МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«28» августа 2020 г.

МЕНЕДЖМЕНТ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль) программы	Стратегический менеджмент в глобальной энергетической компании
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Сулейманкадиева А.Э.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.2.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: сформировать системное мышление о дисциплине и выработать умения и навыки организации эффективного менеджмента делового взаимодействия внутри организации и с деловыми партнерами.

Задачи:

-сформировать представление об основных понятиях, закономерностях и принципах дисциплины, о взаимосвязи и взаимовлиянии менеджмента делового взаимодействия, организационной культуры, организационно-правовой формы, типа структуры и бизнеса и стиля управления, о синергичной организации, организационной среде и социальном порядке, их взаимовлиянии на взаимодействие с деловыми партнерами;

-обучить навыкам организации эффективного стратегического менеджмента делового взаимодействия с бизнес-партнерами, выбора модели сетевой структуры;

-обучить навыкам оценки эффективности модели делового взаимодействия (в том числе ГЧП);

-сформировать умения осуществлять диагностику и разрабатывать различные модели менеджмента делового взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Менеджмент делового взаимодействия» относится к выборным дисциплинам вариативной части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	**Этапы формирования компетенций**	**Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)**
1	2	3
ПК-1 способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	*Второй уровень (углубленный)* ***(ПК-1)-2***	***Декомпозиция III*** **Знать**: основные характеристики организационной среды, признаки социального порядка, триадную модель организационного взаимодействия, характеристики синергичной организации, продукты синергичной организации, патологии менеджмента З2 (III) (ПК-1) **Уметь**: прогнозировать тенденции развития теории и практики управления на корпоративном уровне, уровне подразделений, групп сотрудников, проектов и бизнес-процессов, осуществлять выбор методов анализа эффективности организационной культуры компании и делового взаимодействия партнеров У2 (III) (ПК-1) **Владеть**: методикой диагностики и изменения организационной культуры и навыками формирования модели эффективного делового взаимодействия бизнес-

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
		партнеров, эффективными методами и механизмом государственно-частного партнерства. В2 (III) (ПК-1)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Основы менеджмента делового взаимодействия (МДВ). Характеристика организационной среды и социального порядка. Сетевая структура: понятие и модели. Роль и место организационной культуры в МДВ. ГЧП	8	12	-	20
Тема 2. Основы стратегического развития МДВ	4	10	-	18
Тема 3. Методы и модели организации МДВ. Национальные модели делового взаимодействия	6	12	-	18
Всего по дисциплине:	**18**	**34**	**-**	**56**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основы менеджмента делового взаимодействия (МДВ). Характеристика организационной среды и социального порядка. Сетевая структура: понятие и модели. Роль и место организационной культуры в МДВ. ГЧП

Введение. Менеджмент делового взаимодействия (МДВ): основные понятия и принципы организации. Предмет, метод, задачи и основное содержание дисциплины. Место и роль дисциплины «Менеджмент делового взаимодействия» в подготовке менеджеров, специалистов в области административного менеджмента. Понятие и виды МДВ: деловая беседа, деловое общение, деловые переговоры, деловое собрание и совещание (заседание). Синергетический эффект в организации, модель синергичной организации, патологии организаций, модель взаимодействия в организации.

Роль и место организационной культуры в МДВ. Понятие «организационная культура». Сущность, предмет и задачи, основные свойства и классификация культур организации. Роль и место организационной культуры в МДВ. Влияние организационной культуры на выбор модели делового общения. Культура и стили делового общения. Деловое управленческое общение в организации и деловое общение между бизнес-партнерами. Характеристика сетевой структуры (сетевой организации), модели сетей. Модели организации делового взаимодействия с бизнес-партнерами. Модели ГЧП.

Культура делового общения и групповое поведение, их сущность и принципы организации. Формальный и неформальный менеджмент в организационной культуре. Роль руководителя и менеджера в организации и их взаимоотношения. Компетенция и компетентность руководителя в управленческом общении. Основные принципы достижения эффективного делового управленческого общения руководителя и подчиненных. Социально-психологический климат в организации. Основные этапы и шаги организации эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Понятие имиджа организации, предпринимателя, менеджера и исполнителя. Основные факторы и этапы формирования имиджа личности, руководителя, исполнителя, профессора, ректора. Культура поведения организации и МДВ.

Тема 2. Основы стратегического развития МДВ

Понятие и формы стратегического развития делового взаимодействия: кооперация и конкуренция. Основные этапы: формирование стратегической цели МДВ; стратегический анализ (мониторинг) взаимоотношений в организации и бизнес-партнерами; анализ среды влияния; оценка, контроль, координация и прогнозирование развития МДВ.

Стратегии МДВ. Концепция Client Relationship Management (CRM) в МДВ. Взаимосвязь CRM и жизненного цикла организации (ЖЦО): уровни зрелости CRM и этапы ЖЦО.

Анализ и изменение профиля МДВ на основе использования инструмента рамочной конструкции конкурирующих ценностей (по методу OCAI). Разработка конструкции конкурирующих ценностей. Формирование стратегии развития МДВ фирмы на основе SWOT-анализа.

Тема 3. Методы и модели организации МДВ. Национальные модели делового взаимодействия

Формы, методы делового общения в МДВ. Основы этики делового общения. Приемы, правила и методы делового взаимодействия менеджера: рационализация, визуализация, релаксация; формы делового общения. Формы делового общения: деловые беседы, совещания, переговоры и презентации.

Понятие этикета и этики в деловом общении. История развития этикета. Виды и основные принципы делового этикета общения. Понятия «менталитет», «мораль» и «манеры поведения» личности. Внешний вид и особенности делового общения мужчины и женщины.

Менеджмент организации переговоров и заключения коммерческих контрактов. Сущность менеджмента организации переговоров и заключения коммерческой сделки. Менеджмент организации профессиональных переговоров и заключения коммерческих контрактов. Подготовка коммерческой сделки (контракта) и культура организации переговоров. Разнообразие форм и методов организации переговоров: содержание, преимущества и недостатки. Общий алгоритм ведения профессиональных переговоров. Стадии алгоритма и их содержание. Культура организации и оформления коммерческих контрактов (сделок). Способы оформления контрактов (сделок), их содержание, характерные особенности.

Национальные модели делового взаимодействия. Социокультурные особенности жестикуляции и табуирования жестов. Разнообразие современных национальных моделей общения (российской, западной (скандинавской и европейской), американской (модель США и латиноамериканской) и восточной: ближневосточной (израильской и арабской) и юго-восточной: корейской, китайской и японской), поведения и этикета, их особенности. Индекс «мужественности» и индекс «женственности» национальных моделей делового поведения.

Менеджмент внутри- и межнациональных коммуникаций. Особенности организации менеджмента делового взаимодействия в зарубежных фирмах. Врожденная точка зрения. Назначение ролевой модели в культуре бизнес-коммуникаций. Коммуникативные средства и информация. Результат и процесс. Этноцентризм. Формальные и неформальные связи в международных бизнес-коммуникациях. Экономические барьеры организации менеджмента делового взаимодействия в межнациональных бизнес-коммуникациях.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	Основы менеджмента делового взаимодействия (МДВ). Характеристика организационной среды и социального порядка. Сетевая структура: понятие и модели. Роль и место организационной культуры в МДВ. ГЧП.	Эссе (презентация)
2	Основы стратегического развития МДВ	Аналитическая (проектная) работа и ее презентация
3	Методы и модели организации МДВ. Национальные модели делового взаимодействия	Эссе (презентация)

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно- методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 – недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая

во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1-3	Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к зачету

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Сетевой менеджмент» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Лекция-дискуссия (темы №№ 1-3);*
- *Аналитическая (проектная) работа (тема №2)*
- *Эссе (презентация) (темы №№ 1, 3).*

Лекция-дискуссия представляет собой такую форму лекции, когда имеет место активное взаимодействие преподавателя и обучающихся. Дискуссия предполагает свободный обмен мнениями, идеями, и взглядами по изучаемым вопросам. Преимуществами такой формы общения являются: а) активизация познавательной деятельности аудитории; б) возможность преподавателя управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых; в) возможность у обучающихся проанализировать, обсудить конкретные практические ситуации по выбору и реализации модели корпоративного менеджмента, выбора методов эффективного управления коллективом. Сложности: а) высокая трудоемкость подготовки к лекции-дискуссии, так как требуется большая работа над подбором вопросов для раскрытия темы в процессе дискуссии; б) требуется предварительно продумать все возможные траектории развития обсуждения в связи с чем необходимо выбрать обоснованные методы управления дискуссией для получения желаемого эффекта.

Аналитическая (проектная) работа – работа, связанная с изучением, преобразованием и осмысливанием разнообразной информации с целью глубокого и целостного понимания поведения изучаемого объекта и среды его функционирования. Аналитическая работа представляет собой составную часть процесса управления и необходимую предпосылку повышения качества принимаемых управленческих решений. Аналитическая работа требует специфических знаний по работе с информацией, методам ее обработки. Результатом аналитической работы является создание образа объекта, проекта. Создание проекта представляет собой целенаправленную работу, которая обладает последовательностью процедур, ведущих к достижению эффективных решений. Она характеризуется структурой процесса решения задачи проектирования, которая помогает ответить на вопрос «Как это делать?». В настоящее время предложен ряд структур и алгоритмов проектирования, совпадающих в основных чертах и различающихся только в содержании или названии отдельных этапов

Презентация (от лат. Praesento означает представление) – это такой документ или комплект документов, который предназначен для представления проекта, цель которой заключается в том, чтобы донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной и наглядной форме.

Эссé (из фр. *Essai* «попытка, проба, очерк», от лат. *Exagium* «взвешивание») представляет собой небольшую работу, представляющую индивидуальную позицию автора по какому-то вопросу. Эссе ориентировано на массовую аудиторию и его объем составляет до 25 страниц иногда и больше, оно выполняется в свободной композиции, подразумевает впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ Дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Мумладзе, Р.Г. Деловое общение : учебник / Мумладзе Р.Г., и др. – Москва : Русайнс, 2017. – 174 с. – ISBN 978-5-4365-1624-0. –URL: https://book.ru/book/ – Текст : электронный.	Осн	-	ЭБС BOOK.ru .
Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения: Учебное пособие / Чернышова Л. И. — Электрон. дан. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 161 с.	основная	-	ЭБС Юрайт
Современный стратегический менеджмент : учебник для магистров / [А.М.Аронов и др.] ; под ред. А.Н.Петрова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т .– Электрон. текстовые дан. (1 файл : 6,34 МБ) .– Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .– Авт. указаны на обороте тит. л. — Среди авт. также: И.Я.Блехцин, М.А.Зверева, А.Н.Петров, И.И.Петрова .– Загл. с титул. экрана .– Имеется печ. аналог .– Авторизованный доступ по паролю .– Библиогр. в конце гл.	Доп	150	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Сулейманкадиева, Алжанат Эльдеркадиевна. Трансформационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Э.Сулейманкадиева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Ин-т магистратуры .– Электрон. текстовые дан. (1 файл : 748 Кб) .– Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2015 .– Загл. с титул. экрана .– Имеется печ. аналог .	Доп	35	ЭБ OPAC.UNECON.RU ..

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com

5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры,

а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).