

**Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(Финансовый университет)
Новороссийский филиал
Кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки»**



**Н.А. Гаража
составитель**

**Психология управления электронной коммерцией
Рабочая программа дисциплины**

для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки
38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

*Рекомендовано Ученым советом Новороссийского филиала Финансового университета
протокол № 14 от « 29 » августа 2019 г.*

*Одобрено кафедрой «Информатика, математика и общегуманитарные науки»
протокол № 01 от «27 » августа 2019 г.*

Новороссийск - 2019

Гаража Н.А. (составитель) **Психология управления электронной коммерцией**: Рабочая программа дисциплины для бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе». – Новороссийск: Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, кафедра «Информатика, математика и общегуманитарные науки», 2019. – 21 с.

Программа дисциплины «**Психология управления электронной коммерцией**» предназначена для эффективной организации учебного процесса и включает содержание дисциплины, учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины, фонд оценочных средств для промежуточной аттестации, методические указания по освоению дисциплины, описание материально-технической базы.

Содержание рабочей программы дисциплины

1. Наименование дисциплины	4
2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Учебно-тематический план	7
5.3. Содержание семинаров, практических занятий	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	12
6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	13
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	19
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	20
11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения	20
11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	20
11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

1. Наименование дисциплины - **«Психология управления электронной коммерцией».**

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческой деятельности по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В совокупности с другими дисциплинами модуля дисциплинам по выбору, углубляющих освоение профиля для направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе» дисциплина **«Психология управления электронной коммерцией»** обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
ПКП-3	Умение разрабатывать эффективные коммуникации между ИТ-персоналом и бизнес-пользователями	Знать: - современное законодательство, нормативные документы и методические материалы, регулирующие электронный бизнес; сущность и основные принципы организации электронного бизнеса и Интернет-проектов, их отличие от традиционных; психологию управления электронным предприятием. Уметь: – позиционировать электронное предприятие на глобальном рынке; – формировать потребительскую аудиторию и осуществлять взаимодействие с потребителями. Владеть: методами формирования потребительской аудитории и осуществления взаимодействия с потребителями.

3. **Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Информационное право» относится к дисциплинам по выбору, углубляющим освоение профиля для направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Дисциплина «Информационное право» базируется на знаниях, умениях и владениях, приобретенных студентами ранее:

Требования к входным знаниям, умениям и владениям студентов:

Знать:

- основы коллективной психологии; особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива; основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества; процессы групповой динамики и принципы формирования команды; особенности проявления темперамента и характера личности в

деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций; современные информационные системы и технологии в сфере управления бизнесом.

Уметь:

- учитывать психологические аспекты коммуникативного процесса и конфликтного поведения; анализировать личность партнера по невербальному поведению; распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации; организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; налаживать конструктивный диалог; моделировать бизнес-процессы.

Владеть: - приемами самоорганизации и самомотивации; приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков; стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию, самообучению; первичными навыками профессиональной рефлексии.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию)

2017 год набора

заочная форма обучения

Таблица 1

Вид учебной работы по дисциплине	Всего 3 (в з.е. и часах)	Семестр (модуль) 9 (в час.)
Общая трудоемкость дисциплины	3 з.е. /108 ч.	3 з.е. /108 ч.
Контактная работа - Аудиторные занятия	12	12
Лекции	4	4
Практические и семинарские занятия, в т.ч.	8	8
Вид текущего контроля	Контрольная работа	Контрольная работа
Самостоятельная работа	96	96
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет и основные задачи психологии управления

Сложность и многоаспектность управленческого труда. Субъекты и объекты управленческой деятельности. Психологическое содержание управленческой деятельности. Причины возрастания роли психологического начала в управлении.

Место психологии управления в системе научного знания. Психология управления как смежная наука. Объект и предмет психологии управления. Связь психологии управления с общей психологией, социальной психологией, теорией управления и другими науками. Основные задачи психологии управления. Методы психологии управления. Проекция психологических знаний в управленческую деятельность.

Роль психологии управления в подготовке управленческих кадров, в повышении эффективности их деятельности. Понимание человека и его психологии концепция менеджмента Ф. Тейлора и А. Файоля. Доктрина "человеческих отношений на производстве" и изменение статуса психологического фактора в управлении. Идеи А.К. Гастева («управление вещами» и «управление людьми», научная организация труда, принципы повышения производительности труда). Психологическое содержание в современных концепциях менеджмента.

Появление понятия "психология управления" в 20 годы XX века. Становление психологии управления как относительно самостоятельной дисциплины в 60 годы. Основные направления современных исследований по психологии управления. Деятельностный подход, анализирующий индивидуальную управленческую деятельность (А.Н. Леонтьев, В.В. Давыдов). Анализ личности руководителя (Б.М. Теплов).

Анализ взаимоотношений руководитель – подчиненный (К. Левин), руководитель – организация в целом (А.И. Китов).

Тема 2. Психология личности руководителя

Социально-психологические характеристики личности руководителя. Представления руководителя о самом себе. «Я-концепция», «самооценка», социальная ориентация руководителя. Авторитет руководителя. Психологический (моральный, функциональный) и формальный (должностной) авторитет.

Профессиограмма руководителя. Способность руководителя к управленческой деятельности. Управленческие знания, управленческие умения, управленческие навыки. Интеллектуальные характеристики руководителя. Ведущие мотивы деятельности успешного руководителя. Личностные качества успешного руководителя: доминантность, уверенность в себе, эмоциональная устойчивость, готовность к риску, ответственность и надежность, эмпатия, коммуникативная компетентность. Типология руководителя. Психологические факторы, ограничивающие эффективность деятельности управленца.

Психологические аспекты профессиональной карьеры руководителя. Диагностика карьерной ориентации. Психология должности.

Руководитель и риск. Руководитель и экстремальные ситуации. Личностные и профессиональные кризисы. Фрустрация. Стресс: понятие, психологическая картина стресса. Понятие стрессоустойчивости. Фазы стресса. Принятие и непринятие психологического воздействия. Психологическая защита, формы ее проявления.

Тема 3. Психология управленческой деятельности

Психологическая структура профессиональной деятельности. Психологический анализ профессиональной деятельности. Психологическая пригодность к профессии.

Психологические особенности деятельности руководителя в линейных, функциональных и матричных организационных структурах.

Мотивация управленческой деятельности. Понятие диапазона управления. Методы управления: административные, организационные, экономические, психологические и методы правового регулирования.

Тема 4. Психология принятия управленческих решений

Виды управленческих решений. Психология деятельности руководителя при принятии управленческих решений. Методы индивидуального и группового принятия решений. Этапы выработки управленческих решений. Психологические причины снижения эффективности управленческих решений

Тема 5. Бизнес-модели и системы электронной коммерции

Классификации бизнес-моделей электронной коммерции. Классификация Раппы: бизнес-модели в интернете (посредническая модель; рекламная модель; модель инфопосредника; модель продавца; модель производителя / модель прямого доступа; партнерская модель; модель сообщества, модель подписки; практичная модель). Классификация Эпплгейт: новые модели для менеджеров (специализированные дистрибьюторские модели; модели портала; модели поставщика; модели поставщиков инфраструктуры). Классификация Уэйла и Витейла: атомарные бизнес-модели (контентпровайдер; непосредственная работа с клиентом; поставщик набора услуг; посредник; общая инфраструктура; интегратор ценностной сети; виртуальное сообщество; целое предприятие). Классификация электронных предприятий по взаимодействующим субъектам (матрица B2C2G). Классификация бизнес-моделей по степени интеграции в электронный бизнес: модель интранета (модель B0); модель визитной карточки (модель B1); модель электронного заказа (модель B2); модель полной автоматизации (модель B3); модель аутсорсинга (модель B4). Торгово-закупочные B2B системы. Системы управления закупками (e-procurement). Системы полного цикла сопровождения поставщиков (SCM – системы). Системы управления продажами (e-distribution). Системы полного цикла сопровождения потребителей (eCRM-системы). Отраслевые (вертикальные) электронные торговые площадки (eMarketplace), электронные биржи. Электронные рынки или многоотраслевые (горизонтальные) торговые площадки (e-market).

Тема 6. Позиционирование электронного предприятия на глобальном рынке

Типы корпоративных представительств и рекомендации по их использованию. Корпоративный портал. Сайт-визитка, презентационный сайт. Интернет-витрина. Интернет-магазин. Внешний коммуникативный канал. Типовой вариант сайта Интернет-магазина. Торговые ряды. Комплексы программных средств для реализации Интернет-проекта. Разработка проекта сайта, основные этапы. Системы управления контентом. Оптимизация и продвижение сайтов в поисковых системах. Участие в рейтингах и регистрация в каталогах. Выбор хостинга (виртуальный хостинг, виртуальный выделенный сервер, выделенный сервер, колокация).

Тема 7. Психология формирования потребительской аудитории и организация продаж в среде Интернет

Маркетинг и реклама на электронном рынке. Роль маркетинга в построении эффективной бизнес-модели. Методика определения целевой аудитории и поиска ее в Интернет. Критерии сегментации: социально-демографические характеристики, психографические характеристики, поведенческие характеристики, географические характеристики. Взаимосвязь целевой аудитории и типа рекламной кампании, используемых рекламных инструментов. Ценовые модели размещения рекламы в Интернет - фиксированная оплата (Flat Fee Advertising), оплата по количеству показов рекламы (CPM), оплата по количеству переходов (CPC), оплата по количеству посетителей (CPV) и т.д. Медийная реклама. Медиаметрические исследования в Интернет. Методы оценки эффективности маркетинга и рекламы в Интернет. Медиапланирование и создание рекламной кампании. Выбор площадок для размещения рекламы.

5.2. Учебно-тематический план

Направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы.

Вид аттестации – *зачет*

заочная форма обучения

Таблица 2

№	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоёмкость в часах					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости
		Всего	Аудиторная работа- контактная работа					
			Общая	Лекции и	Практические и семинарские занятия	Занятия в интерактивных формах		
1	Тема 1. Предмет и основные задачи психологии управления электронной коммерцией	14	4		4		10	опрос, учебная дискуссия
2	Тема 2. Психология личности руководителя	15	4		4		11	беседа, учебная дискуссия, упражнения
3	Тема 3. Психология управленческой деятельности	14	4		4		10	опрос, работа в малых группах, упражнения
4	Тема 4. Психология принятия управленческих решений	17	6		6		11	дискуссия, работа в малых группах, упражнения, брифинг
5	Тема 5. Бизнес-модели и системы электронной коммерции	15	4		4		11	Опрос, беседа, «мозговой штурм», работа в малых группах
6	Тема 6. Позиционирование электронного предприятия на глобальном рынке.	16	6		6		10	беседа, «мозговой штурм», работа в малых группах, творческое задание

7	Тема 7. Психология формирования потребительской аудитории и организация продаж в среде Интернет	17	6		6		11	учебная дискуссия, работа с источником
								Контрольная работа
	ИТОГО	108	34	-	34	34	74	
	ИТОГО в %					100%		

5.3.Содержание практических и семинарских занятий

Таблица 3

№ темы	Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9 (указывается раздел и порядковый номер источника)	Формы проведения занятий
1	Тема 1. Предмет и основные задачи психологии управления электронной коммерцией	Теории лидерства в психологии (теория черт, поведенческая и ситуационная) и их приложение к управленческой деятельности. Разведение понятий лидер и руководитель. Подходы к исследованию стилей лидерства и управленческой деятельности. Диагностика управленческих ориентаций: теория и технология. Управленческие ориентации в разных типах современных российских организаций. Управленческая концепция руководителя и ее детерминанты. Рекомендуемые источники: 8.1,8.2.,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8.,8.9	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы.
2	Тема 2. Психология личности руководителя	Коммуникации и их значение для функционирования организации. Роль информации в коммуникативном поведении. Виды и формы организационного общения. Формальная и неформальная коммуникация. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Коммуникационная система организации, факторы, влияющие на ее эффективность. Индивидуальные факторы. Коммуникации в рабочей группе и их структура. Субъекты коммуникаций Умение говорить. Коммуникативные	Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы. Решение задач

		<p>барьеры: барьер первого впечатления, семантический барьер, барьер невнимания. Методы их преодоления. Значение обратной связи. Умение слушать. Рефлексивный и нерефлексивный методы. Специальные приемы рефлексивного метода: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование. Коммуникационные барьеры на организационном уровне. Деиерархизация организационной структуры. Субъективная фильтрация информации. Зависимость коммуникативного поведения от целей организации. Тренинг «Электрический стул». Приемы работы с агрессией в общении. Техники активного слушания. Коммуникативное поведение в условиях прессинга.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.1,8.2.,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8.,8.9</p>	
3	<p>Тема 3. Психология управленческой деятельности</p>	<p>Мотивация и научение. Мотивационные побуждения: мотивация достижения, мотивация принадлежности к группе, мотивация компетентности, мотивация власти. Мо-тивационные теории организационного поведения: иерархии потребностей А.Маслоу, двухфакторная модель Ф.Герцберга, модель СВР К. Алдерфера и др. Мотивация и результативность. Мотивация труда и мотивация поведения. Мотивация управленческой деятельности. Понятие диапазона управления. Методы управления: административные, организационные, экономические, психологические и методы правового регулирования.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.1,8.2.,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8.,8.10,8.11</p>	<p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы. Решение задач</p>
4	<p>Тема 4. Психология принятия управленческих решений</p>	<p>Психологические характеристики организации как группы. Факторы, влияющие на эффективность работы группы. Управление групповым поведением. Главное различие между группой и командой. Понятие команды по Д. Катценбаху и Д. Смиту. Воздействие</p>	<p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы. Решение задач</p>

		<p>группы на отдельного работника и на всю организацию. Групповая динамика. Модель формирования и развития профессиональной группы. Влияние взаимодействия неформальных групп с формальными на эффективность организации. Стадии формирования рабочей группы: адаптация, идентификация, интеграция и распад. Групповые социально-психологические процессы. Групповые нормы, их роль в групповом поведении рабочей группы. Сплоченность группы и ее влияние на поведение сотрудников в организации. Процесс принятия решений в рабочей группе. Потенциал рабочей группы и его результативность. Качественные и количественные факторы, влияющие на сплоченность и результативность группы. Специфические признаки группового мышления. Правила предотвращения огруппления мышления.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.1,8.2.,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8.,8.9</p>	
5	Тема 5. Бизнес-модели и системы электронной коммерции	<p>Знакомство с методами и технологиями описания и выбора бизнес- модели электронного предприятия. Канва бизнес-модели. Описание бизнес-модели для выбранной сферы электронной коммерции.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.1,8.2.,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8.,8.10,8.11</p>	<p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы. Решение задач</p>
6	Тема 6. Позиционирование электронного предприятия на глобальном рынке.	<p>Типы корпоративных представительств и рекомендации по их использованию. Разработка проекта сайта, основные этапы. Системы управления контентом. Оптимизация и продвижение сайтов в поисковых системах.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.1,8.2.,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8.,8.9,8.10</p>	<p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной работы. Решение задач</p>
7	Тема 7. Психология формирования потребительской аудитории и организация	<p>Принципы сегментации клиентов. Ценовые модели размещения рекламы в Интернет. Методы оценки эффективности маркетинга и рекламы в Интернет.</p> <p>Рекомендуемые источники: 8.1,8.2.,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8.,8.9,8.11</p>	<p>Фронтальный опрос студентов по теме занятия. Презентация результатов самостоятельной</p>

	продаж в среде Интернет		й работы. Решение задач
--	--------------------------------	--	----------------------------

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы.

Таблица 4

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение	Формы внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Предмет и основные задачи психологии управления электронной коммерцией	Анализ взаимоотношений руководитель – подчиненный (К. Левин), руководитель – организация в целом (А.И. Китов).	Изучение основных вопросов данной темы. Работа с учебной литературой.
Тема 2. Психология личности руководителя	Руководитель и риск. Руководитель и экстремальные ситуации. Личностные и профессиональные кризисы. Фрустрация. Стресс: понятие, психологическая картина стресса. Понятие стрессоустойчивости. Фазы стресса. Принятие и непринятие психологического воздействия. Психологическая защита, формы ее проявления.	Изучение основных вопросов данной темы. Работа с учебной литературой.
Тема 3. Психология управленческой деятельности	Методы управления: административные, организационные, экономические, психологические и методы правового регулирования.	Изучение основных вопросов данной темы. Работа с учебной литературой.
Тема 4. Психология принятия управленческих решений	Психологические причины снижения эффективности управленческих решений.	Изучение основных вопросов данной темы. Работа с учебной литературой.
Тема 5. Бизнес-модели и системы электронной коммерции	Классификация электронных предприятий по взаимодействующим субъектам (матрица B2C2G). Классификация бизнес-моделей по степени интеграции в электронный бизнес: модель интранета (модель B0);	Изучение основных вопросов данной темы. Работа с учебной литературой.

	<p>модель визитной карточки (модель В1); модель электронного заказа (модель В2); модель полной автоматизации (модель В3); модель аутсорсинга (модель В4). Торгово-закупочные B2B системы. Системы управления закупками (e-procurement). Системы полного цикла сопровождения поставщиков (SCM – системы). Системы управления продажами (e-distribution). Системы полного цикла сопровождения потребителей (eCRM-системы). Отраслевые (вертикальные) электронные торговые площадки (eMarketplace), электронные биржи. Электронные рынки или многоотраслевые (горизонтальные) торговые площадки (e-market).</p>	
<p>Тема 6. Позиционирование электронного предприятия на глобальном рынке.</p>	<p>Системы управления контентом. Оптимизация и продвижение сайтов в поисковых системах. Участие в рейтингах и регистрация в каталогах. Выбор хостинга (виртуальный хостинг, виртуальный выделенный сервер, выделенный сервер, колокация).</p>	<p>Изучение основных вопросов данной темы. Работа с учебной литературой.</p>
<p>Тема 7. Психология формирования потребительской аудитории и организация продаж в среде Интернет</p>	<p>Медийная реклама. Медиаметрические исследования в Интернет. Методы оценки эффективности маркетинга и рекламы в Интернет. Медиапланирование и создание рекламной кампании. Выбор площадок для размещения рекламы.</p>	<p>Изучение основных вопросов данной темы. Работа с учебной литературой.</p>

6.2. Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю
Примерные задания для контрольной работы:

Вариант 1.

1. В чем состоит отличие лидерства от руководства?
2. Каковы внутренние и внешние факторы человеческой активности?
3. Какие уровни (виды) коммерческой деятельности в Internet предполагают работу платежных систем в Internet?

Вариант 2.

1. Назовите условия уместности применения каждого стиля управления.
2. Какие формы оплаты товаров и услуг предлагаются в российском Internet?
3. С каким руководителем Вы лично предпочли бы иметь дело и почему? Дайте его развернутую психологическую характеристику.

Вариант 3.

1. В чем состоит роль поощрений и наказаний?

2. Электронная цифровая подпись это: 1. - реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе; 2. – набор символов в электронном документе, подтверждающих его подлинность 3. – совокупность данных в виде имени и пароля пользователя информационной системы, а также печати организации на распечатке документа для удостоверения его подлинности.

Вариант 4.

1. Раскройте содержание системы мотивации трудовой активности. Каковы пределы денежной формы стимулирования?

2. Какие виды деятельности в Интернет признаются преступлениями? 1. Распространение рецептов изготовления наркотиков. 2. Распространение рекламы об интим - услугах и товарах 3. Размещение порнографической информации 4. Размещение информации, компрометирующей должностных лиц и правительство

3. Какой руководитель у Вас вызывает неприятие? Дайте его психологический портрет. 10.

Вариант 5.

1. Раскройте основные теории лидерства.

2. Ранжируйте по важности факторы повышения производительности: - хорошие шансы продвижения по службе; - хороший заработок; - оплата, связанная с результатами труда; - признание и одобрение хорошо выполненной работы; - работа, которая заставляет развивать свои способности; - сложная и трудная работа; - работа, позволяющая думать самостоятельно; - высокая степень ответственности; - интересная работа; - работа, требующая творческого подхода; - работа без больших напряжений и стрессов; - удобное расположение во время работы; - на рабочем месте нет шума и каких-либо загрязнений среды; - работа с людьми, которые нравятся; - хорошие отношения с непосредственным начальником; - достаточная информация о том, что вообще происходит на фирме; - гибкий темп работы; - гибкое рабочее время; - значительные дополнительные льготы; - справедливое распределение объемов работ. Обоснуйте свое предложение по ранжировке.

Вариант 6.

1. Охарактеризуйте эмоциональные способы влияния?

2. Раскройте суть профессионального кризиса.

3. Установите, какие потребности, согласно содержательным теориям мотивации преобладают у подчиненного? Как вы будете его мотивировать, если: А. Он любит и носит дорогую одежду, стремится иметь символы положения в обществе (офис, ученую степень, звания, титул и др.), хочет соответствовать корпоративным ценностям, любит машины высокого качества, живет в престижном районе, член лучшего в городе клуба, стремится, чтобы о нем думали как о профессионале, гордится работой. Б. Одевается чисто и аккуратно, имеет давно установившиеся личные привычки, любит вдаваться в подробности, беспокоится, готов защищаться от критики, любит правила и инструкции, нуждается в точности и ясности инструкций, не любит изменений и неопределенностей, противится изменениям на работе, предпочитает все делать сам, потому что знает, как делать, много работает. В. Любит быть членом клубов, посещать пабы, получает удовольствие от игры команды, соответствует ценностным ориентациям группы, предан членам команды, любит делиться своим мнением перед тем, как принять решение, выступает против перемен, если это беспокоит группу, хочет быть популярным и в качестве менеджера мог бы плохо справляться с дисциплиной и делегированием

полномочий другим, становится в оборонительную позицию, если на группу нападают или критикуют, умеет хорошо и кратко передавать свои мысли, чтобы держать товарищей по команде в курсе дела.

Вариант 7.

1. Какой вклад в исследование стилей управления внесли Блейк и Моутон?

2. Установите, какие потребности, согласно содержательным теориям мотивации преобладают у подчиненного? Как вы будете его мотивировать, если: а. Много работает для достижения цели, рискует, любит испытывать свои силы, организатор игр, считает: Жизнь - это состязание, ревниво относится к соперникам, хочет всегда побеждать, не умеет достойно проигрывать, плохо работает с командами, индивидуалист. б. Испытывает потребность и любит похвалу, обращает внимание на успехи. Кичится наградами, любит быть в центре внимания, много работает, хочет добиться успеха. в. Любит принимать решения, организовывать других, получает удовольствие от руководства работой других, четко мыслит и может хорошо выражать свои идеи, любит участвовать в руководстве делами, может жить, принимая трудные решения, может выступать с конструктивной критикой деятельности организации, проявляет инициативу. г. С готовностью берет на себя ответственность, любит новые благоприятные возможности, решительный, ясно выражает свою точку зрения, может быть очень критичен по отношению к организации, любит поступать по-своему, проявляет упорство при защите своих собственных идей, досуг предпочитает проводить уединенно, не любит правила, не любит начальников.

Вариант 8.

1. Охарактеризуйте классические стили управления (по К. Левину).
2. Какие личностные качества Вы бы отнесли к лидерским?
3. Какие личностные, психологические качества могут проявиться у руководителя в стрессовых ситуациях? Приведите примеры.

Вариант 9.

1. Назовите основные профессионально важные качества руководителя.
2. Перечислите методы самопомощи в состоянии стресса.
3. Что такое «Я - концепция» личности, каково ее влияние на поведение руководителя?

Вариант 10.

1. Как проявляется авторитет руководителя?
2. Назовите приемы поддержания собственной мотивации.
3. Любой ли человек при желании может стать эффективным руководителем?

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Примерные тестовые задания:

1. Какой стиль управления является наиболее эффективным, в случае если деятельность достаточно четко определена, но есть возможность нестандартных решений:

- 1) Авторитарный.
- 2) Демократический.
- 3) Либеральный

2. Лидерство - это эффективное использование:

- 1) способности к убеждению
- 2) способности к влиянию
- 3) организаторских способностей
- 4) информационных технологий

3. Власть, построенная на силе личных качеств или способностях лидера, является:

- 1) харизматической
- 2) экспертной
- 3) принудительной
- 4) диктаторской

4. Укажите признаки манипулятивного воздействия:

- 1) Соккрытие истинных целей
- 2) Получение одностороннего выигрыша
- 3) Достижение взаимопонимания
- 4) Воздействие на «болевы точки»

5. Вид убеждения, при котором человеку сообщают о том, во имя чего он должен действовать, называется:

- 1) Информирование
- 2) Разъяснение
- 3) Доказательство
- 4) Опровержение

6. При включении механизма понимание внутреннего состояния собеседника происходит путем постановки себя на его место.

4. К основным видам управленческого общения относятся:

- 1) дружеская беседа
- 2) деловые переговоры
- 3) совещание
- 4) мозговой штурм
- 5) дисциплинарная беседа

7. Большую часть времени управленческого общения руководитель тратит на:

- 1) дисциплинарные беседы
- 2) деловые переговоры
- 3) совещания

8. Деловой телефонный разговор должен начинаться:

- 1) с возгласа «Алло!»
- 2) с описания проблемы
- 3) с выяснения имени и должности абонента.

8. Вид электронной торговой площадки, в котором цена подвержена сильным изменениям из-за колебаний спроса и предложения, это:

- 1) Биржа
- 2) Онлайн-каталог
- 3) Сообщество
- 4) Аукцион
- 4) Интернет магазин.

9. Смарт-карты (card-based) – это:

: пластиковые карты с чипом, на которых хранятся электронные деньги заранее предоплаченные клиентом -: электронные деньги, работающие на основе программной системы представленной в виде программы или сетевого ресурса -: платежные карты, которые позволяют клиенту оплачивать товары и услуги за счет средств банка -: пластиковые карты, привязанные к одному из расчетных счетов в банке -: устройства с программным обеспечением, которые позволяют клиенту оплачивать товары и услуги за счет средств банка.

10. Цифровой сертификат для доступа к информационному ресурсу содержит следующие поля:

- 1) Имя владельца
- 2) Адрес информационного ресурса
- 3) Маску сети
- 4) Наименование организации, выдавшей сертификат

- 5) Электронную подпись организации
- 6) Закрытый ключ владельца
- 7) Открытый ключ владельца.

Код компетенции	Наименование компетенции	Примеры заданий для оценки индикаторов достижения компетенции
ПКП-3	Умение разрабатывать эффективные коммуникации между ИТ-персоналом и бизнес-пользователями	<p>Разрабатывает эффективные коммуникации между ИТ-персоналом и бизнес-пользователями</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составьте свой рейтинг наиболее значимых личностных качеств руководителя ИТ-компании (минимум 5-7 позиций). 2. Опишите ситуацию, в которой Вы взяли на себя инициативу по привлечению других людей к выполнению важного задания и сыграли роль лидера в достижении требуемых результатов. 3. Каких профессиональных качеств чаще не хватает молодым руководителям в целом, в ИТ-компании, в частности? Являются ли они личными или ролевыми?

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Психологическое содержание управленческой деятельности.
2. Основные направления в современной психологии управления.
3. Личные и социально – психологические потребности во власти и подчинении.
4. Представления руководителя о самом себе и их связь с эффективной управленческой деятельностью.
5. Влияние жизненных кризисов на эффективность профессиональной деятельности руководителя.
6. Профессиограмма руководителя.
7. Психологические аспекты профессиональной карьеры руководителя.
8. Психологические аспекты самоменеджмента руководителя
9. Зависимость эффективности управленческой деятельности от биографических характеристик, способностей и черт личности.
10. Место социального контроля в управлении групповыми процессами.
11. Использование средств PR (Паблик Рилейшинз) в управлении.
12. Системы управления продажами (e-distribution). Электронные торговые площадки.
13. Электронные предприятия, специализирующиеся на оказании финансовых услуг. Интернет-банкинг. Брокерская модель. Интернет-трейдинг. Интернет-страхование. Бизнес-модель Интернет-аукцион.
14. Предприятия рекламного бизнеса в Интернет. Особенности Интернет-рекламы.
15. Методы оценки эффективности Интернет рекламы.
16. Туристический бизнес в Интернет.
17. Интернет-рекрутинг. Аутсорсинг и аутстаффинг.
18. Правовые аспекты организации предприятий электронного бизнеса.

19. Российское законодательство о различных видах электронного взаимодействия с участием бизнес-организаций.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Конвенция от 28.01.1981 «О защите физических лиц в отношении автоматизированной обработки данных личного характера» (ETS N 108). URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121499/
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (части 1 и 4). URL: <http://base.garant.ru/70291432/>
4. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ. URL: <http://base.garant.ru/12148555/>
5. Федеральный закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/

Основная литература:

6. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 7-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 184 с. - ISBN 978-5-394-03265-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091128> (дата обращения: 11.09.2020). – Режим доступа: по подписке.
7. Селезнева, Е. В. Психология управления : учебник и практикум для вузов / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://ez.el.fa.ru:2428/bcode/450391> (дата обращения: 11.08.2020).

Дополнительная литература:

8. Лapidус, Л. В. Цифровая экономика: управление электронным бизнесом и электронной коммерцией : монография / Л.В. Лapidус. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 381 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/monography_5ad4a677581404.52643793. - ISBN 978-5-16-013607-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1037916> (дата обращения: 11.08.2020). – Режим доступа: по подписке.
9. **Самыгин, С.И.** Социология и психология управления : учебное пособие / Самыгин С.И., Колесникова Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 254 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-07288-2. — URL: <https://book.ru/book/932235> (дата обращения: 11.09.2020). — Текст : электронный.
10. **Дорофеев, А.Н.** Электронный бизнес : учебное пособие / Дорофеев А.Н. — Москва : КноРус, 2021. — 143 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-02143-9. — URL: <https://book.ru/book/935769> (дата обращения: 11.09.2020). — Текст : электронный.
11. Акимова, Ю. Н. Психология управления : учебник и практикум для вузов / Ю. Н. Акимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 320 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00630-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://ez.el.fa.ru:2428/bcode/450529> (дата обращения: 11.08.2020).

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.citforum.ru/marketing/e-commerce.shtml> - Форум Центра информационных технологий. Интернет-маркетинг: электронная коммерция.
2. <http://business-e-commerce.ru/> - Портал бизнеса в Интернете и электронной коммерции.
3. <http://ecommercelaw.ru/> - Электронная коммерция и законы.
4. Научная электронная библиотека URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Библиотечно-информационный комплекс Финансового университета при Правительстве РФ. Адрес: <http://library.fa.ru>
6. Образовательный портал Финансового университета при Правительстве РФ. Адрес: <http://www.fa.ru/Pages/home.aspx> Доступ по логину и паролю.
7. Федеральная ЭБС «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Адрес: <http://window.edu.ru> Свободный доступ.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами самостоятельной учебной деятельности обучающихся по освоению дисциплины являются:

- 1) Предварительная подготовка к аудиторным занятиям (лекциям, семинарам, практическим занятиям). Такая подготовка предполагает изучение учебной программы дисциплины, установление связи с ранее полученными знаниями, выделение наиболее значимых и актуальных проблем, на изучение которых следует обратить особое внимание, подготовку сообщений и докладов по темам семинаров учебной дисциплины;
- 2) Самостоятельная работа при прослушивании лекций, осмысление учебной информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись, а также своевременная доработка конспектов лекций;
- 3) Подбор, изучение, анализ рекомендованных информационных источников по темам учебной дисциплины;
- 4) Выяснение наиболее сложных вопросов и их уточнение во время консультаций;
- 5) Написание эссе, при этом необходимо использовать при подготовке работы нормативные документы Финансового университета;
- 6) Подготовка к экзамену.
- 7) Выполнение собственных научных исследований, участие в научных исследованиях, проводимых в масштабе кафедры, филиала или университета;
- 8) Систематическое изучение периодической печати, научных монографий, поиск и анализ дополнительной информации по учебной дисциплине.

Выполнение **самостоятельных домашних заданий** предполагают подготовку доклада для занятий приводящихся в форме дискуссий, изучение материала для семинарских занятий и подбор материала для решения практических заданий. Самостоятельная работа по освоению дисциплины заключается в изучении и конспектировании дополнительной литературы, изучении законодательных и нормативных актов, выполнении заданий по исходным данным, предложенным преподавателем. Результаты самостоятельной работы оформляются в виде презентации и обсуждаются на практических занятиях. Работа выполняется с использованием текстового редактора MS WORD, MS EXCEL – для таблиц, диаграмм и т.д., MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций.

При подготовке к семинарскому занятию используется лекционный материал. Он является основой для подготовки студента к семинарским занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы. В соответствии с п.5.3 студентам необходимо осуществлять подготовку к семинарским занятиям. Быть готовыми к опросу, дискуссии, разбору конкретных ситуаций, решению задач. При подготовке к семинарскому занятию студенты должны изучить и законспектировать содержание дополнительной литературы, статей, книг, включающие в себя основные положения и их обоснование фактами, примерами и т.д.

Подготовка к дискуссии осуществляется студентами самостоятельно, при наличии задания выданного преподавателем.

По вопросам, возникающим в процессе написания работы, студенту следует обращаться за консультацией преподавателю. Срок выполнения контрольной работы определяется преподавателем. Работа сдается не позднее, чем за неделю до зачета.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и профессорско-преподавательским составом используются: программное обеспечение, информационно-справочные системы, электронные библиотечные системы.

11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения:

1. Windows Microsoft office
2. Антивирусная защита ESET NOD32

11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Информационно-правовая система «Консультант Плюс»
- Электронная энциклопедия: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Wiki>
- Система комплексного раскрытия информации «СКРИН» <http://www.skrin.ru/>

11.3.Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации

Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации не предусмотрены.

12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса в рамках дисциплины необходимо наличие специальных помещений.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения лекций, семинарских и практических занятий, выполнения курсовых групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Проведение лекций и семинаров в рамках дисциплины осуществляется в помещениях:

- оснащенных демонстрационным оборудованием;
- оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети

«Интернет»;

– обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Специальные помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.