

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Деловые коммуникации в ИТ-менеджменте

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Новороссийск 2019

Составители: к.пол. н. Е. Н. Сейфиева

Изучение дисциплины должно способствовать развитию у обучающихся стремления к творческому мышлению, к овладению навыками самостоятельной работы современными информационными технологиями.

Задание по выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения

Порядок выполнения контрольной работы

После изучения теоретического курса студент – заочник самостоятельно выполняет контрольную работу. Выполнение контрольной работы требует от студента не только знания общей и специальной литературы по теме, но и умения увязывать вопросы теории с практикой хозяйствования, делать выводы и предложения по улучшению работы как отдельных предприятий, так и отрасли в целом.

Контрольная работа должна быть результатом анализа практических и литературных материалов, а не монтажом выписок из литературных источников.

Контрольную работу следует иллюстрировать соответствующими схемами, графиками, таблицами, диаграммами.

Излагать вопросы темы следует короткими, четкими фразами, заголовки разделов или пунктов необходимо выделять. Текст работы следует писать с абзацами, так как их отсутствие крайне затрудняет чтение. Сокращение слов не допускается, кроме общепринятых. При использовании в работе цитат, статистических данных и других материалов приводите источники, откуда они заимствованы.

Контрольная работа, отвечающая предъявляемым к ней требованиям возвращается студенту с рецензией на нее и указанием о допуске к защите контрольной работы. Окончательная оценка контрольной работы производится после ее защиты.

Повторно выполненную работу следует направить на рецензирование вместе с первоначальной работой и рецензией. Контрольная работа выбирается индивидуально по последней цифре шифра. Ниже приведены темы контрольной работы с указанием перечня вопросов и задачи, которые обязательно должны быть освещены и решены.

Пример контрольной работы

Вариант 1

1. Выступающий не стоит на месте, прохаживается перед слушателями. Как это отразится на восприятии его выступления?
2. Подняв телефонную трубку, вы скажете: а) «Говорите»; б) «Да...»; в) «Слушаю вас»; г) назвав свою фирму, «Добрый день!»; д) название своей фирмы и свою фамилию или должность; е) название фирмы, отдела, свою фамилию.
3. Договариваясь о встрече, вы назовете время встречи или предложите партнеру назвать удобное для него время?

4. Переговоры будут проходить в помещении, находящемся на втором этаже. Где вы будете встречать прибывших?
5. Чай, кофе гостям предлагают всегда или если только переговоры затягиваются?
6. Влияет ли одежда на успех в делах? Или по одежке только встречают, а провожают по уму?
7. Наиболее подходящая одежда для работы: а) платье б) костюм; в) блузка с юбкой; г) брюки ?
8. Представляясь, обязательно ли вручать визитную карточку?
9. в беседе с руководителем молодая работница сетовала на неполадки в коллективе. В конце беседы сказала: «Многие, кого я считала друзьями, оказались совсем не теми, за кого я их принимала. Может правда, я слишком много ожидала от тех, с кем близко общаюсь?»
 - 1) Вы думаете, что надо уйти из коллектива?
 - 2) Когда узнаешь людей ближе, нередко теряешь к ним интерес
 - 3) Вам кажется, что нужно ожидать от людей слишком многого?
 - 4) Вы думаете, что если уйдете, то Ваши проблемы будут разрешены?
10. Определите, на какой стадии нравственного движения находится трудовой коллектив, в котором Вы работаете?

Вариант 2

1. Нужно ли во время выступления менять громкость и тембр голоса?
2. Спрашивают отсутствующего коллегу.
Ваши ответы: а) «Его нет»; б) «Он вышел, перезвоните через полчаса»; в) «Чем я могу помочь?»; г) «Что ему передать?»; д) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона?».
3. В процессе обсуждения вы упорно отстаиваете свой вариант решения или согласны пойти на небольшие уступки?
4. Представление участников переговоров происходит а) до начала переговоров или б) за столом переговоров?
5. В каком порядке разносят чай (кофе)? Варианты: а) сначала руководителям делегации; б) сначала гостям; в) сначала руководителям делегаций, потом — остальным гостям, и лишь затем — своим участникам переговоров.
6. Обращают ли женщины внимание, как начищены ботинки у мужчин ?
7. Прическа должна быть эффектной или строгой?
8. Получив визитную карточку, обязательно ли вручать свою ?
9. Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, что бы меня заставляли переделывать мой

отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто из них не застрахован. Но переделывать все?!»

- 1) вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять Ваши же ошибки?
 - 2) Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как сдать его мне?
 - 3) Вам кажется, что в отчете только мелкие неточности?
 - 4) Вы считаете, что я придираюсь?
10. По отношению к какому типу собеседника будут верными следующие слова: «Не пытайтесь изменить людей; примите их такими. Какие они есть, и надейтесь на то, что они изменяться?».

Вариант 3

1. Вы волнуетесь, выступая. Как справиться со своим волнением?
2. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Ваши действия: а) увидев? расскажете ему; б) напишете записку и положите на его стол; в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора; г) предложите перезвонить.
3. Каким принципом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны ?
4. Порядок представления участников переговоров: а) сначала представляются гости; б) сначала представляются хозяева.
5. Каков, по вашему мнению, средний уровень образования населения в Западной Европе? Варианты: а) ниже, чем у нас; б) в целом такой же; в) выше; г) существенно выше.
6. Как влияет перстень на руке делового человека на его имидж?
7. Украшения должны быть средней стоимости или дорогостоящие ?
8. Чем должно сопровождаться вручение визитной карточки?
9. Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него работу».
 - 1) вы считаете, что Сидорова надо подтянуть?
 - 2) А как Сидоров относится к вам?
 - 3) Вы считаете, что Сидоров вносит разлад?
 - 4) Вы думаете, что Сидорову лучше уйти
10. Какие типичные ошибки при проведении деловых совещаний наблюдаются в вашей организации?

Вариант 4

1. Как влияет рассказанный выступающим анекдот на восприятие слушателями: а) улучшает; б) улучшает, если не коробит слушателей; в) ухудшает.

2. До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?
3. Как влияет количество членов делегаций на длительность переговоров?
4. Среди прибывших есть дамы. Оказывают ли им особые знаки внимания?
Варианты: а) да; б) только если это глава делегации.
5. Партнеры поинтересовались численностью персонала вашего предприятия. Сообщите ли вы ее?
6. Должен ли деловой человек производить впечатление заботящегося о своей внешности ?
7. Косметика должна быть заметна со среднего или с близкого расстояния ?
8. Нужно ли в визитной карточке указывать телефакс (телекс) ? Нужно ли указывать в визитке номер домашнего телефона ?
9. Опытный работник пенсионного возраста зашел в кабинет к руководителю:»Извините, мне как-то не по себе. Всюду устанавливают новое оборудование, техника что надо... Однако как будет выполняться моя работа? Я тут прикинул... по-видимому, мой опыт мне пригодится»
 - 1) вы считаете, что новое оборудование у нас пока преждевременно?
 - 2) Вы хотите сказать, что техника не заменит человека?
 - 3) Вас волнует, как это отразится на Вас при переходе на новую технику?
 - 4) Итак, вы не спешите уходить от нас?
10. Назовите наиболее «слабое звено» переговоров

Вариант 5

1. Вам предстоит сделать очень важное сообщение, аргументировать серьезные предложения. Какую продолжительность выступления вы заявите?
2. Какой ответ предпочтительнее: а) «Могу ли я вам помочь?»; б) «Чем я могу вам помочь?»
3. Приглашение к встрече, переговорам следует выслать заблаговременно, обеспечив возможность достаточно под подготовки обеих сторон, или как можно раньше?
4. О чем свидетельствует рукопожатие а) слишком короткое, очень сухой ладонью; б) слишком влажной ладонью; в) чуть более продолжительное, сопровождаемое широкой улыбкой; г) с задерживанием руки партнера в своей ?
5. Один из партнеров обманул вас. Воспользуетесь ли вы этим обстоятельством в переговорах с другим партнером, чтобы он с пониманием отнесся к вашему требованию твердых гарантий?
6. Должен ли деловой человек следить за модой ?
7. Маленькие женские хитрости («игра глаз», «случайно» обнаженное колено и т.п.) а) вполне допустимы; б) недопустимы; в) допустимы, когда другие аргументы не действуют ?
8. В некоторых организациях размер визитной карточки свидетельствует о служебном положении ее обладателя. Ваше мнение на этот счет ?

9. Когда начальник сделал замечание подчиненной, уже немолодой женщине, та сказала:» Итак, я поняла, что отработала свое, что надо уходить...»
 - 1) напрасно Вы так считаете
 - 2) вас ни на кого не променяю
 - 3) вы считаете, что здесь нужен более подготовленный человек?
 - 4) Вы думаете, что я к Вам придираюсь?
10. Вспомните и опишите конфликт, который способствовал бы конструктивному разрешению вашей проблемы.

Вариант 6

1. Вам задали вопрос, интересующий всех. Ответа вы не знаете. Вы попытаетесь выкрутиться или сознаетесь, что не можете ответить?
2. Если вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите: а) «Подождите у телефона, я сейчас выясню»; б) «Пожалуйста, перезвоните через...».
3. Планируя программу переговоров, какую последовательность вы предложите: а) встреча — размещение —отдых — переговоры; б) встреча — размещение — переговоры — отдых?
4. Во время взаимных представлений вы не расслышали имя партнера. Что делать?
5. Вы увидели просчет партнера по переговорам, делающий впоследствии этот договор выгодным только для вас Скажете ли вы ему об этом ?
6. В деловом общении следует ли быть всегда максимально серьезным ?
7. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и не знакомые вам лица. Вы а) поздороваетесь с каждым за руку; б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым; в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым; г) кивнете всем ?
8. От какого лица (первого или третьего) делают надписи на визитке?
 9. Руководитель объяснят молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».
 - 1) Почему бы Вам не посоветоваться сор мной, прежде чем что-то предпринимать?
 - 2) Вам не по душе, что я критикую Вас?
 - 3) По-видимому, мне нужно было больше учить Вас
 - 4) Вы считаете, что рутинную работу должен делать кто-то другой?
 - 10.Определите свои «мелочи», имеющие иногда решающее значение в процессе убеждения.

Вариант 7

1. Некоторые ораторы, чтобы справиться с волнением принимают успокоительные таблетки. Как это влияет на выступление? Другие способы побороть волнение.
2. Позвонили во время обеда. Ваш ответ: а) «Все обедают»; б) «Никого нет»; в) «Пожалуйста, перезвоните через...»; или вы г) запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.
3. Планируя переговоры, из какой дневной продолжительности их вы будете исходить?
4. Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж главы делегации, если они разного пола? Варианты: а) улучшает в глазах другой стороны; б) ухудшает; в) не влияет.
5. Партнер поигрывает авторучкой. Что это может означать? Во время переговоров партнер машинально рисует узоры в своем блокноте. О чем это говорит?
6. При деловом общении в вас должны видеть только делового партнера, ваш пол при этом не имеет значения?
7. Сидящие за столом в ресторане, кафе приветствуют знакомых а) выражая радость вслух; б) помахав приветственно рукой или в) кивком головы?
8. К вам пришел посетитель. Перед вашим столом несколько стульев. Приглашая садиться, укажете ли вы на конкретный стул?
9. Руководитель сказал подчиненной, женщине «бальзаковского возраста», что уже второй раз справляется о нужном ему документе, на что она ответила: «Я ведь хочу сделать как лучше. Вы же знаете, что я не смогу работать как попало! Если я уже не устраиваю вас, скажите об этом прямо».
 - 1) ну что вы так нервничаете? Не вижу для этого повода
 - 2) Вам стало трудно работать со мной? Может, у вас с возрастом характер портится?
 - 3) Почему Вы делаете такие выводы?
 - 4) Я знаю, что вы старательны. Наверное, я не сказал вам, как срочно нужен мне этот документ.
10. Какова роль научного управления в цивилизованном развитии общества.

Вариант 8

1. Во время вашего выступления председательствующий сообщил, что ваше время истекло. Как вы отреагируете на это: а) «Я заканчиваю»; б) «Прошу еще полторы минуты»; в) «Таким образом...»; г) «И последнее, самое главное...»; д) «В заключение хочется сказать еще и о...»

2. Позвонивший высказывает претензию, в чем вы не виноваты. Вы говорите: а) «Это не моя ошибка»; б) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к...»; в) «Давайте разберемся»; г) «Нет, вы не правы»; д) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»; е) «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон»?
3. Организуя место переговоров, что вы предпочтете: кресла или стулья?
4. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров: изложить сразу же свою точку зрения или выслушать мнение другой стороны?
5. На ваше деловое предложение зарубежный партнер сказал: «Это замечательный проект. Он мне очень нравится. Я вижу в нем большие перспективы». Что означают эти слова?
6. Вы укрепите свой имидж, если будете проявлять
- а) мягкость, говоря о проблеме, но твердость в отношениях с людьми;
- б) твердость, говоря о проблеме, но мягкость в отношениях с людьми?
7. Приветствуя женщину издали, сидящий мужчина встает, привстает или делает это сидя, кивком головы? Приветствуя женщину на улице, мужчина а) снимает шляпу; б) снимает перчатку; в) снимает и шляпу и перчатку; г) не снимает ни того ни другого?
8. 2. Кто должен начинать беседу: хозяин кабинета или посетитель? Какими словами это лучше делать?
9. 30-летний мужчина говорит своему начальнику: «Я не боюсь работы. Хотя, правда, не всякая работа мне нравится. Работа, с которой справится всякий, мне не по душе».
- 1) вы думаете, что способны на большее?
- 2) Вы считаете себя способнее других?
- 3) Вы стремитесь к продвижению?
- 4) Вы считаете, что Вас недооценивают?
10. Определите содержание и объем человеческой подготовки современного организатора производства.

Вариант 9

1. Часть аудитории настроена к вашему выступлению враждебно. Ваши действия?
2. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удастся. Ваши действия: а) позвоните, когда решите; б) позвоните и договоритесь о новом сроке.
3. Что нужно сделать для организации стенографирования или магнитофонной записи переговоров?
4. Какая из сторон рассказывает о себе первой в начале переговоров: инициатор их или другая сторона?
5. Кто приглашает участников переговоров в ресторан и платит?
6. Как влияет на имидж, по вашему мнению, ношение дымчатых очков?
7. Кто приветствует первым: тот, кто стоит, или тот, кто к нему подходит?

8. Должен ли руководитель, давая поручение, учитывать личные интересы подчиненного
9. Член бригады, работающий на единый наряд, говорит: «Заккрытие наряда у нас превращается в дележ денег, каждый тянет на себя. Все готовы перегрызться».
 - 1) Вас не устраивает заработок?
 - 2) Вы считаете. Что система оплаты не подходит для бригады?
 - 3) Вы считаете. Что вокруг этого слишком много разговоров?
 - 4) Вы считаете, что зарплату надо распределять как-то по-другому?
10. Согласны ли вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организацией?

Вариант 10

1. Как справиться с мешающим вам слушателем?
2. Вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете.
Вы говорите: а) «Я не в курсе»; б) «Я не знаю»; в) «Хороший вопрос... Разрешите, я кое-что уточню для вас»; г) «Позвоните... (такому-то)»?
3. Как рассказываются участники при трех и более сторонах переговоров?
4. На чем нужно делать упор в переговорах: на проблеме или личности партнера?
5. Устная договоренность подтверждена письменной. Но в нее вошли не все пункты устного соглашения. Остаются ли действующими устные договоренности?
6. Вы услышали нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше: сразу же дать решительный отпор или сделать паузу перед ответом?
7. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых друг с другом мужчин?
8. В высказываниях партнера есть то, с чем Вы совершенно не согласны; с кое-какими моментами можете согласиться. С чего Вы начнете излагать свое мнение.
9. Молодой работник месяц в коллективе. В беседе с вышестоящим руководителем, принимавшим его на работу сказал: «Не могу сказать, почему, но я не чувствую себя полноправным членом. Все приятные люди, но я чувствую себя чужим среди них. Может быть, это все выдуманно мной? Не знаю...»
 - 1) почему бы вам не сделать что-нибудь приятное товарищам?
 - 2) Вам кажется. Что группа вас не понимает?
 - 3) Вы думаете, что чем-то не нравитесь коллективу?
 - 4) Вы думаете, что они должны считать Вас своим?
10. Можно ли согласиться с прагматичным Дж. Рокфеллером, который говорит: «Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире?»

Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60 / ЭБС ZNANIUM
2. Руденко А.М. Деловые коммуникации: Учебник / А.М. Руденко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - 350 с.

Дополнительная литература

3. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. / ЭБС ZNANIUM
4. Кривокоза Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоза - М.: Инфра-М, 2013 - 190 с./ ЭБС ZNANIUM
5. Кузнецов И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. / ЭБС ZNANIUM
6. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с. / ЭБС ZNANIUM