.
2.	Теоретические аспекты научно-исследовательской работы	Сущность и организационные формы НИР. Теория и методология научного исследования. Этапы создание научной работы. Структура научного исследования. Объект и предмет исследования: определения и выбор.
3.	Разработка плана и выбора методики исследования. Информационное обеспечение научной деятельности.	Разработка индивидуального плана работы бакалавра с учетом выбранной методологии исследования. Обсуждение общих направлений научного исследования. Выбор общего направления. Демонстрация возможностей информационного поиска. Организация поиска информации. Виды литературных источников. Библиотеки и формы библиотечного обслуживания. Специализированные информационные издания. Справочно-поисковый аппарат библиотеки. Поиск информации в Интернете. Электронные библиотеки. Другие электронные информационные ресурсы. Оценка достаточности и ценности отобранных источников.
4.	Создание научно-исследовательской работы	Виды научно-исследовательских работ: статья, реферат, монография. Структура научно-исследовательской работы.

		Содержание разделов работы: аннотация, содержание, введение, главы работы, заключение, список использованной литературы, приложения. Научный стиль текста. Общие правила оформления работы. Процедура защиты научно-исследовательской работы. Представление научному руководителю и обсуждение сним отдельных частей НИР (разделы, главы, параграфы, статьи и др)
5	Заключительный этап – защита результатов НИР	Оформление отчета по научно-исследовательской работе. Оценка НИР с использованием системы Антиплагиат для анализа оригинальности работы. Подготовка итоговой презентации. Получение отзыва руководителя НИР. Подготовка презентационного материала к защите результатов НИР. Защита результатов НИР

5. Формы отчетности по практике (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работе)

Учебно-методическое обеспечение научно-исследовательской работы базируется на «Положении о научно-исследовательской работе студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», обучающихся по основным образовательным программам».

Предусмотрены следующие формы отчетности: текущая в ходе выполнения исследовательской работы и промежуточная аттестация по окончании НИР.

Текущая форма отчетности осуществляется посредством проверки регулярности выполнения общего и индивидуального заданий, предусмотренных программой практики, указаний руководителей практики от Академии и профильной организации; соблюдения утвержденного рабочего графика (плана) проведения практики.

Студенты, не выполнившие программу научно-исследовательской работы по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программы НИР без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, могут быть отчислены из Академии, как имеющие академическую задолженность в установленном порядке.

Научно-исследовательская работа завершается защитой отчета по НИР, являющейся промежуточной аттестацией студентов. Порядок проведения промежуточной аттестации студентов, устанавливается локальным нормативным актом Академии.

Промежуточная аттестация предваряется проверкой подготовленного студентом отчета по результатам НИР ее руководителем. Отчет подлежит обязательному визированию руководителем. Процедурой промежуточной аттестации результатов НИР предусмотрена подготовка доклада с электронной презентацией, с которыми студент выступает перед комиссией по защите результатов НИР.

К защите отчета по научно-исследовательской работе допускается студент, предоставивший в установленные сроки на кафедру следующее:

- отчет по НИР, оформленный в установленном порядке;
- отзыв-характеристику руководителя НИР;
- индивидуальное задание руководителя НИР.

Сроки предоставления указанных документов устанавливаются и доводятся до сведения студентов структурным подразделением.

Отчет по научно-исследовательской работе является основным документом, характеризующим работу во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

Отчет по научно-исследовательской работе состоит из титульного листа (Приложение №5), оглавления, общей части, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. В качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных в период прохождения практики.

Отчет по научно-исследовательской работе предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учёта отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя дипломной работы (проекта), для обучающихся, направляемых на преддипломную практику) должен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.

Отчет по НИР по объему должен в среднем составлять 15-20 страниц машинописного текста (без учета приложений).

Содержание включает перечисление всех частей работы с указанием страницы начала каждой части.

Во введении раскрываются: актуальность темы, ее значение для соответствующей отрасли науки, степень ее новизны и разработанности (с указанием основных источников), определяются объект и предмет исследования, формулируются цели и задачи исследования, перечисляются используемые методы сбора и анализа данных, раскрывается структура работы, указывается объем библиографии, количество таблиц, схем и рисунков. Объем введения составляет примерно 10% от общего объема работы.

Основной текст работы состоит из частей и параграфов, количество которых определяется спецификой работы. Объем основного текста составляет примерно 60-70% от общего объема отчета. Количество разделов (частей) работы определяется студентом совместно с научным руководителем с учетом особенностей темы и обычно составляет 2-3 части.

В 1-ой части основного текста дается обзор источников и соответствующей отечественной и зарубежной литературы с анализом авторских концепций по исследуемой проблеме. Можно описать историю развития вопроса. Следует показать степень разработанности проблемы в научной литературе. Целесообразно также использовать научно-методические источники на иностранных языках. Необходимо не просто пересказать существующие в научной литературе точки зрения, а творчески осмыслить и проанализировать их. Объем 1 части составляет примерно 20-30% от общего объема работы.

Во 2-ой части, представляющей теоретическое исследование, необходимо раскрыть понятие и сущность изучаемого явления, уточнить формулировки, рассмотреть существующие методические подходы к анализу данной проблемы. Рекомендуется остановиться на тенденциях развития тех или иных процессов, рассмотреть дискуссионные вопросы по теме. В работе следует обосновать собственную концепцию автора и аргументировать научную и практическую ценность результатов исследования.

3-ья часть работы - научно-исследовательская практика (проведение эмпирических экспериментов и наблюдений) - изучается деятельность и бизнес-процессы реальной организации в рамках исследуемой области. В работах, являющихся научно-обоснованными разработками, следует представить характеристику объекта исследования, методы исследования и виды применяемого анализа данных, провести статистический и иной анализ

собранного материала в рамках избранной темы, обосновать эффективность полученных результатов и дать рекомендации по их практическому применению.

Таблицы, диаграммы и графики должны быть включены в основную часть работы, при большом их объеме они могут быть представлены в приложении.

Изложение содержания работы должно быть строго логичным. Особое внимание следует обратить на переход от одной части к другой.

Текст каждого раздела следует начинать с нового листа.

Заключение подводит итог решения тех задач, которые были поставлены в научно-исследовательской работе. В нем следует сформулировать выводы, привести данные об эффективности внедрения рекомендаций или научной ценности решаемых проблем, указать перспективы дальнейшей разработки темы. Объем заключения составляет примерно 5-10% от общего объема работы.

Список литературы включает источники и литературу, которыми пользовался студент при изучении темы и написании работы. Список имеет следующую структуру:

Нормативно-методические документы – стандарты, методические рекомендации, указания, правила, инструкции – располагаются по хронологии.

Публикации документов располагаются по алфавиту их названий.

Названия монографий, статей, диссертаций, рецензий, авторефератов располагаются в алфавитном порядке. В описании статей обязательно указываются названия журнала или сборника, где они опубликованы, год, номер и страницы статьи.

Справочная литература – энциклопедии (с указанием статей), словари, путеводители, справочники – по алфавиту.

Публикации на иностранных языках (по соответствующему алфавиту).

Приложения могут содержать: текстовые документы, образцы методик, графики, диаграммы, схемы, карты, таблицы, расчеты. Они служат для иллюстрации отдельных положений исследуемой проблемы.

Приложения помещают после списка литературы и нумеруют в порядке их упоминания в тексте.

6. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике.

6.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

6.1.1. В ходе реализации научно-исследовательской работы используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Научно-исследовательская работа проходит в форме индивидуальной самостоятельной работы под руководством научного руководителя без прикрепления к конкретной исследовательской организации. Она представляет собой разработку предварительной теоретической основы ВКР и изучение методов научного исследования, соответствующих профилю подготовки.

В соответствии с Образовательным стандартом Академии по направлению подготовки «Торговое дело» могут предусматриваться следующие этапы выполнения и контроля научно-исследовательской работы:

- * планирование НИР (ознакомление с тематикой исследовательских работ в данной области и выбор темы исследования);
- * корректировка плана проведения научно-исследовательской работы;
- * проведение научно-исследовательской работы;
- * научно-исследовательская практика (проведение эмпирических экспериментов и наблюдений);

- * выступление на научно-практической конференции, оформление публикаций по исследуемой теме НИР;
- * составление отчета о научно-исследовательской работе;
- * защита выполненной НИР.

Основной формой контроля научно - исследовательской работы является составление индивидуальных планов НИР студентами, в котором указывается наименование темы, обосновывается ее выбор. В ходе НИР может проходить при необходимости обсуждение промежуточных результатов исследования НИР и соответствие их составленному плану.

Руководство и контроль за ведением НИР возлагаются на научного руководителя бакалавров (научного руководителя выпускной квалификационной работы), или ответственного за НИР по кафедре.

При прохождении практики (научно-исследовательская работа) руководитель практики от ВШКУ РАНХиГС осуществляет текущий контроль за обучающимся в виде:

1. Индивидуальные консультации с научным руководителем;
2. Работа с учебной и научной литературой, документами предприятий, базами данных (конспекты, тезисы и др.)
3. Участие в научных семинарах и конференциях (доклады, тезисы, обсуждения и т.д.)
4. Подготовленные и опубликованные статьи, тезисы;
5. Самостоятельная работа по выполнению расчетов, формулировке выводов (расчеты, записи т.д.)
6. Выполненные курсовые работы
7. Выполненные рефераты, эссе, творческие и исследовательские работы;
8. Участие в студенческих олимпиадах и конкурсах
9. Участие в проектах, реализуемых Академией в рамках научно-исследовательской деятельности и т.д.
10. Осуществления исследовательской работы на этапе поиска и обработки информации для выполнения бизнес-проектов
11. Стажировки на базе ведущих исследовательских, аналитических и консалтинговых структур;
12. Работа с учебными симуляторами;
13. Привлечение к разработке проектов на получение грантов и т.д.

Вопросы для подготовки к текущему контролю успеваемости по научно-исследовательской работе

1. Теория и методология научного исследования.
2. Этапы создание научной работы.
3. Структура научного исследования.
4. Объект и предмет исследования.
5. Организация поиска информации.
6. Виды литературных источников.
7. Поиск информации в Интернете.
8. Электронные библиотеки.
9. Электронные информационные ресурсы.
10. Оценка достаточности и ценности отобранных источников.
11. Формулирование цели исследования.
12. Обоснование актуальности темы исследования.
13. Стратегия проведения исследования
14. Структура научно-исследовательской работы.

15. Содержание разделов работы.
16. Использование научного стиля текста
17. Правила подготовки презентации

6.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой с применением следующих методов (средств):

При защите НИР студент должен показать следующие знания:

- 1) Федеральных законов, подзаконных актов и нормативных документов;
- 2) основных понятий и определений;
- 3) существующих методов научных исследований;
- 4) эволюции развития конкретной научной проблемы, ее роли и места в изучаемом научном направлении;
- 5) проблемы данной отрасли;
- 6) современных информационных технологий;
- 7) порядка составления отчетов по научно-исследовательской работе, тезисов докладов, научных статей,
- 8) структуры и правил оформления результатов проделанной работы.

На защите НИР оцениваются следующие умения:

- 1) вести библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий;
- 2) формулировать проблемы (вопросы), возникающие в ходе выполнения научно-исследовательской работы;
- 3) выбирать необходимые методы исследования, исходя из задач конкретного исследования (по теме ВКР или при выполнении заданий научного руководителя в рамках НИР);
- 4) применять современные информационные технологии при проведении научных исследований;
- 5) обрабатывать полученные результаты, анализировать и осмысливать их (на примере отчета по научно-исследовательской работе, тезисов докладов, научной статьи);
- 6) оформлять результаты проделанной работы в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу».

Написание научно-исследовательской работы (этап 2)

Примерная тематика научно-исследовательской работы

1. Особенности продаж на промышленном и розничном рынках.
2. Управление продажами и факторы рыночной среды.
3. Консультационные продажи и условия их реализации.
4. Личные продажи и концепция маркетинга.
5. Структура и содержание этапов процесса продаж товарной продукции.
6. Основные профессионально-личностные качества продавца.
7. Основные типы специалистов по продажам, уровень их профессионализма.
8. Классификация продавцов в зависимости от установки на процесс продажи.
9. Особенности продаж на промышленном и розничном рынках.
10. Содержание процесса управления продажами в системе маркетинга. Характеристика субъектов и объектов управления продажами.
11. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу.
12. Назначение и характеристики квот продажи.
13. Методы определения численности торгового персонала компании.
14. Мотивация как функция управления продажами. Программы мотивации торгового персонала.

15. Типы технологий продаж: обслуживание, агрессивное продвижение товара, спекулятивная продажа, консультативная продажа.
16. Психологические основы и применение технологии «Клиент-Эксперт».
17. Презентационная стратегии мотивирования покупателя
18. Коммуникативная стратегии мотивирования покупателя.
19. Управление взаимоотношениями с клиентами.
20. Программы лояльности: система управления отношениями с клиентами.
21. Работа с постоянными клиентами: общие правила и индивидуальный подход.
22. Разработка и внедрение стандартов обслуживания покупателей.
23. Основные понятия и история возникновения нейролингвистического программирования (НЛП).
24. Техники нейролингвистического программирования, используемые в процессе управления продажами.
25. Создание раппорта в процессе продажи.
26. Понятие модальности и ее роль в процессе общения с клиентами.
27. Диагностика клиента по каналам восприятия.
28. Классификация клиентов по шкале К.Г. Юнга.
29. Типология клиентов по Э. Берну.
30. Характер и его проявление при общении «продавец – покупатель».
31. Психодинамические свойства и особенности темперамента, влияющие на эффективность процесса управления продажами. Классификация клиентов по темпераменту.
32. Классификация клиентов по стереотипам поведения.
33. Диагностика типологических особенностей клиента с выбором оптимальной стратегии взаимодействия.
34. Типология проблемных клиентов.
35. Стадии установления контакта с покупателем.
36. Правила и факторы, способствующие установлению контакта с клиентом.
37. Роль невербальных каналов в процессе управления продажами.
38. Специфика вербального общения в работе продавца-консультанта.
39. Психологическая культура делового разговора и ее влияние на процесс управления продажами.
40. Общий психологический механизм формирования аттракции в процессе продажи.
41. Диагностика потребностей клиента. Основные типы вопросов для диагностики и выявления потребностей клиента.
42. Техники постановки вопросов в процессе выявления и подтверждения потребностей клиента.
43. Техники активного слушания.
44. Структура и содержание презентации товаров (услуг).
45. Эффективные методы организации и проведения презентации товаров (услуг).
46. Управление процессом продажи при работе с группой деловых партнеров.
47. Аргументация и убеждение клиента.
48. Природа сомнений и возражений клиентов, использование коммуникативных техник для их разрешения.
49. Классификация возражений клиента. Алгоритм работы с возражениями в активных продажах.
50. Подходы и техники работы с ценовыми возражениями.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Научно-исследовательская работа завершается защитой отчета по НИР, являющейся промежуточной аттестацией студентов. Порядок проведения промежуточной аттестации

студентов, устанавливается локальным нормативным актом Академии. Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Оценка результативности научно-исследовательской работы осуществляется на основе системы показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых при выполнении НИР по этапам их формирования. Руководитель НИР оценивает качество выполнения НИР по 5-ти балльной шкале, по разработанным критериям и показателям (таблица 4)

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции		
Цифр.	Оценка	Знать	Уметь	Владеть
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений	Отсутствие навыков
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное умение	Фрагментарное применение
3	Зачтено с оценкой удовлетворительно	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение	В целом успешное, но не систематическое применение
4	Зачтено с оценкой хорошо	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков
5	Зачтено с оценкой отлично	Сформированные систематические знания	Сформированное умение	Успешное систематическое применение навыков

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции
Цифр.	Оценка	
1	Не зачтено	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале
2	Зачтено с оценкой удовлетворительно или не зачтено (по усмотрению преподавателя)	Знать на уровне ориентирования, представлений. Субъект учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях и схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения
3	Зачтено с оценкой удовлетворительно	Знать и уметь на репродуктивном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно и в демонстрируемых действиях
4	Зачтено с оценкой хорошо	Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная репродуктивном уровне, указывать на особенности взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства и ограничения, историю и перспективы развития и особенно для разных объектов усвоения
5	Зачтено с оценкой отлично	Знать, уметь, владеть на системном уровне. Субъект учения

	отлично	знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины
--	---------	---

Балльная оценка (по сто балльной шкале) формируется в следующем порядке:

Показатель	Баллы (максимум)
Содержание отчета	50
Выступление на защите отчета	15
Качество оформления отчета	15
Публикации, выступления на конференциях	20
Итого:	100

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Авинаш Диксит Теория игр [Электронный ресурс]: искусство стратегического мышления в бизнесе и жизни/ Авинаш Диксит, Барри Нейлбафф— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015.— 459 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39427.html> — ЭБС «IPRbooks»
2. Гарднер Говард Мышление будущего: Пять стратегий, ведущих к успеху в жизни [Электронный ресурс]/ Гарднер Говард— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2019.— 168 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/82730.html> — ЭБС «IPRbooks»
3. Кайль Я.Я. Учебно-методическое пособие по организации прохождения всех видов практик и выполнения научно-исследовательских работ [Электронный ресурс]/ Кайль Я.Я., Ламзин Р.М., Самсонова М.В.— Электрон. текстовые данные.— Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, 2019.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/82560.html>— ЭБС «IPRbooks»
4. Научно-исследовательская работа [Электронный ресурс]: практикум/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016.— 246 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66064.html> — ЭБС «IPRbooks»
5. Новиков В.К. Методология и методы научного исследования [Электронный ресурс]: курс лекций/ Новиков В.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46480.html> — ЭБС «IPRbooks»
6. О'Коннор Джозеф Искусство системного мышления: Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем [Электронный ресурс]/ О'Коннор Джозеф, Макдермотт Иан— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2019.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/82868.html>. — ЭБС «IPRbooks»
7. О'Коннор Джозеф Искусство системного мышления: Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем [Электронный ресурс]/ О'Коннор Джозеф, Макдермотт Иан— Электрон. текстовые данные.— М.:

- Альпина Паблицер, 2019.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/82868.html> — ЭБС «IPRbooks»
8. Розин В.М. Мышление и творчество [Электронный ресурс]/ Розин В.М.— Электрон. текстовые данные.— Москва, Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 360 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88182.html> — ЭБС «IPRbooks»
 9. Спасенников В.В. Избранные психологические труды: психология труда, экономическая психология, эргономика [Электронный ресурс]/ Спасенников В.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва, Саратов: ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 302 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88162.html> — ЭБС «IPRbooks»
 10. Том Асакер. Основа убеждений [Электронный ресурс]: как лучшие в мире маркетологи, дизайнеры, продавцы, тренеры, учителя, предприниматели и лидеры заставляют нас поверить в свои идеи/ Том Асакер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 188 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39312.html> — ЭБС «IPRbooks»
 11. Тюльпинова Н.В. Защита интеллектуальной собственности и компьютерной информации [Электронный ресурс]: учебное пособие для магистров/ Тюльпинова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2020.— 341 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/88755.html>.— ЭБС «IPRbooks»
 12. Шкляр М.Ф. Основы научных исследований [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Шкляр М.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60482.html> — ЭБС «IPRbooks»

7.2. Дополнительная литература

1. Огнева Э.Н. Математические методы исследования.— Кемерово: КемГУКИ, 2012 г. — 43 с. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=49654
2. Логистическое управление грузовыми перевозками и терминально-складской деятельностью [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Г.С. Абдикеримов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013.— 428 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26814>.— ЭБС «IPRbooks»,
3. Гаранин С.Н. Международная транспортная логистика [Электронный ресурс]: учебное пособие. (на английском языке)/ Гаранин С.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 71 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47938>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Холопов К.В. Толкование коносаментов в международной торговле [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов бакалавриата, магистратуры и специалитета/ Холопов К.В., Данчеева Н.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Русайнс, 2015.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48988>.— ЭБС «IPRbooks»

7.3. Нормативные правовые документы

1. ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».
2. ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

7.4. Интернет-ресурсы

1. <http://www.elibrary.ru> – научная электронная библиотека.

2. <http://www.biblioclub.ru> – университетская библиотека ONLINE
3. <http://www.business-library.ru> – универсальная бизнес-библиотека
4. <http://www.scholar/google.ru> - поисковая система научной и академической литературы
5. <http://www.moluch.ru> – журнал «Молодой ученый»
6. <http://www.soveurope.ru> – Современная Европа. Журнал Института Европы РАН.
7. <http://www.antiplagiat.ru> – система АНТИПЛАГИАТ
8. <http://www.rbs.ru> – сайт информационного агентства «Росбизнесконсалтинг»
9. www.nnir.ru - Российская национальная библиотека
10. www.nns.ru -Национальная электронная библиотека
11. www.rsi.ru - Российская государственная библиотека
12. www.asmap.ru Ассоциация международных автоперевозчиков РФ (АСМАП)
www.ati.su/ Сайт по автомобильным грузоперевозкам
www.autotransinfo.ru/ Электронный фрахт и служба заказов, попутный груз
www.baltics.ru/ Балтийские транспортные системы
www.cia-center.ru/ Коммерческий информационно-аналитический центр
www.cals.ru/ НИЦ CALS-технологий "Прикладная логистика"
www.editrans.ru/ EDI и стандарт передачи данных EDIFACT (ПЭПИ)
www.far-aerf.ru/ Ассоциация экспедиторов РФ
www.ktr.itkor.ru/ Журнал "Конъюнктура товарных рынков"
(Маркетинг&Логистика)
www.loginfo.ru/ Журнал "Логинфо"
www.logist.ru/
Клуб логистов <http://www.logist-ics.ru/>
www.logistic.ru - Информационно-консалтинговая служба "Logist-ICS"
www.logistics.ru - Информационный портал по логистике, транспорту и таможне
Информационный портал ИА "Логистика" www.logistpro.ru
Журнал "Логистика и управление" (бывш."Логистика & система")
www.itkor.ru/ Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка
www.perevozchik.ru/ Журналы Автоперевозчик и Спецтехника
www.perevozki.ru/ Перевозки. РУ
www.raise.ru/ Информационный портал по подъемно-транспортному оборудованию и спецтехнике
www.rzd.ru/ Российские железные дороги
www.rzd-partner.ru/ Журнал РЖД-партнер
www.skladcom.ru/ Журнал "Складской комплекс"
www.skladpro.ru/ Журнал "Складские технологии" www.tamognia.ru/Таможенный портал - законодательство, консультации, справочники, обучение
www.transportweekly.com/Деловая информация о рынке транспортных услуг
www.zakup.ru/ Клуб закупщиков

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.