

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.11.2024 13:40:08

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

Рабочая программа дисциплины
Презентационные технологии и управление переговорами

Направление 38.03.02 Менеджмент
Направленность 38.03.02.05 "Международный менеджмент"

Для набора 2021 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Общий и стратегический менеджмент**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	8			
Неделя	8			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	64	64	64	64
Сам. работа	44	44	44	44
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., Доцент, Яковенко С.В.; ст. преп., Кудинова Г.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Гончарова С.Н.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели:вооружить специалиста знаниями по управлению деловой организацией в условиях рынка, а также основными приемами работы менеджера.
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен обоснованно выбирать и эффективно использовать инструменты и методы разработки и реализации управленческих решений в различных направлениях деятельности организации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- знать навыки стратегического анализа;
- Знать систему внутреннего документооборота организации (соотнесено с индикаторами ПК-2.1)

Уметь:

- уметь проводить стратегический анализ
- Уметь применить знания при ведении баз данных по разным показателям информационного обеспечения (соотнесено с индикаторами ПК-2.2)

Владеть:

- владеть навыками стратегического анализа;
- Владеть навыками ведения документооборота и базы данных, формировать правильно различные показатели (соотнесено с индикаторами ПК-2.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Планирование и подготовка презентации

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Тема 1.1 Этапы создания презентации Общие сведения о презентации. Классификация презентаций, характеристика разных типов презентаций по назначению и структуре. Этапы создания и проведения. / Лек /	8	6	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.2	Практическое занятие.Типы презентаций и их структура в зависимости от назначения: торговая, маркетинговая, корпоративная, обучающая. Выбор объекта презентации (по вариантам). Выполнение задания на планирование презентации и подготовки информации. Составление плана проведения исследования самостоятельно с помощью Microsoft Office. / Пр /	8	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.3	Тема 1.2. Производство презентации.Планирование презентации. Программные средства производства мультимедийной презентации. Выбор шаблона оформления в соответствии с темой. Анимационные эффекты. Параметры показа презентации. Настройка и просмотр презентации. / Лек /	8	6	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.4	Практическое занятие.Разработка сценария презентации и формулирование главной и вспомогательных целей убеждения слушателей. Задание для самостоятельной работы выполняется с помощью Microsoft Office. / Пр /	8	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.5	Практическое занятие Освоение технологии создания презентации с помощью программы MS Power Point на примере разработанного сценария. Задание для самостоятельной работы / Пр /	8	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.6	Классификация презентаций, характеристика разных типов презентаций по назначению и структуре.Общие сведения о презентации.Этапы создания и проведения.Планирование презентации.Программные средства производства мультимедийной презентации. / Ср /	8	18	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3

Раздел 2. Проведение презентации

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
---	---------------------------------	----------------	-------	-------------	------------

2.1	Тема 1.3 Подготовка к проведению презентации: Подготовка «окружения» («сопровождение»). Учет «факторов воздействия». Структура выступления. Ведущий — составная часть стиля презентации. Навыки публичного выступления, требования к речи, внешнему виду. Контакт с аудиторией. Баланс времени. Контакт с аудиторией. Навыки публичного выступления, требования к речи, внешнему виду. Композиция презентации: Вступление. Основная часть презентации. Заключение. / Лек /	8	10	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.2	Тема 1.4 Проведение презентации. Композиция презентации: Вступление. Основная часть презентации. Заключение. Порядок расстановки ключевых аргументов. Способы убеждения аудитории. Рекомендации по структуре презентаций разных типов: Презентация предприятия. Презентация проекта. Презентация товара/услуги. Самопрезентация / Лек /	8	10	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.3	Практическое занятие Публичное выступление по индивидуальному проекту презентации. Анализ и выявление положительных и отрицательных сторон выступлений авторов. Речевые характеристики и манеры поведения во время выступления. Выводы для самостоятельной переработки и подготовки к следующей стадии разработки презентации / Пр /	8	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.4	Практическое занятие Представление и обсуждение итогов индивидуальных презентаций студентов. Анализ подготовки «окружения», определения аудитории и учета ее особенностей при выборе стиля и языка изложения, внешнего вида докладчика, соблюдения графика. Задание выполняется в помощь Microsoft Office. / Пр /	8	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.5	Практическое занятие Составление плана и сценария презентации на тему: «Представление проекта» по вариантам. Формулирование задания к самостоятельному выполнению задачи / Пр /	8	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.6	Практическое занятие Публичные выступления и анализ по презентациям проектов. Выдача индивидуального задания на тему: «Представление товара/услуги, компании». задание выполняется с помощью Microsoft Office. / Пр /	8	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.7	Практическое занятие Защита заданий по презентации товара/услуги/-компании. Выдача индивидуального задания на тему: «Самопрезентация» для различных целей: при поступлении на работу, при аттестации, в командировке, на стажировке и т.п. Практическое занятие Защита заданий по презентации на тему: «Самопрезентация». Обсуждение опыта публичных выступлений. Подведение итогов и выдача раздаточного материала. Задание выполняется с помощью Microsoft Office. / Пр /	8	6	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.8	1. Выбор шаблона оформления в соответствии с темой. 2. Анимационные эффекты. 3. Параметры показа презентации. 4. Настройка и просмотр презентации. / Ср /	8	26	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.9	/ Экзамен /	8	36	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Джуха В. М., Штапова И. С., Жуковская Н. П., Кокин А. Н.	Стратегический менеджмент: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	65
Л1.2	Димитриади Н. А., Карасев Д. Н.	Стратегический менеджмент: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	64

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.3	Димитриади Н. А., Яковенко С. В.	Прикладные методы в управлении: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	64
5.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Димитриади Н. А., Яковенко С. В.	Прикладные методы в управлении: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	75
Л2.2		Управление: журнал	Москва: Издательский дом ГУУ (Государственный университет управления), 2018	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498667 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Сергодеева, Е. А., Асланова, М. Т., Сапрыкина, Е. В.	Социальное управление и проектирование: учебное пособие (практикум)	Ставрополь: Северо- Кавказский федеральный университет, 2018	https://www.iprbookshop.ru/92751.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы				
ИСС "КонсультантПлюс" ИСС "Гарант" База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент https://www.cfin.ru/rubricator.shtml				
5.4. Перечень программного обеспечения				
Операционная система РЕД ОС LibreOffice				
5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья				
При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.				

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-2:Способен обоснованно выбирать и эффективно использовать инструменты и методы разработки и реализации управленческих решений в различных направлениях деятельности организации			
З. - знать навыки стратегического анализа; - Знать систему внутреннего документооборота организации.	Составляет обзор, поиск и сбор необходимой литературы для написания доклада и подготовки к тесту	полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	Т-тест (1-11), Д-доклад (1-10), Э- экзамен(1-36)
У. - уметь проводить стратегический анализ - Уметь применить знания при ведении баз данных по разным показателям информационного обеспечения	Решает поставленные задачи деловой игры, Осуществляет сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для подготовки доклада	Правильность постановки и принятия решения по выполненному заданию деловой игры, Целенаправленность поиска и отбора информации, выполнение заданий, оформление и обоснование своих ответов	Д-доклад (1-20), ДИ - деловая игра (1-3),
В. - владеть навыками стратегического анализа; - Владеть навыками ведения документооборота и базы данных, формировать правильно различные показатели	Выполнение кейс-заданий позволяющих закрепить навыки оценки ситуаций с применением программных средств Microsoft Office	Правильность и точность, качество анализа и интерпритация полученных результатов, обоснование выводов с применением программных средств Microsoft Office	ДИ - деловая игра (1-3), КЗ-кейс-задание (1-3)

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно)
- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1. Классификация презентаций, характеристика разных типов презентаций по назначению и структуре.
2. Общие сведения о презентации.
3. Этапы создания и проведения.
4. Планирование презентации.
5. Программные средства производства мультимедийной презентации.
6. Выбор шаблона оформления в соответствии с темой.
7. Анимационные эффекты.
8. Параметры показа презентации.
9. Настройка и просмотр презентации
10. Композиция презентации: Вступление. Основная часть презентации. Заключение.
11. Порядок расстановки ключевых аргументов.
12. Способы убеждения аудитории.
13. Рекомендации по структуре презентаций разных типов: Презентация предприятия. Презентация проекта. Презентация товара/услуги. Самопрезентация
14. Подготовка «окружения» («сопровождение»).
15. Учет «факторов воздействия».
16. Структура выступления.
17. Ведущий — составная часть стиля презентации.
18. Навыки публичного выступления, требования к речи, внешнему виду.
19. Контакт с аудиторией.
20. Баланс времени.
21. Рекомендации по структуре презентаций разных типов: Презентация проекта.
22. Рекомендации по структуре презентаций разных типов: Презентация товара/услуги.
23. Рекомендации по структуре презентаций разных типов: Самопрезентация
24. Анимационные эффекты в презентации
25. Развитие методов управления и подготовки кадров.
26. Учет внешней среды; этапы исследования её влияния; параметры анализа рынков; схема изучения динамики. Вопросы системности.
27. Целеполагание. Функциональные модели, структурные схемы и управление процессами.

28. Системный кризис и смена культур. Развитие методов управления и подготовки кадров. Расширение функций и недостатки традиционных систем управления.
29. Перспективные направления развития методов управления
30. Изменение требований к системе управления предприятием.
31. Роль процессов обмена информацией в организации. Элементы процесса коммуникаций.
32. Типичная структура коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникациях и способы их преодоления.
33. Проблемы организации эффективных процессов коммуникации в организациях.
34. Принятие решений как психологический процесс. Факторы, влияющие на процесс принятия решений, классификация управленческих решений.
35. Особенности принятия решений в условиях определенности.
36. Особенности принятия решений в условиях риска и неопределенности

Критерии оценки:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Тесты письменный

1. Какие типы презентаций различают в зависимости от их назначения?

- А) самопрезентация
- Б) маркетинговая
- В) финансовая
- Г) управленческая

2. Нужно ли учитывать категории потенциальных слушателей?

- А) не обязательно
- Б) всегда
- В) только в маркетинговых презентациях

3. Какова средняя продолжительность презентации?

- А) сколько потребуется времени
- Б) около 20-30 минут
- В) не более пяти минут

4. Выберите основные составные части презентации из этого списка:

- А) привлечение внимания
- Б) структура
- В) звук
- Г) основная часть
- Д) побуждение
- Е) резюме

5. Укажите правильную последовательность этапов создания и проведения презентации

- А) составление схемы (раскадровка) презентации
- Б) создание сценария презентации
- В) выбор типа презентации
- Г) составление списка ключевых вопросов и изучение фирменных материалов
- Д) реализация сценария
- Е) проведение презентации

6. Какие из следующих замечаний справедливы применительно к тексту презентации:

- А) текст звучит так, словно читают письменный документ, слишком литературно
- Б) недостаточно примеров и аналогий
- В) изложение упрощено до обидного для слушателей
- Г) предложения слишком длинные, много повторов
- Д) недопустимы шутки и сравнение с товаром конкурентов
- Е) не выделены моменты участия слушателей в обсуждении

7. Какие вопросы должны быть решены по структуре презентации?

- А) Структура завизирована у высшего руководства фирмы?
- Б) Соответствуют ли приводимые аргументы уровню знаний, интересу и вниманию аудитории?
- В) Сразу ли ясна причина, по которой тема презентации должна заинтересовать аудиторию?
- Г) Достаточно ли в выступлениях промежуточных выводов и опорных моментов?
- Д) Подходит ли последнее предложение для того, чтобы остаться в сознании зрителей?

8. Это справедливые требования к организации выступления с презентацией?

- А) не должно быть много иллюстративного материала
- Б) недопустимы звуковые и анимационные эффекты
- В) пояснительный текст должен обязательно отражаться на экране
- Г) презентация должна развлечь слушателей

9. Напишите кратко, каким должен быть ведущий (квалификация, одежда, речь, стиль поведения, умение использовать оборудование, способность увлечь слушателей и вовлечь в дискуссию и т.д.)

10. Использование мультимедийных средств во время презентации
- А) обязательно
 - Б) желательно
 - В) недопустимо
11. Презентация нового проекта сотрудничества с партнером должна включать:
- А) представление (имя, должность, полномочия и опыт);
 - Б) общая информация о предприятии;
 - В) имеющиеся в вашем распоряжении или доступные вам каналы сбыту;
 - Г) желательная форма представления интересов потенциального партнера;
 - Д) имеющийся положительный опыт представления интересов зарубежных фирм;
 - Е) гарантии, существующие с вашей стороны.

2. Инструкция по выполнению

Выбрать один правильный ответ

Критерии оценки:

Студенту выставляется 3 балл за каждый правильный ответ на тестовый вопрос. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент, выполнив тесты по модулям - 33 баллов.

Темы докладов

Объект, предмет, цели и место курса в системе управленческих дисциплин.

Актуальность и важность оргпроектирования как науки, практики и учебной дисциплины.

Особенности оргпроектирования в планово-директивной экономике.

Основы эмпирического подхода и оргпроектирования в системе образования МВА.

Методология структурного анализа и моделирование бизнес-процессов. Реинжиниринг. Современные направления оргпроектирования. Менеджмент знаний. Дополнение ситуационного подхода прогнозированием и проектированием.

Особенности переходной экономики. Содержание и основная цель управления предприятием в условиях переходной экономики.

Особенности управления предприятием в условиях планово-директивной экономики. Проблемы в управлении предприятием в условиях переходного периода.

Системный кризис и смена культур. Развитие методов управления и подготовки кадров. Расширение функций и недостатки традиционных систем управления. Перспективные направления развития методов управления.

Определение организационного проектирования как деятельности. Причины развития оргпроектирования.

Принципы оргпроектирования. Выполнение конкретных (специализированных) и общих функций управления.

Учет внешней среды; этапы исследования её влияния; параметры анализа рынков; схема изучения динамики. Вопросы системности.

Целеполагание. Функциональные модели, структурные схемы и управление процессами.

Стадии организационного проектирования: формирование общей структурной схемы аппарата управления, разработка состава основных подразделений и связей между ними, регламентация организационной структуры.

Документы проекта организационной структуры управления. Методы проектирования структур управления: аналогий, экспертно-аналитический, структуризации целей, организационного моделирования.

Необходимость автоматизации, задачи и создание КИС - комплексных информационных систем. ИТ-системы, методология, проекты и фирмы (MBS, Oracle, SAP, Парус, Галактика и др.)

Прогнозные материалы, направления использования и факторы, затрудняющие использование ИТ-технологий и внедрение ERP-систем.

Обследование организации. Построение моделей деятельности организации. Системный анализ.

Построение функциональной модели. Базовый блок функциональной модели стандарта IDEF0. Структурирование моделей деятельности.

Критерии эффективности системы и мероприятий. Выбор базы, эталонный вариант, сопоставление параметров. Достаточный уровень, сопоставимость вариантов.

Экспертная оценка, группы показателей эффективности, нормативные характеристики, требования к системе показателей

Критерии оценивания:

Максимальное количество баллов, которое студент может набрать, выполнив 4 доклада – 40 баллов.

- Студенту выставляется 10 баллов за доклад, если изложенный в докладе материал фактически верен, демонстрируется наличие глубоких исчерпывающих знаний в области изучаемого вопроса, грамотное, свободное и логически стройное изложение материала, эффективная презентация отражает и дополняет основные положения доклада.

- Студенту выставляется 0-9 баллов за доклад, если не соблюдены отдельные или все критерии максимальной оценки.

Деловая (ролевая) игра

Тема (проблема, ситуация)

1. ДИ «Путешествие на воздушном шаре»
2. ДИ «В мире фирм»
3. ДИ «Прием на работу»

Концепция игры

Развитие речи, творческого мышления, формирование коммуникативных способностей, развитие качеств менеджера

Оценка способностей принимать наилучшие решения для достижения цели, методы разрешения конфликтов, определение наиболее успешных игроков

Подготовка и участие в собеседовании при поиске места работы, выработка навыков ведения диалога и убеждения собеседника.

Роли:

- ведущий;
- участники;

Ожидаемый(е) результат (ы)

Правильно выбранное направления действия в сложившейся ситуации.

Инструкция и/или методические рекомендации по выполнению

Представлены в приложении 2

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов за выполненное задание – 12 баллов.

Студенту выставляется 12 баллов, если ответ полный.

Студенту выставляется 0-9 баллов, если не сумел охарактеризовать мотивы и стимулы людей.

Кейс-задача

КЕЙС № 1

- продумайте и составьте мотивационную беседу с сотрудником Петровой А.К. на проявление инициативы в общении с покупателями.

Описание ситуации: Продавец Петрова А.К. работает в отделе один год. За время работы ей удалось в достаточной мере освоить ассортимент отдела, установить доброжелательные отношения с коллективом сотрудников. По характеру спокойная, уравновешенная. К работе относится ответственно, проявляет желание работать в магазине. Однако в общении с покупателями инициативы не проявляет. Реагирует на вопросы, просьбы о помощи в выборе товара, доброжелательна, но старается свести это общение к минимуму. С большей увлеченностью занимается расстановкой товара, поддержанием чистоты и порядка в торговом зале, в связи с чем потенциальные покупатели часто остаются без внимания продавца и уходят.

КЕЙС №2

Вопросы:

1. Если руководство организации предложило бы вам гибкий график трудовой деятельности, как бы вы на это отреагировали и почему?
2. Как вы полагаете: в чем интерес руководства организации при предоставлении работникам льготного режима работы?
3. Если бы вы были руководителем, то каким образом организовали бы работу по контролю за количеством и результатами труда сотрудников?

Описание ситуации: В российской практике бизнеса все чаще используются различные нововведения, касающиеся мотивации труда, чтобы сделать его более плодотворным, эффективным. Среди таких инноваций — установление для конкретного работника нестандартного, льготного рабочего режима. Это вид мотивации у нас пока используется мало. Тем не менее, он считается одним из эффективных, особенно на малых частных предприятиях, среди лиц таких профессий, как врачи, юристы, преподаватели, управляющие, технические работники и работники сферы обслуживания.

Работники назначают себе время начала и окончания работы по своему усмотрению, лишь бы они устраивали руководителей и было бы достаточно времени, чтобы выполнить требуемую работу. Один трудится с 8 до 16, другой — с 12 до 20 часов. Если вы справляетесь со своей работой скорее, ваше дело — идти домой или работать дополнительно. В некоторых организациях имеется четыре или даже пять смен. Иногда гибкие смены приводят к сокращенной рабочей неделе, обычно четырехдневной, с тремя выходными. Некоторые компании установили «материнские смены», которые приспособлены к часам посещения детьми школы. Женщина не покидает организацию в период вынашивания ребенка и воспитания детей раннего возраста. Многие предприятия дают возможность студентам работать во время «окон» в их учебных расписаниях. Гибкие смены снижают случаи уклонения от работы, опозданий и текучести рабочей силы, повышают настроение работников и производительность труда.

КЕЙС № 3

Вопросы:

1. Сформулируйте стратегию деятельности корпорации ЗМ. Что главное в стратегии?
2. Какова роль менеджеров в успехах фирмы?
3. Какие условия требуются для использования опыта инновационной деятельности корпорации ЗМ на предприятиях России?

Описание ситуации: Американская корпорация ЗМ известна в мире. В ее штате 83 тыс. человек, из которых 7 тыс. ученых. Ассортимент продукции, производимый корпорацией, составляет более 60 тыс. наименований. Корпорация ЗМ входит в число 100 наиболее преуспевающих компаний США

Фундаментом деятельности корпорации является сочетание новаторских идей с техническим их воплощением, в результате чего создается высококачественный, хорошо продаваемый товар и корпорация ЗМ занимает лидирующее положение в области нововведений. Этому же способствует и эффективный менеджмент.

В деятельности корпорации можно выделить пять основных направлений:

1. Производство новой продукции – финансовая цель. Не менее 1/4 реализованной продукции должно приходиться на изделия, поступившие в производство в течение последних пяти лет. Работа менеджеров компании оценивается по этому критерию. Отсюда их стремление поддерживать на высоком уровне научные исследования и поощрять к этому своих сотрудников;
2. Свободный обмен информацией между сотрудниками на разных этапах разработки проекта. Это обеспечивает, с одной стороны, возможность использования в новых областях созданных современных технологий; с другой – контроль за ходом выполнения каждой работы;
3. Неудачи воспринимаются как источник инноваций. Из ошибок, от которых никто не застрахован, руководство стремится извлечь пользу. По этой причине корпорация продолжает трудиться над технологиями, первоначально не дающими прибыли;
4. Предоставление сотрудникам условий и времени для того, чтобы они могли обдумать и предложить собственные идеи. Людям свойственно особенно активно работать над своими идеями. Поэтому служащим фирмы разрешается до 15% рабочего времени уделять таким разработкам;
5. Создание и предоставление самостоятельности временным подразделениям корпорации. Сотрудник, который выдвинул идею о новом товаре, при одобрении ее руководством корпорации становится главным менеджером и получает необходимые

финансовые средства и оборудование. Он подбирает группу специалистов (производственников, маркетологов, сбытовиков, специалистов по ценообразованию) и создает временное подразделение. Задача такого коллектива: разработка изделия от опытного образца до внедрения в массовое производство с последующей реализацией. Все сотрудники данной группы получают повышение в должности и прибавление к заработной плате в случае успешного выполнения проекта.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов, которое один студент может набрать, выполнив 3 кейс задания – 15 баллов.

Студенту выставляется 5 баллов, если студент достаточно полно ответил на поставленные вопросы с применением примеров;

Студенту выставляется 0-4 баллов, если не сумел охарактеризовать мотивы и стимулы людей.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются: Общие сведения о презентации. Классификация презентаций, характеристика разных типов презентаций по назначению и структуре. Этапы создания и проведения, Планирование презентации. Программные средства производства мультимедийной презентации. Выбор шаблона оформления в соответствии с темой. Анимационные эффекты. Параметры показа презентации. Настройка и просмотр презентации, Подготовка «окружения» («сопровождение»). Учет «факторов воздействия». Структура выступления. Ведущий — составная часть стиля презентации. Навыки публичного выступления, требования к речи, внешнему виду. Контакт с аудиторией. Баланс времени, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки: Выполнение задания на планирование презентации и подготовки информации. Составление плана проведения исследования самостоятельно, Разработка сценария презентации и формулирование главной и вспомогательных целей убеждения слушателей, Освоение технологии создания презентации с помощью программы MS Power Point на примере разработанного сценария. Задание для самостоятельной работы, Публичные выступления и анализ по презентациям проектов.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

Программа проведения и/или методические рекомендации по подготовке и проведению деловой (ролевой) игры

Руководитель игры ставит задание на игру, объясняет ее исходные условия и задания участнику. Каждый участник игры принимает самостоятельное решение относительно разработки АРУП, вырабатывает собственное мнение на основе практического опыта решения проблем. Каждая команда путем взаимных консультаций вырабатывает общую идею относительно разработки АРУП. Один из членов команды (ситуативный лидер) докладывает и отстаивает мнение своей команды.

На все непонятные вопросы отвечает только руководитель игры. Каждый игрок об окончании работы сообщает поднятой рукой; потом все игроки разделяются на команды с 5-7 человек и в свободном обмене мнениями (в команде) вырабатывают общее коллективное мнение относительно АРУП. Команды не обмениваются мнениями между собой. Об окончании выполнения задания сообщается поднятием руки; представитель команды, докладывая групповое решение, имеет право защищать его логическими доказательствами; руководитель игры фиксирует время принятия как индивидуальных, так и групповых решений.