

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра финансов и кредита

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 Д.Ю.Брюханов

«12» мая 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины  
«Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере»**

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)  
«Национальные и международные финансы»

Квалификация выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
очная

Программа рассмотрена  
на заседании кафедры  
от «12» мая 2021 г., протокол №11

Программа одобрена НМК  
экономического факультета  
протокол № 6 от «12» мая 2021 г.

Ярославль

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере» является формирование теоретических и практических навыков в сфере культуры делового общения и поведения в деловой финансовой среде.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата

Дисциплина «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации» относится к вариативной части Блока 1 (курс по выбору). Ее изучение основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами в рамках освоения дисциплин «Социология», «Психология», «Страхование», «Духовная культура». Освоение указанных курсов, с одной стороны, подготавливает слушателей к восприятию дисциплины «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации», а с другой стороны, дополняет знания, умения и навыки, полученные ими в процессе их изучения, позволяя студентам выстраивать целостную систему знаний в области деловых отношений.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Перечень планируемых результатов обучения
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПК-5	способность анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений	<b>Знать:</b> - основы делового документооборота на предприятии и в организации. <b>Уметь:</b> - анализировать документацию с целью принятия решений. <b>Владеть навыками:</b> - составления различного рода документов; - ведения деловой переписки.
ПК-7	способность, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет	<b>Знать:</b> - основы делового этикета в российской и зарубежной практике; - теории коммуникации, делового общения, этики деловой коммуникации. <b>Уметь:</b> - использовать полученные общие знания в профессиональной деятельности; - строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики; - грамотно строить коммуникацию в конфликтных ситуациях;

		<p>- общаться, вести гармоничный диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации;  - анализировать отечественные и зарубежные практики делового этикета;  - аргументировано и ясно излагать собственное мнение.</p> <p><b>Владеть навыками:</b></p> <p>- коммуникативными навыками в разных сферах употребления национального языка, письменной и устной его разновидностей;  - навыками делового этикета.</p>
--	--	---

#### 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Очная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа						Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1	Сущность и понятие делового этикета. Формы деловых коммуникаций. Психологические аспекты имиджа делового человека.	8	2	4				2	Семинар
2	Деловые коммуникации при устройстве на работу. HeadHunter. Культура резюме. Собеседование по скайпу.	8	4	4		1		1	Семинар Составление идеального резюме. Размещение резюме на одной из площадок по образцу, представленному в системе.
3	Корпоративная этика и корпоративные стандарты общения. Закон «О противодействии коррупции». Антикоррупционный этикет. Антикоррупционное поведение как система сознательно применяемых методов и приемов при	8	4	4		1		1	Семинар

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)					Формы текущего контроля успеваемости	
			Контактная работа					самостоятельная работа	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
	ведении деятельности. Кодекс этики и служебного Антикоррупционного поведения.								
4	Внутренние деловые коммуникации. Этикет ведения социальных сетей. Ситикет, электронные деловые коммуникации. Деловые совещания и собрания: правила ведения переговоров. Субординация. Деловой документооборот: бумажный и электронный.	8	4	4		1		1	Семинар
5	Внешние деловые коммуникации. ВЭД. Деловые коммуникации при общении с клиентом. Эмпатия. Клиенто- ориентированность. Особенности ведения переговоров по телефону.	8	4	4		1		1	Семинар
6	Деловой этикет во время проведения мероприятий. Работа с прессой. Работа на выставках. Организация деловых «event- мероприятий». Деловой этикет за столом. Деловой дресс-код.	8	4	4		1		1	Семинар Изучение площадок для организации деловых «event-мероприятий»: конференц-залы, отели, рестораны
7	Работа с благотворительными и эндаумент-фондами. Краудфандинг. Поиск возможностей для стартапа. Гранды, фонды, акселераторы.	8	4	4				2	Доклады
		8					0,3	3,7	Зачет
	<b>Всего 72 ч.</b>		<b>26</b>	<b>28</b>		<b>5</b>	<b>0,3</b>	<b>12,7</b>	

## Содержание разделов дисциплины:

### **Тема 1. Сущность и понятие делового этикета. Формы деловых коммуникаций. Психологические аспекты имиджа делового человека.**

- 1.1. Происхождение профессиональной этики
- 1.2. Понятие делового бизнес – этикета.
- 1.3. Основные принципы поведения в бизнес-окружении.
- 1.4. Основные формы и механизмы бизнес – коммуникаций.
- 1.5. Психологические аспекты имиджа делового человека.

### **Тема 2. Деловые коммуникации при устройстве на работу. HeadHunter. Культура резюме. Собеседование по скайпу.**

- 2.1. Культура составления резюме.
- 2.2. Правила этикета на собеседовании.
- 2.3. Работа с электронными платформами размещения резюме.

### **Тема 3. Корпоративная этика и корпоративные стандарты общения. Закон «О противодействии коррупции». Антикоррупционный этикет. Антикоррупционное поведение как система сознательно применяемых методов и приемов при ведении деятельности. Кодекс этики и служебного Антикоррупционного поведения.**

- 3.1. Понятие корпоративной этики и ее основные принципы.
- 3.2. Виды корпоративной этики.
- 3.3. Этические нормы корпоративного общения.
- 3.4. Закон «О противодействии коррупции».
- 3.5. Коррупционно опасное поведение и его предупреждение.
- 3.6. Этический конфликт и этическая неопределенность.
- 3.7. Конфликт интересов и его предупреждение.
- 3.8. Отношение к подаркам и иным знакам внимания.
- 3.9. Кодекс этики и служебного Антикоррупционного поведения.

### **Тема 4. Внутренние деловые коммуникации. Этикет ведения социальных сетей. Ситикет, электронные деловые коммуникации. Деловые совещания и собрания: правила ведения переговоров. Субординация. Деловой документооборот: бумажный и электронный.**

- 4.1. Деловой документооборот, бумажный и электронный.
- 4.2. Деловые коммуникации внутри трудового коллектива.
- 4.3. Электронный этикет (ситикет).
- 4.4. Правила и принципы сетевого этикета.
- 4.5. Благодарственные письма, поздравительные письма, коммерческие предложения, электронные письма.

### **Тема 5. Внешние деловые коммуникации. ВЭД. Деловые коммуникации при общении с клиентом. Эмпатия. Клиентоориентированность. Особенности ведения переговоров по телефону.**

- 5.1. Деловые коммуникации при общении с клиентом.
- 5.2. Деловой этикет с клиентом по телефону.
- 5.3. Деловые совещания и собрания. Деловые коммуникации с партнерами.
- 5.4. Правила ведения переговоров, партнерские деловые взаимоотношения.
- 5.5. Правила общения с прессой.
- 5.6. Правила представления. Правила оформления визиток.

**Тема 6. Деловой этикет во время проведения мероприятий. Работа с прессой. Работа на выставках. Организация деловых «event-мероприятий». Деловой этикет за столом. Деловой дресс-код.**

- 6.1. Популярные мероприятия в деловых кругах.
- 6.2. Правила поведения во время проведения мероприятий.
- 6.3. Форма одежды этикета за столом.
- 6.4. Правила этикета за столом.
- 6.5. Имидж делового человека
- 6.6. Внешний облик делового человека.
- 6.7. Мужской дресс-код.
- 6.8. Женский дресс-код.

**Тема 7. Работа с благотворительными и эндаумент-фондами. Краудфандинг. Поиск возможностей для стартапа. Гранды, фонды, акселераторы.**

- 7.1. Эндаумент-фонды.
- 7.2. Краудфандинг.
- 7.3. Стартап.
- 7.4. Гранды, фонды, акселераторы.

**5. Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

**Академическая лекция** – последовательное изложение материала преподавателем, рассмотрение теоретических и методологических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме. В процессе лекции преподаватель стимулирует студентов к участию в обсуждении вопросов и высказыванию собственной точки зрения обсуждаемой проблематики. Цели и требования к академической лекции: современный научный уровень, информативность, системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, дача методических рекомендаций студентам для дальнейшего изучения курса.

**Практическое (семинарское) занятие** – занятие, посвященное практической отработке у студентов конкретных умений и навыков при изучении дисциплины, закреплению полученных на лекции знаний и оценке результатов обучения в процессе текущего контроля.

На первом практическом занятии в вводной части дается первое целостное представление о дисциплине. Студенты знакомятся с назначением и задачами дисциплины, её ролью и местом в образовательной программе. При этом озвучиваются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы. Продолжительность вводной части составляет не более 10-15 минут.

При проведении практических занятий используются такие инновационные методы обучения, как диалог-собеседование, коллективное обсуждение тематических вопросов, разбор практических ситуаций, нормативных документов, теоретических и методических аспектов по темам дисциплины. Обсуждение и оценка правильности выполненных различного типа заданий, указанных в фонде оценочных средств рабочей программы, производится коллективно студентами под руководством преподавателя.

**Консультации** – групповые занятия, являющиеся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов в течение семестра. На консультациях по инициативе студентов рассматриваются и обсуждаются различные вопросы тематики дисциплины, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

## **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используется:

- 1) программное обеспечение:
  - операционная система Windows;
  - программы MicrosoftOffice;
- 2) информационные справочные системы, в т.ч. профессиональные базы данных:
  - справочная правовая система ГАРАНТ;
  - справочная правовая система КонсультантПлюс.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

### **а) основная литература**

1. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата. / Н. Ю. Родыгина; УМО по образованию в области коммерции и маркетинга; Рос.экономическая академия - М.: Юрайт, 2014. - 430 с.

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. - М. : Юрайт, 2017. - 430 с. - Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4](http://www.biblio-online.ru/book/A22877F5-605F-4B2E-98A8-EBE01DF934E4) (ЭБС Юрайт).

3. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 308 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/32E0CAD2-3095-45F1-AF3B-715A9FB30630>(ЭБС Юрайт)

### **б) дополнительная литература**

1. Алексина, Т. А. Деловая этика [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина. - М. : Юрайт, 2017. - 384 с. - Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/DA872F5E-8603-4323-BAB9-32B694FE5ED1](http://www.biblio-online.ru/book/DA872F5E-8603-4323-BAB9-32B694FE5ED1) (ЭБС Юрайт).

2. Рябинина Н. В. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. / Н. В. Рябинина; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова - Ярославль: ЯрГУ, 2017. - 35 с. – Режим доступа: <http://www.lib.uni Yar.ac.ru/edocs/iuni/20170109.pdf> (Электронные версии изданий сотрудников - ЭБ ЯрГУ).

### **в) ресурсы сети «Интернет»**

1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ ([https://www.lib.uni Yar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](https://www.lib.uni Yar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)).

2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Юрайт» (<https://www.biblio-online.ru>).

3. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Проспект» (<http://ebs.prospekt.org/>)

4. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://elibrary.ru>)

## **8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в лекционной аудитории больше либо равно списочному составу потока, а в аудитории для практических занятий (семинаров) – списочному составу группы обучающихся.

Автор:

Доцент кафедры финансов и кредита, канд. экон. наук



(подпись)

М.В. Позднякова

**Приложение №1 к рабочей программе дисциплины  
«Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации»**

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания или иные материалы,  
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,  
характеризующих этапы формирования компетенций**

**1.1 Контрольные задания и иные материалы,  
используемые в процессе текущей аттестации**

**Тема 1. «Сущность и понятие делового этикета. Формы деловых коммуникаций.  
Психологические аспекты имиджа делового человека»**

**Вопросы для подготовки к семинару (для очной формы обучения)**

1. Что такое этикет?
2. Чем отличается бизнес-этикет от бытового этикета?
3. Где необходимо применять бизнес-этикет?
4. Характерные черты делового человека?
5. Что такое «ситикет»?
6. Как Вы понимаете словосочетание дресс-код?
7. Как Вы понимаете систему «Тайный покупатель»?

**Тема 2. «Деловые коммуникации при устройстве на работу. HeadHunter.  
Культура резюме. Собеседование по скайпу»**

**Вопросы для подготовки к семинару (для очной формы обучения)**

1. Почему вы уходите с текущей работы?
2. Что вы считаете своим значимым достижением?
3. Почему Вы уверены, что подходите на эту должность?
4. Достигали ли вы когда либо чего-то, что, по Вашему мнению, было для Вас недостижимо?
5. Что Вам нравится или не нравится в Вашей текущей позиции?
6. Как Вы справляетесь со сложными ситуациями? Нравятся Вам или нет такие ситуации?
7. Приведите пример, когда Вы брали на себя инициативу.
8. Что является худшим опытом в Вашей карьере? Оглядываясь назад, как бы Вы поступили, будь у Вас еще одна возможность?
9. Как вы развивались последние несколько лет?
10. Каково Ваше самое значительное преимущество?
11. Что Вы считаете своим самым существенным недостатком?
12. Дедлайны, разочарования, трудные люди и огромное количество правил могут усложнить работу. Как вы справляетесь с подобными ситуациями?
13. Одна из наших самых больших проблем?
14. Как бы Вы соотнесли свои технические навыки с управленческими навыками?
15. Насколько технические навыки были важны в достижении результатов?

16. Как бы вы справлялись в ситуации, когда у Вас сжаты сроки, упал моральный дух сотрудников и не хватает ресурсов?
17. Вы довольны своей карьерой на сегодняшний день? Чтобы вы изменили?
18. Каковы ваши карьерные цели? Где вы видите себя через 5-10 лет?
19. Почему мы должны взять вас на эту позицию? Какой вклад вы можете внести?
20. Чего вам не хватало на последней позиции? Чего вы ищите в вашей следующей позиции?
21. Какие качества вашего последнего руководителя вам нравились, какие качества вы считаете плохими?
22. Как Вам нравится, чтобы Вас вознаграждали за хорошую работу?
23. Когда человек говорит: «Я целостная личность», что для Вас это значит?

**Составление идеального резюме. Размещение резюме на одной из площадок по образцу, представленному в системе.**

**Тема 3. «Корпоративная этика и корпоративные стандарты общения. Закон «О противодействии коррупции». Антикоррупционный этикет. Антикоррупционное поведение как система сознательно применяемых методов и приемов при ведении деятельности. Кодекс этики и служебного Антикоррупционного поведения»**

**Вопросы для подготовки к семинару (для очной формы обучения)**

1. Понятие корпоративной этики
2. Основы корпоративной этики
3. Перечислите виды корпоративной этики. Раскройте более подробно один из них.
4. Методы формирования здоровой этической основы трудовых отношений
5. Коррупция – это
6. Какие государственные органы осуществляют полномочия в области противодействия коррупции?
7. Что такое этический конфликт?
8. Что предписывают нормы профессиональной этики для предупреждения конфликта интереса?
9. В каких случаях сотрудник может принимать или вручать подарки?

**Тема 4. «Внутренние деловые коммуникации. Этикет ведения социальных сетей. Ситикет, электронные деловые коммуникации. Деловые совещания и собрания: правила ведения переговоров. Субординация. Деловой документооборот: бумажный и электронный»**

**Вопросы для подготовки к семинару (для очной формы обучения)**

1. Что такое переговоры? Дайте определение.
2. Что в себя включают переговоры и какими они могут быть?
3. Дайте определение понятию «деловое общение». Его виды.
4. Назовите факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно.
5. Какую информацию включает повестка совещания?
6. Дайте характеристику типам личности.
7. Что такое деловая дискуссия?
8. Что такое субординация? назовите несколько правил субординации.
9. Деловая беседа включает в себя несколько этапов. Назовите их.
10. Дайте определение понятию «ситикет». Опишите структуру.

**Тема 5. «Внешние деловые коммуникации. ВЭД. Деловые коммуникации при общении с клиентом. Эмпатия. Клиентоориентированность. Особенности ведения переговоров по телефону»**

**Вопросы для подготовки к семинару** (для очной формы обучения)

1. Дайте определение понятию «Деловое совещание».
2. Порядок подготовки делового совещания?
3. Что такое деловая беседа? Ее цель?
4. Дайте определение понятию «Переговоры».
5. Какие выделяют два подхода к переговорам?
6. Правила общения с клиентом по телефону.
7. Дайте определение понятию «Эмпатия».
8. Перечислите виды эмпатии.
9. Дайте определение понятию «Клиентоориентированность».
10. Дайте определение понятиям «внутренний и внешний клиент».
11. Основные правила общения с клиентом.
12. Как можно проявить заинтересованность к клиенту?
13. Как скажутся отношения с покупателями в будущем для компании? (отрицательные и положительные)
14. Как Вы начнете общение с клиентом по телефону?
15. Вы ведете разговор с управляющим, вдруг раздался телефонный звонок. Как Вы поступите в данной ситуации?
16. Кто должен прекратить беседу, если Вам срочно нужно завершить разговор? Как Вы поступите?
17. Вы общаетесь с клиентом по телефону, Ваш собеседник начал разговаривать на повышенных тонах. Ваши действия?
18. Как можно проявить заинтересованность к клиенту?
19. В чем заключается этикет делового общения по телефону?

**Тема 6. «Деловой этикет во время проведения мероприятий. Работа с прессой. Работа на выставках. Организация деловых «event-мероприятий». Деловой этикет за столом. Деловой дресс-код»**

**Вопросы для подготовки к семинару** (для очной формы обучения)

1. Что такое деловой этикет за столом?
2. Что входит в организацию этикета за столом?
3. Охарактеризуйте рассадку за столом?
4. Манеры еды за столом?
5. Основные правила этикета за столом?
6. Что такое дресс-код?
7. Как создать имидж делового человека?
8. Принципы построения делового имиджа?
9. Основные формы выражения делового имиджа?
10. Что такое внешний облик человека, каким он должен быть?
11. В чем заключается мужской деловой имидж?
12. В чем заключается женский деловой имидж?

**Изучение площадок для организации деловых «event-мероприятий»: конференц-залы, отели, рестораны**

## **Тема 7. «Работа с благотворительными и эндаумент-фондами. Краудфандинг. Поиск возможностей для стартапа. Гранды, фонды, акселераторы»**

**Темы докладов** (для очной формы обучения):

1. Эндаумент-фонды как способ дополнительного финансирования.
2. Краудфандинг как инструмент для привлечения средств на реализацию проектов в социальной сфере.
3. Стартапы: сущность, особенности финансирования, поиск возможностей, развитие в РФ.
4. Гранды, фонды, акселераторы.

### **Критерии оценки форм текущего контроля**

#### **Критерии оценки работы на семинарском занятии по шкале зачтено / не зачтено**

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим (методическим / практическим) материалом по обсуждаемой теме

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, или принимает участие с неудовлетворительным соответствиям критериям.

#### **Критерии оценки вопросов для самостоятельного изучения**

Вопросы для самостоятельного изучения (для студентов заочной формы обучения) – метод контроля знаний, заключающийся в предварительном изучении заранее сформулированных вопросов по темам дисциплины с последующим письменным ответом, представленным преподавателю во время индивидуальных или групповых консультаций.

Оценка «отлично» выставляется, если письменные ответы на вопросы даны в полном объеме и на высоком теоретическом уровне, изложение материала логичное, аргументированное, с опорой на первоисточник. Как правило, отличная оценка выставляется студентам, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, знающим точки зрения различных авторов и умеющим их анализировать.

Оценка «хорошо» выставляется, если письменные ответы на вопросы содержат не принципиальные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если в ответах были допущены принципиальные ошибки, выявлен невысокий уровень владения материалом.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответы не соответствуют параметрам, приведенным выше. Такой оценки заслуживают письменные ответы студентов, носящие не систематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов.

#### **Критерии оценки реферата**

Критериями оценки реферата являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» – выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» — тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

### **Критерии оценки доклада**

Оценка за доклад выставляется с учетом его содержания, успешности выступления студента на семинаре и показанной при ответе эрудиции. Критериями оценки доклада являются: соответствие содержания работы теме, самостоятельность выполнения работы, использование рекомендованной литературы, логичность и последовательность изложения, грамотность изложения, использование наглядного материала.

Оценка «отлично» – студент легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» – по своим характеристикам сообщение студента соответствует характеристикам отличного ответа, но студент может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи.

Оценка «удовлетворительно» – студент испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. С затруднением отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения.

Оценка «неудовлетворительно» – сообщение студентом не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме.

### **Критерии оценки составления идеального резюме; размещения резюме на одной из площадок по образцу, представленному в системе; изучения площадок для организации деловых «event-мероприятий»: конференц-залов, отелей, ресторанов по шкале зачтено / не зачтено**

Критерии оценивания: полный развернутый материал на предложенное задание; аргументация; владение ключевыми понятиями; логическое структурирование материала; творческие способности; умение вести дискуссию.

Оценка «зачтено» – полное или частичное соответствие критериям с несущественными недочетами.

Оценка «не зачтено» – несоответствие критериям.

## **1.2 Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации**

### **Список вопросов для подготовки к зачету**

1. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды.
2. Этика как наука, предмет этики и ее основные категории.
3. Понятие деловой этики, история развития деловой этики.
4. Принципы и нормы этики современного бизнеса.
5. Деловой этикет: понятие, структура, принципы и функции.
6. Профессиональная этика и этикет как составляющие профессиональной культуры современного специалиста.

7. Место и роль этических принципов и норм делового этикета в корпоративной культуре современной организации.
8. Этический кодекс как механизм регулирования деловых отношений: виды, содержание, функции.
9. Имидж делового мужчины с точки зрения требований современного этикета.
10. Имидж деловой женщины с точки зрения требований делового этикета.
11. Правила приветствия, знакомства и представления в деловой сфере.
12. Визитная карточка как атрибут делового человека: виды, функции, правила оформления и вручения.
13. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненных. Понятие субординации.
14. Этико-психологические аспекты и этикет служебных взаимоотношений мужчин и женщин.
15. Основные этические и этикетные нормы делового письма. Эффективные приемы деловой переписки.
16. Этикет делового телефонного разговора.
17. Этикет делового общения в компьютерных сетях.
18. Правила этикета на деловых совещаниях, переговорах и встречах.
19. Протокольные аспекты бизнес-мероприятий – конференций, симпозиумов, семинаров, презентаций, выставок и др.
20. Виды и этикет деловых приемов. Деловой этикет за столом.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере: функции, этические требования к подбору, процедура вручения и принятия.
22. Закон «О противодействии коррупции». Антикоррупционный этикет.
23. Этикет при трудоустройстве. Резюме соискателя: виды, правила составления и оформления.
24. Этикет при трудоустройстве. Собеседование с работодателем: классификация, правила поведения сторон.
25. Деловые коммуникации при общении с клиентом.
26. Деловой документооборот: бумажный и электронный.
27. Значение коммуникативных навыков в установлении деловых контактов и в профессиональной деятельности.

## **2. Перечень компетенций, этапы их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания**

### **2.1 Шкала оценивания сформированности компетенций и ее описание**

Оценивание уровня сформированности компетенций в процессе освоения дисциплины осуществляется по следующей трехуровневой шкале:

**Пороговый уровень** - предполагает отражение тех ожидаемых результатов, которые определяют минимальный набор знаний и (или) умений и (или) навыков, полученных студентом в результате освоения дисциплины. Пороговый уровень является обязательным уровнем для студента к моменту завершения им освоения данной дисциплины.

**Продвинутый уровень** - предполагает способность студента использовать знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, полученные при освоении дисциплины, для решения профессиональных задач. Продвинутый уровень превосходит пороговый уровень по нескольким существенным признакам.

**Высокий уровень** - предполагает способность студента использовать потенциал интегрированных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных при освоении дисциплины, для творческого решения профессиональных задач и самостоятельного поиска новых подходов в их решении путем комбинирования и использования известных способов решения применительно к конкретным условиям. Высокий уровень превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам.

**2.2 Перечень компетенций, этапы их формирования,  
описание показателей и критериев оценивания компетенций  
на различных этапах их формирования**

Код компетенции	Форма контроля	Этапы формирования (№ темы (раздела))	Показатели оценивания	Шкала и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования		
				Пороговый уровень	Продвинутый уровень	Высокий уровень
<b>Профессиональные компетенции</b>						
ПК-5	Семинар Составление идеального резюме. Размещение резюме на одной из площадок по образцу, представленному в системе. Вопросы для самостоятельного изучения Изучение площадок для организации деловых «event-мероприятий»: конференц-залы, отели, рестораны Рефераты Зачет	1-8	<p><b>Знать:</b> -основы делового документооборота на предприятии и в организации.</p> <p><b>Уметь:</b> - анализировать документацию с целью принятия решений.</p> <p><b>Владеть навыками:</b> - составления различного рода документов; - ведения деловой переписки.</p>	<p><b>Знает</b>, в целом, но не системно: -основы делового документооборота на предприятии и в организации.</p> <p><b>Умеет</b> в целом успешно, но не системно: - анализировать документацию с целью принятия решений.</p> <p><b>Владеет</b> в целом успешно, но не системно <b>навыками:</b> - составления различного рода документов; - ведения деловой переписки.</p>	<p><b>Знает</b> в целом успешно, но с отдельными пробелами: -основы делового документооборота на предприятии и в организации.</p> <p><b>Умеет</b> в целом успешно, но с отдельными пробелами: - анализировать документацию с целью принятия решений.</p> <p><b>Владеет</b> в целом успешно, но с отдельными пробелами, <b>навыками:</b> - составления различного рода документов; - ведения деловой переписки.</p>	<p><b>Знает:</b> -основы делового документооборота на предприятии и в организации.</p> <p><b>Умеет:</b> - анализировать документацию с целью принятия решений.</p> <p><b>Владеет навыками:</b> - составления различного рода документов; - ведения деловой переписки.</p>

ПК-7	<p>Семинар Составление идеального резюме. Размещение резюме на одной из площадок по образцу, представленному в системе. Вопросы для самостоятельного изучения Изучение площадок для организации деловых «event-мероприятий»: конференц-залы, отели, рестораны Рефераты Зачет</p>	1-8	<p><b>Знать:</b> - основы делового этикета в российской и зарубежной практике; - теории коммуникации, делового общения, этики деловой коммуникации.</p> <p><b>Уметь:</b> - использовать полученные общие знания в профессиональной деятельности; - строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики; - грамотно строить коммуникацию в конфликтных ситуациях; - общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; - анализировать отечественные и зарубежные практики делового этикета; - аргументировано и ясно излагать собственное мнение.</p> <p><b>Владеть навыками:</b> - коммуникативными навыками в разных сферах употребления национального языка,</p>	<p><b>Знает</b>, в целом, но не системно: - основы делового этикета в российской и зарубежной практике; - теории коммуникации, делового общения, этики деловой коммуникации.</p> <p><b>Умеет</b> в целом успешно, но не системно: - использовать полученные общие знания в профессиональной деятельности; - строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики; - грамотно строить коммуникацию в конфликтных ситуациях; - общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; - анализировать отечественные и зарубежные практики делового этикета; - аргументировано и ясно излагать собственное мнение.</p> <p><b>Владет</b> в целом успешно, но не системно <b>навыками:</b></p>	<p><b>Знает</b> в целом успешно, но с отдельными пробелами: - основы делового этикета в российской и зарубежной практике; - теории коммуникации, делового общения, этики деловой коммуникации.</p> <p><b>Умеет</b> в целом успешно, но с отдельными пробелами: - использовать полученные общие знания в профессиональной деятельности; - строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики; - грамотно строить коммуникацию в конфликтных ситуациях; - общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; - анализировать отечественные и зарубежные практики делового этикета; - аргументировано и ясно излагать собственное мнение.</p>	<p><b>Знает:</b> - основы делового этикета в российской и зарубежной практике; - теории коммуникации, делового общения, этики деловой коммуникации.</p> <p><b>Умеет:</b> - использовать полученные общие знания в профессиональной деятельности; - строить устную и письменную речь, опираясь на законы логики; - грамотно строить коммуникацию в конфликтных ситуациях; - общаться, вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; - анализировать отечественные и зарубежные практики делового этикета; - аргументировано и ясно излагать собственное мнение.</p> <p><b>Владет навыками:</b> - коммуникативными навыками в разных сферах употребления национального языка,</p>
------	--	-----	--	---	--	---

			<p>письменной и устной его разновидностей;  - навыками делового этикета.</p>	<p>- коммуникативными навыками в разных сферах употребления национального языка, письменной и устной его разновидностей;  - навыками делового этикета.</p>	<p><b>Владеет</b> в целом успешно, но с отдельными пробелами, <b>навыками:</b>  - коммуникативными навыками в разных сферах употребления национального языка, письменной и устной его разновидностей;  - навыками делового этикета.</p>	<p>письменной и устной его разновидностей;  - навыками делового этикета.</p>
--	--	--	--	--	---	--

### **3. Методические рекомендации преподавателю по процедуре оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Целью процедуры оценивания является определение степени овладения студентом ожидаемыми результатами обучения (знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности).

Процедура оценивания степени овладения студентом ожидаемыми результатами обучения осуществляется с помощью методических материалов, представленных в разделе «Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций»

#### **3.1 Критерии оценивания степени овладения знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, определяющие уровни сформированности компетенций**

Критериями оценивания степени овладения умениями и навыками, полученными в результате освоения данной дисциплины, являются критерии, описанные в таблице раздела 2.2.

Критерии оценивания формулируются исходя из следующих общих характеристик уровней:

##### **Пороговый уровень (общие характеристики):**

- владение основным объемом знаний по программе дисциплины;
- знание основной терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы без существенных ошибок;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач;
- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- самостоятельная работа на практических занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий.

##### **Продвинутый уровень (общие характеристики):**

- достаточно полные и систематизированные знания в объеме программы дисциплины;
- использование основной терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

##### **Высокий уровень (общие характеристики):**

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины;
- точное использование терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- безупречное владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

- способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в рамках рабочей программы дисциплины;
- полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- активная самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

### **3.2 Описание процедуры выставления оценки**

Правила выставления оценки по итогам проведения промежуточной аттестации и уровню формирования компетенции по данной дисциплине озвучиваются студентам заранее.

Оценка выставляется по результатам зачета, который проводится в устной форме по билетам, включающим два вопроса.

По результатам зачета студенту выставляется оценка:

– «зачтено», если ответы на вопросы излагаются логично, систематизировано и последовательно; демонстрируются достаточные знания базовых положений дисциплины.

- оценка «не зачтено», если при ответе на вопросы демонстрируются поверхностные знания, материал излагается непоследовательно и сбивчиво, или не по сути предложенного вопроса.

В зависимости от оценки, полученной в ходе промежуточной аттестации, определяется уровень сформированности компетенций по окончании освоения дисциплины.

Высокий, продвинутый и пороговый уровни формирования компетенций (частично формируемых данной дисциплиной) соответствует оценке «зачтено».

Уровень формирования компетенций (частично формируемых данной дисциплиной) ниже, чем на пороговом уровне соответствует оценке «не зачтено».

## Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации»

### Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Успешное овладение дисциплиной «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации», предусмотренное рабочей программой, предполагает выполнение ряда рекомендаций.

1. Следует внимательно изучить материалы, характеризующие курс “«Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации»” и определяющие целевую установку. Это поможет четко представить круг изучаемых проблем и глубину их постижения.

2. Необходимо знать подборку литературы, достаточную и необходимую для изучения предлагаемого курса. При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

а) учебники, учебные и учебно-методические пособия.

б) монографии, сборники научных статей, публикаций в экономических журналах, представляющие эмпирический материал, а также многообразные аспекты анализа современного развития организаций;

в) справочная литература – энциклопедии, экономические словари, раскрывающие категориально понятийный аппарат.

3. В процессе обучения требуемый учебный материал студенты получают на лекциях по установленному регламенту, а также при самостоятельном изучении предлагаемой им литературы по данной дисциплине, а также на семинарских занятиях. В ходе решения поставленных задач студент должен продемонстрировать свободную ориентацию в области изучения библиографических источников, статистических данных по теме, освоение смыслового ее содержания и способности качественно и грамотно оформлять собственные выводы и предложения, а также компетентно вести научную дискуссию. Каждый студент должен участвовать в подготовке вопросов, предполагающего анализ конкретной ситуации, самостоятельно или в рамках малой группы.

4. Для проверки и контроля усвоения теоретического материала и приобретенных практических навыков в течение обучения проводятся мероприятия текущей аттестации в виде контрольных работ. Также проводятся консультации по разбору заданий для самостоятельной работы, которые вызвали затруднения.

5. В конце курса студенты сдают зачет. Зачет принимается в форме устного опроса по двум теоретическим вопросам.

### Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по дисциплине

В качестве учебно-методического обеспечения рекомендуется использовать литературу, указанную в разделе 7 данной рабочей программы.

Для подбора учебной литературы рекомендуется использовать широкий спектр интернет-ресурсов:

**1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ ([https://www.lib.uni-yar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](https://www.lib.uni-yar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php))** - содержит библиографические записи всех видов документов, составляющих фонд библиотеки, на русском и иностранных языках. К ним относятся книжные издания; периодические издания; статьи; диссертации; авторефераты диссертаций; машиночитаемые документы; полнотекстовые электронные документы (издания ЯрГУ, диссертации; авторефераты диссертаций). Электронные каталоги работают в режиме реального времени и предоставляют информацию о количестве экземпляров и местонахождении каждого экземпляра документа.

**2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Юрайт» (<https://www.biblio-online.ru>)** - это виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий

от авторов из ведущих вузов России по экономическим, юридическим, гуманитарным, инженерно-техническим и естественно-научным направлениям и специальностям. На сегодняшний день портфель издательства включает в себя более 3000 наименований учебной литературы для ВПО и СПО. Для пользователей ЯрГУ им. П. Г. Демидова открыт полнотекстовый доступ ко всем книгам с возможностью цитирования и создания закладок. Работать с ресурсом можно из сети университета или удаленно, предварительно зарегистрировав свой личный кабинет, находясь внутри сети вуза.

**3. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Перспект» (<http://ebs.prospekt.org/>)** - самостоятельный проект издательства "Перспект". Содержит издания по различным отраслям знания (гуманитарные науки, естественные и технические науки, юридическая литература, экономическая литература, иностранные языки). Электронная библиотека содержит издания, подготовленные ведущими специалистами и авторскими коллективами страны. Фонд ЭБС формируется с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, энциклопедии, словари и справочники, выпускаемые издательством Перспект. Большинство учебников рекомендовано Министерством образования и науки Российской Федерации и Учебно-методическими объединениями Российской Федерации при вузах. Для работы в сети университета необходимо нажать "Вход по IP адресу" Для удаленной работы требуются Логин и Пароль, которые можно получить в библиотеке (e-mail [eresurs@uniyar.ac.ru](mailto:eresurs@uniyar.ac.ru)). Затем зарегистрировать уникальный студ. аккаунт.

**4. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://elibrary.ru>)** – это крупнейший российский информационный портал, содержащий рефераты и полные тексты более 12 млн. научных статей и публикаций. ЯрГУ выписывает в электронном виде 66 журналов, более 2 500 наименований журналов на английском и русском языках находятся в свободном доступе. Для работы с полными текстами необходимо зарегистрироваться. Доступ к полным текстам журналов в сети университета.