

Программа учебной дисциплины «Управленческие компетенции»

Утверждена

Академическим советом ООП

Протокол № 3 от «29» августа 2018 г.

Автор	Зинчак Е.В., Шубнякова Н.Г., Пимонова С.А.
Число кредитов	4
Контактная работа (час.)	46
Самостоятельная работа (час.)	106
Курс	1 курс
Формат изучения дисциплины	Без использования онлайн курса

I. ЦЕЛЬ, РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРЕРЕКВИЗИТЫ

Целями освоения дисциплины «Управленческие компетенции» являются: обучение студентов методам организации своей деятельности, в т.ч. с учетом делового этикета менеджера, помощь студентам в выработке навыков самоорганизации.

В результате освоения дисциплины студент должен:

(1 блок)

знать:

- понятие тайм-менеджмента,
- методы тактической и стратегической эффективности
- методы эффективного планирования
- техники расстановки приоритетов,

уметь:

- - определять структуру рабочего времени
- - определять резервы времени
- - делегировать полномочия,

владеть:

- постановки эффективных целей,
- использования методов самомотивации в работе,
- применения принципов тайм-менеджмента при организации своей работы и работы других.

(2 блок)

знать:

- историю делового этикета
- правила оформления визитных карточек
- особенности делового этикета разных стран,

уметь:

- расставлять столовые предметы во время деловых приемов
- делегировать полномочия

владеть:

- постановки эффективных целей,
- использования методов самомотивации в работе,
- применения принципов тайм-менеджмента при организации своей работы и работы других.

Изучение дисциплины «Управленческие компетенции» базируется на следующих дисциплинах:

- «Теория и история менеджмента».

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

- Знаниями из области обществознания школьного курса.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Деловые переговоры,
- Стратегический менеджмент,
- Управление человеческими ресурсами,

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Блок I

1. Раздел 1 Понятие «Управление временем»

Тема 1. На что уходит наше время?

Понятие и философия тайм-менеджмента.

Тема 2. Составляющие эффективного тайм-менеджмента

Тактическая и стратегическая эффективность.

2. Раздел 2. Целеполагание

Тема 1(3) Причины и преимущества целеполагания

Методы планирования, самомотивация, борьба с ленью, эффективное управление рабочей нагрузкой.

Тема 2(4) Техники постановки целей

Формулировка жизненных целей. Модели smarter, grow, pure. Система управления временем Бенджамина Франклина.

3. Раздел 3. Расстановка приоритетов

Тема 1(5) Как выделить важное и отвезать лишнее

Определение жизненных ценностей в личной и профессиональной жизни

Тема 2(6) Техники расстановки приоритетов

Расстановка приоритетов по Эйзенхауэру (анализ матрицы Эйзенхауэра), принцип Парето, метод АБВ-анализ (планирование и делегирование), метод многокритериальная оценка, метод «приоритизированный to do list» и др.

4. Раздел 4. Планирование времени

Тема 1(7) Структура рабочего времени

Затраты рабочего времени. Методы определения затрат рабочего времени. Хронометраж, калибровка. Определение структуры рабочего времени. Основные области появления «пожирателей времени». Определение резервов времени.

Принципы и методы планирования рабочего времени (метод «Альпы»), планирование рабочего дня по Франклину, жестко-гибкий алгоритм планирования рабочего времени, «plan-chart», график Гантта, сетевое планирование для комплексных задач).

Тема 2(8) Делегирование полномочий

Делегирование полномочий. Факторы делегирования полномочий. Материализация делегирования. Типичные барьеры делегирования полномочий. Процесс эффективного делегирования полномочий. Карточка делегирования.

Блок II

Раздел 1 Введение, история и принципы делового этикета. Приветствие и представление.

Определение понятия «этикет», «деловой этикет». История этикета и видов этикета. Принципы делового этикета. Роль и место делового этикета в формировании личного имиджа и имиджа организации. Золотые правила делового этикета Дж. Ягер.

Первое впечатление и роль приветствия в нем. Этикетные формулы приветствия и представления в деловой сфере. Рукопожатия при приветствии и представлении. Виды рукопожатий, уверенное рукопожатие. Визитки и их необходимость при приветствии /представлении. История появления визитных карточек. Виды визитных карточек: личная, деловая, комбинированная. Основные правила и требования к оформлению и представлению информации на визитных карточках. Обмен визитными карточками.

Раздел 2. Дресс-код. Подарки.

Понятие «дресс-код». Виды дресс-кода для разных деловых ситуаций. Функции «дресс-кода» в организации. Этапы разработки дресс-кода в организации. Введение дресс-кода в компании (правовой аспект). Примеры дресс-кода в разных компаниях.

Виды деловых подарков: бизнес-сувениры, корпоративные подарки. Классификация подарков по Кибанову А. Основные принципы подбора и вручения деловых подарков. Стоимость подарков. Генерация идей подарков. Примеры разного типа подарков.

Раздел 3. Деловая переписка

Виды деловой переписки, типы писем по содержанию и назначению, правила их написания и оформления, общие правила при написании деловых писем, правила электронной деловой переписки.

Раздел 4. Телефонный этикет

Кто должен знать телефонный этикет, основные правила для принимающего звонки, основные правила для совершающего звонки, общие правила телефонного этикета, правила общения по рабочему и сотовому телефону.

Раздел 5. Этикет деловых приемов, столовый этикет

Виды деловых приемов: дневные, вечерние; официальные, неофициальные; приемы с рассадкой, без рассадки гостей. Характеристика приема каждого вида (цель, кол-во

участников, время, продолжительность, меню, особенности организации). Основные задачи менеджера в процессе организации делового приема. Особенности сервировки стола. Основные принципы столового этикета.

Раздел 6. Особенности делового этикета разных стран

Основные правила и принципы делового этикета разных стран, особенности приветствий, правил проведения деловых переговоров, столовый этикет.

Раздел 7. Деловой протокол корпоративных мероприятий

Основные правила и принципы организации корпоративных мероприятий. Этапы подготовки корпоративных мероприятий. Обзор рынка МІСЕ-услуг.

III. ОЦЕНИВАНИЕ

Подразумевается текущий и итоговый контроль. В процессе текущего контроля оценивается работа студентов на семинарских занятиях (степень подготовленности и активность участия в групповых обсуждениях). Результаты складываются в оценку за аудиторную работу $O_{\text{ауд}}$.

Тип контроля	Форма контроля	Параметры
Текущий		Деловая игра(блок I)
Текущий	Домашнее задание	Подготовить презентацию на предложенную тему (БлокII)
Итоговый	Экзамен	Письменный тест

Итоговый экзамен. Экзамен по дисциплине "Управленческие компетенции" проходит в виде теста. Тест включает в себя вопросы по темам 2 блоков. Тест предполагает не менее 30 вопросов разного типа по темам дисциплины.

Тест содержит 4 типа вопросов:

- Закрытые вопросы с вариантами ответов на выбор
- Закрытые вопросы True/False
- Задачи
- Открытые вопросы

Проходит на зачетно - экзаменационной неделе. Тест предполагает несколько вариантов. Оценивается по 10-бальной шкале.

Оценка за тест:

95-100% - 10

85-94% - 9

75-84% - 8

69-74% - 7

60-68% - 6

55-59% - 5

50-54% - 4

Ниже 49 % - 3

Порядок формирования оценок по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов на лекционных и семинарских занятиях по активности студентов в дискуссиях, в ответах на вопросы, в разборах кейсов, решении задач, групповой работе.

Оценки за работу на семинарских занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Оценка показателя активности $O_{\text{аудиторная}}$ определяется по совокупности данных за весь период обучения по данной учебной дисциплине, способ округления оценки - арифметический.

Способ округления оценки $O_{\text{экз}}$ - арифметический.

Результирующая оценка 1 курса за итоговый контроль в форме экзамена выставляется по следующей формуле, $O_{\text{экз}}$ – оценка за тест непосредственно на экзамене:

$$O_{\text{результ.1курс}} = 0,3 \cdot O_{\text{экз}} + 0,7 \cdot (0,5 \cdot O_{\text{аудиторная блок 1}} + 0,5 \cdot O_{\text{аудиторная блок 2}})$$

Способ округления результирующей оценки - арифметический.

IV. ПРИМЕРЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства для оценки качества освоения дисциплины в ходе текущего контроля

Пример задания текущего контроля «деловая игра» (блок I)

(может быть изменено в соответствии с конкретными целями)

Упражнение "Уборка офиса"

Инструкция

Вы являетесь руководителями подразделения завода "Российский металлург". Вчера в офисе завода отмечался юбилей одного из ваших коллег. Местом проведения был конференц-зал, но потом празднование распространилось по другим помещениям.

На предприятии давно и безуспешно ведётся борьба за аккуратное отношение сотрудников к технике, рабочим местам и офисному оборудованию. Работники довольно небрежны в отношении своего помещения. Они предпочитают, есть и пить на своих рабочих местах, заливают чаем компьютеры, портят столы, в кабинетах то и дело бегают тараканы. Уборщицы ежедневно собирают грязную посуду по всем углам. Генеральный директор – человек импульсивный, но демократичный. Он часто на совещаниях прибегал к увещаниям и уговорам. Говорил, что такое отношение сотрудников к помещению, в котором они проводят большую часть дня не допустимо. Однако и его терпение не выдержало. Он сообщил за неделю до празднования, что если сотрудники не перестанут есть, пить и курить на рабочих местах, то уборкой офиса после торжественного мероприятия будут заниматься сами сотрудники.

Сотрудники прослушали это сообщение без особого внимания.

Но вчера вечеринка закончилась тем, что ген. директор сообщил, что, несмотря на его предупреждения, беспорядок в кабинетах и за их пределами продолжается, поэтому сейчас произойдёт жеребьёвка, и 4 сотрудников должны будут посвятить субботу уборке офиса после торжеств. Качество уборки будет проверять лично в понедельник.

Вы - один из счастливых, кому выпало убирать помещение. Картина в офисе на сегодняшний день:

- паласы затоптаны,
- посуда грязная,
- раковина в туалете забита, кран не закручивается;
- на столах грязь и пыль, застывшие пятна от кофе и чая
- матерчатые жалюзи пожелтели от табака

- окна не мыты
- на потолках паутина
- по всему офису бегают тараканы, несколько раз видели крысу.

Всё это предстоит ликвидировать вашей группе сегодня, в субботу в течение 8-ми часов.

В ходе предварительного обсуждения стало известно, что один из вас очень боится высоты, даже не может стоять на табуретке, у второго - аллергия на все виды бытовой химии (от взаимодействия с препаратами возникают проблемы с дыханием), у третьего - очень плохое зрение, 4- не переносит насекомых и крыс(охватывает паника).

Известно, что:

- общая площадь офиса-300 кв. м, высота потолков-4м
- Окна-20штук(2,5м на 3м), снять шторы с одного окна-10 мин., повесить-10мин.
- Вымыть1 окно-30 мин.
- В офисе-50 столов, вымыть каждый-5мин.
- Вымыть посуду за всеми сотрудниками-2часа
- снять паутину с потолков-3ч.
- площадь паласа-150м, пропылесосить-2ч.
- Время указано для выполнения работы одним человеком.

У вас в распоряжении:

1. моющие пылесосы-2шт.
2. 2 Стремянки(высотой 2 м)-3шт.
3. 3.Моющее средство для посуды-1банка
4. 4. Бюджет на всю уборку-2 900 руб.

Ваше индивидуальное задание:

Самостоятельно составить письменный план уборки офиса на группу из 4 чел.

Предварительно завхоз снабдил вас информацией с тел. и адресами о следующих услугах:

1. Мойщики-1 400 руб.-1 чел. на день работы.
2. Уничтожение бытовых насекомых-560 руб., специалисты приезжают в течение 2 –х часов с момента вызова. Выполняют работу в течение 20 мин. После этого сутки ничего нельзя делать.
3. Крысоловы-420 руб. Приезжают через 1 час после вызова, выполняют работу в течение 15 мин.
4. Сантехник-280 руб. приходит в течение 10 мин., выполняет работу за 15 мин.
5. Стирка штор в течение дня-1120 руб., забирают в течение часа, привозят через 5 часов.
6. Магазин хоз. товаров в 15 мин. Ходьбы - можно приобрести всё необходимое для уборки (ср-во для мытья окон-50 руб., ср-во для мытья мебели-50 руб.,тряпки, губки-по 30 руб., швабры-100 руб., средство от тараканов и крыс - от 20 до 300 руб., стремянка-200 руб.) Время на закупку-30 мин.

Пример задания текущего контроля (блок II)

Подготовить презентацию на тему "Особенности делового этикета в стране". Страну студенты определяют по согласованию с преподавателем.

V. РЕСУРСЫ

5.1. Основная литература

Блок I

1. Тайм-менеджмент. Полный курс [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.А.Архангельский, С.В.Бехтерев, М.Лукашенко; ЭБС Znanium. – М.: Альпина Паблишер,

2016. –311 с. – ISBN 978-5-9614-1881-1. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=925383>. – Загл. с экрана.

Блок II

2. Гительман, Л.Д. Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение! [Электронный ресурс]: учебник / Л.Д.Гительман; ЭБС Znanium. - М.: ИНФРА-М, 2011. – 544 с. – ISBN 978-5-16-004970-0. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=224881>. – Загл. с экрана.

3. Кузнецова Н.В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.В. Кузнецова; ЭБС Znanium. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 222 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-010495-9. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=1006742>. – Загл. с экрана.

5.2. Дополнительная литература

1. Трейси, Б. Тайм-менеджмент по Брайану Трейси: Как заставить время работать на вас [Электронный ресурс] / Б.Трейси; ЭБС Znanium. – 4-е изд. – М.: Альпина Паблшер, 2016. – 302 с. – ISBN 978-5-9614-5074-3. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=925297>. – Загл. с экрана.

2. Семь навыков эффективных менеджеров: Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала вас [Электронный ресурс] / Кови С., ЭБС Znanium - 2-е изд. - М.:Альпина Пабл., 2016. - 88 с.: ISBN 978-5-9614-4773-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/923774>. - Загл. с экрана

3. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / И.Н.Кузнецов; ЭБС Znanium. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с. – ISBN 978-5-238-01337-4. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872590>. – Загл. с экрана.

4. Марьева, М.В. Русский язык в деловой документации [Электронный ресурс]: учебник / М.В.Марьева; ЭБС Znanium. — М.: ИНФРА-М, 2018. – 323 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-011621-1. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=940490>. – Загл. с экрана.

5. Лукичева, Л.И. Управленческие решения: учебник / Л.И.Лукичева, Д.Н.Егорычев; под ред. Ю.П.Анискина. – 6-е изд.; стереотип. - М.: Омега-Л, 2011. – 383 с. – (Высшая школа менеджмента).

5.3. Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Windows Professional 8.1 Russian	<i>Из внутренней сети университета (договор)</i>
2	MS Office 2007 Prof +	<i>Из внутренней сети университета (договор)</i>

5.4. Профессиональные базы данных, информационные справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)

№ п/п	Наименование	Условия доступа/скачивания
1	Электронные образовательные ресурсы	<i>Договор на использование электронных баз данных/по подключению и обеспечению доступа к базам данных</i>

5.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для лекционных занятий по дисциплине обеспечивают

использование и демонстрацию тематических иллюстраций, соответствующих программе дисциплины в составе:

- ПЭВМ с доступом в Интернет (операционная система, офисные программы, антивирусные программы);

- мультимедийный проектор с дистанционным управлением.

Учебные аудитории для лабораторных и самостоятельных занятий по дисциплине оснащены ПЭВМ, с возможностью подключения к сети Интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде НИУ ВШЭ.