


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра финансов и кредита

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета


(подпись) Д.Ю. Брюханов

«26» апреля 2023 г.

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

Направление подготовки
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)
«Финансы и кредит»

Форма обучения
очная

Программа одобрена
на заседании кафедры
от «05» апреля 2023 г., протокол № 12

Программа одобрена НМК
экономического факультета
протокол № 5 от «26» апреля 2023 г.

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Целями преподавания дисциплины «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере» являются формирование теоретических и практических навыков в сфере культуры делового общения и поведения в деловой финансовой среде.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплина «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации» позволяет получить необходимый специалисту уровень знаний, умений и навыков, обеспечить понимание студентами роли бизнес-этикета.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Профессиональные компетенции		
ПК(А)-2 Способен анализировать внутренние и внешние факторы, влияющие на эффективность деятельности организации, для решения задач бизнес-аналитики, в том числе с применением информационных технологий и систем, математического аппарата и базовых знаний в сфере профессиональной деятельности	ПК(А)-2.3 Умеет оценивать влияние внутренних и внешних факторов на основные показатели деятельности организации	Знать: <ul style="list-style-type: none">• теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;• методы установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них;• причины возникновения и виды конфликтов в процессе коммуникации, их конструктивные и деструктивные последствия; Уметь: <ul style="list-style-type: none">• применять техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером;• предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; Владеть: <ul style="list-style-type: none">• навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности;• навыками публичного выступления;• навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи.

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
<p>ПК(Ф)-2 Способен проводить мониторинг финансовой информации, оценивать результаты исследований и выявлять тенденции развития финансовых рынков, рынка банковских услуг, рынка ценных бумаг и иностранной валюты, в том числе с применением информационных технологий и систем, математического аппарата, коммуникационных технологий и базовых знаний в сфере профессиональной деятельности.</p>	<p>ПК(Ф)-2.1 Обладает совокупностью знаний о системе требований к информационному обеспечению профессиональной деятельности, объеме и степени детализации данных, необходимых для ее осуществления.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основы информационной безопасности защиты информации в финансовой сфере; • основы кодекса профессиональной этики финансистов; • особенности современного информационного поля делового общения в финансовой сфере; • условия эффективного речевого воздействия, этические нормы и принципы делового взаимодействия. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности; • организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; • грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами аналитической работы и контроля, связанными с финансово-экономическими и коммуникативными аспектами деятельности организации и управлением рисками.

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часов.

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 Форма промежуточной атте- стации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Сущность и понятие делового этикета. Формы деловых коммуникаций. Психологические аспекты имиджа делового человека.	7	3	2				8	Диалог-собеседование. Дополнительные материалы к теме в LMS Moodle: вопросы для самоподготовки; ссылки на информационно-аналитические материалы для подготовки докладов
2	Деловые коммуникации при устройстве на работу. HeadHunter. Культура резюме. Собеседование по скайпу.	7	3	3				8	Компетентные суждения. Дополнительные материалы к теме в LMS Moodle: вопросы для самоподготовки; ссылки на информационно-аналитические материалы для подготовки докладов
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.	7	3	3				8	Компетентные суждения. Дополнительные материалы к теме в LMS Moodle: вопросы для самоподготовки; ссылки на информационно-аналитические материалы для подготовки докладов
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.	7	3	3				9	Компетентные суждения. Практическое задание. Дополнительные материалы к теме в LMS Moodle: вопросы для самоподготовки; ссылки на информационно-аналитические материалы для подготовки докладов

№ 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 Форма промежуточной атте- стации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
5	Внешние деловые комму- никации. ВЭД. Деловые коммуникации при обще- нии с клиентом. Эмпатия. Клиентоориентирован- ность. Особенности веде- ния переговоров по теле- фону.	7	3	3				8	Компетентные суждения. Практическое задание. Дополнительные материалы к теме в LMS Moodle: вопросы для самоподготовки; ссылки на информационно-аналитические материалы для подготовки до- кладов
6	Деловой этикет во время проведения мероприятий. Работа с прессой. Работа на выставках. Организация деловых «event- мероприятий». Деловой этикет за столом. Деловой дресс-код.	7	4	3				11,7	Компетентные суждения. Дополнительные материалы к теме в LMS Moodle: вопросы для самоподготовки; ссылки на информационно-аналитические материалы для подготовки до- кладов
7	Работа с благотвори- тельными и эндаумент- фондами. Краудфандинг. Поиск возможностей для стартапа. Гранды, фонды, акселераторы.	7	3	3		2		11	Компетентные суждения. Дополнительные материалы к теме в LMS Moodle: вопросы для самоподготовки; ссылки на информационно-аналитические материалы для подготовки до- кладов
		7					0,3		Зачет
	ИТОГО 108 ч.		22	20		2	0,3	63,7	

Содержание разделов дисциплины:

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

Понятие делового бизнес – этикета. Основные принципы поведения в бизнес-окружении. Основные формы и механизмы бизнес – коммуникаций.

2. Деловые коммуникации при устройстве на работу. Платформы для поиска работы. HeadHunter. «Гигиена» социальных сетей. Культура резюме. Собеседование по скайпу. Правила этикета на собеседовании.

3. Корпоративная этика и корпоративные стандарты общения. Понятие корпоративной этики и ее основные принципы. Виды корпоративной этики. Этические нормы корпоративного 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.

4. Внутренние деловые коммуникации. Этикет ведения социальных сетей. Сити-кет, электронные деловые коммуникации. Деловые совещания и собрания: правила ведения переговоров. Субординация. Деловой документооборот: бумажный и электронный.

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

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

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

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

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 во 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 – вид учебных занятий, 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.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором присутствуют:

- задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- средства текущего контроля успеваемости студентов (тестирование);
- презентации и тексты лекций по темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине для формирования материалов текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине используются:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader DC.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»
http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469812>.

2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>.

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>.

б) дополнительная литература

1. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494489>.

2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14632-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489966>.

3. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03324-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489361>.

в) ресурсы сети «Интернет»:

1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ (https://www.lib.uni-yar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php).

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

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

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

9. 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.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры финансов и кредита, к.э.н.
должность, ученая степень



подпись

М.В. Позднякова
И.О. Фамилия

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

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

**Задание по теме 1. Сущность и понятие делового этикета. Формы деловых коммуникаций. Психологические аспекты имиджа делового человека.
(Компетенция ОПК-1, индикатор ОПК-1.1)**

Тест № 1 (ознакомительный, для установления уровня общего понимания предмета студентами):

1. Что такое этикет?
2. Чем отличается бизнес-этикет от бытового этикета?
3. Где необходимо применять бизнес-этикет?
4. В чем заключается роль и значение деловых коммуникаций в жизни человека?
5. Характерные черты делового человека?
6. Как Вы понимаете словосочетание дресс-код?

**Задание по теме 2. Деловые коммуникации при устройстве на работу.
(Компетенция ОПК-1, индикатор ОПК-1.1)**

Примерные темы докладов:

- КС 1. Что необходимо учитывать при написании резюме для работы в банках, страховых компаниях, финансовых институтах на руководящих должностях.
- КС 2. «Гигиена» при работе с социальными сетями, имиджевые коммуникации, построение личного бренда в социальных сетях. Основы безопасности и цивилизованных коммуникаций через социальные сети.
- КС 3. Электронные платформы для поиска работы.

Тест № 2:

1. Почему вы уходите с текущей работы?
2. Что вы считаете своим значимым достижением?
3. Достигали ли вы когда либо чего-то, что, по Вашему мнению, было для Вас недостижимо?
4. Почему Вы уверены, что подходите на эту должность?
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?
22. Какие качества вашего последнего руководителя вам нравились, какие качества вы считаете плохими?

Практическое задание: «Составление резюме».

Составить резюме для себя как кандидата на получение желаемой должности в финансовой сфере с учетом знаний, полученных во время лекции.

**Задание по теме 3. Корпоративная этика и корпоративные стандарты общения.
(Компетенция ОПК-1, индикатор ОПК-1.1)**

Примерные темы докладов:

- КС 4. Федеральный закон «О противодействии коррупции» и антикоррупционное поведение».
- КС 5. Демонстративное поведение: понятие, виды, характеристика.

Тест № 3

1. Что определяет кодекс корпоративной этики?
2. Стандарты делового общения?
3. Этические нормы корпоративного общения?
4. Основы «офисной дипломатии»?
5. Принципы корпоративной этики?
6. Охарактеризуйте один из видов корпоративной этики (на Ваш выбор)?
7. Виды корпоративной этики?
8. Перечислите основополагающие ценности корпоративной этики?
9. Какие атрибуты включает в себя корпоративная этика?
10. Понятие корпоративной этики?

**Задание по теме 4. Внутренние деловые коммуникации.
(Компетенция ОПК-1, индикатор ОПК-1.1 ОПК-1.2)**

Примерные темы докладов:

- КС 6. Применение коммуникационных технологий при деловом общении (Viber, What's App, Messenger).
- КС 7. Этикет в работе с коллегами: организация рабочего процесса и трудовое законодательство.
- КС 8. Как выстроить конструктивные отношения, правильные деловые коммуникации с руководителем при подготовке ВКР.

Тест № 4

1. Дайте определение понятию «Деловые коммуникации»;

2. Дайте определение понятию «Деловое совещание»?
3. Порядок подготовки делового совещания?
4. Что такое деловая беседа? Ее цель?
5. Дайте определение понятию «Переговоры»?
6. Какие выделяют два подхода к переговорам?
7. Что такое «субординация»? Назовите основные правила субординации.

Практическое задание:

Провести аудит социальных сетей (Vk, Facebook, Instagram, Tik-Tok) своих одноклассников по 6 пунктам, посмотреть на аккаунты друг друга глазами будущего работодателя, изучающего профиль соискателя на должность, например, в банке.

Написать отчет по 6 пунктам:

- | | |
|----|--|
| 1. | Фотография профиля; |
| 2. | Ник (имя); |
| 3. | Описание / информация о пользователе; |
| 4. | Адекватность постов, подписей под постами, периодичность публикаций; |
| 5. | Фото с участием (отметки других пользователей); |
| 6. | Перечень друзей, подписки (группы, сообщества). |

**Задание по теме 5. Внешние деловые коммуникации.
(Компетенция ОПК-1, индикатор ОПК-1.1 ОПК-1.2)**

Примерные темы докладов:

КС 9. Законодательные требования к работе с персональными данными.

КС 10. Использование новых методов продвижения бизнеса в социальных сетях (SMM, CRM).

КС 11. Возможность применения новых технологий в деловых коммуникациях B2B, B2C, B2G. Новые стандарты электронной коммуникации в маркетинге и продвижении.

Тест № 5

1. Дайте определение понятию «Деловые коммуникации»
2. Основные правила общения с клиентом?
3. Как Вы начнете общение с клиентом по телефону?
4. Вы ведете разговор с управляющим, вдруг раздался телефонный звонок. Как Вы поступите в данной ситуации?
5. Вы общаетесь с клиентом по телефону, Ваш собеседник начал разговаривать на повышенных тонах. Ваши действия?
6. Дайте определение понятию «Эмпатия»?
7. Перечислите виды эмпатии?
8. Дайте определение понятию «Клиентоориентированность»?
9. Дайте определение понятиям «внутренний и внешний клиент»?

Практическое задание:

Исследование объектов МСБ.

Задача: оценить деловой этикет на субъектах малого и среднего предпринимательства города Ярославля по 13 критериям, заполнить лист оценки:

№	Критерий	Расшифровка критерия	Уровни от 0 до 1	Итоговая оценка от 0 до 5	Комментарий
1	Наличие и информативность сайта	1. Есть официальный сайт или раздел на другом сайте			
		2. Сайт удобный и информативный			
		3. На сайт есть кнопка "Позвонить"			
		4. Сайт "приветливый"			
2	Телефонный этикет	5. На сайте можно оставить отзыв			
		1. Сотрудники имеют трубку на поздраве 4 гудка			
		2. Сотрудники поздоровались			
		3. Сотрудники представились			
3	Прилегающая территория	4. Сотрудники выкладывают визитку, карту, меню, вымпелы			
		5. Сотрудники в полном объеме ответили на Ваш вопрос			
		1. Воле объекта туризм, на территории города есть навигация / указатели, информация, позволяющая его найти			
		2. Вычистленная, чистая прилегающая территория, есть зона отдыха			
4	Входящая группа, состояние помещений	3. На прилегающей территории есть парковка			
		4. Прилегающая территория безопасна для нахождения на ней гостей и туристов			
		5. Есть урны рядом с объектом туризм			
		1. Входящая группа приветствует входящих туристов и гостей			
5	Способ оплаты товаров и услуг	2. Репликация и режимные вывески выразительно и запяты			
		3. Входы и помещения достаточно освещены			
		4. Внутренние помещения приятные запахи или полное отсутствие запахов			
		5. Помещения имеют аккуратную обстановку: стены и потолки, эстетичные, оштукатурены - чистые			
6	Лакоты и скидки	1. Можно совершить оплату-оплату на сайте объекта туризм			
		2. Можно совершить оплату с помощью банковских карт (VISA, MasterCard, МИР) на объекте туризм			
		3. Можно совершить оплату с помощью безналичных способов оплаты (карты / телефонами / с помощью Google Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Mir Pay)			
		4. Можно оплатить по QR-коду через систему быстрых платежей на сайте или на объекте туризм			
7	Сувениры	1. Наличие льгот социальных категорий населения (дети, школьники, студенты, пенсионеры, инвалиды и т.д.)			
		2. Наличие акций и акций, акций, для определенных категорий, для групп определенной численности			
		3. Наличие скидок (например, в день рождения, определенными категориями, социальными группами и т.д.)			
		4. Участие в программе лояльности карты МИР, Сбербанк и т.д.			
8	Наличие информации о городе и маршруте Золотого кольца России	1. На объекте действует система по системе Золотого кольца или карты гостя			
		2. Наличие витрин, где расположены сувениры, продукция НХП и фирменный мерч			
		3. Удобство осмотра, хорошая освещенность и удобство выбора сувениров, продукция НХП и фирменного мерча			
		4. Есть подвески к товарам (например, сувениры и т.д.) в том числе на иностранных языках			
9	Деловой этикет	5. Наличие сувениров, продукция НХП или фирменного мерча, изготовленного из местных материалов			
		6. Наличие гастрономических сувениров			
		1. Наличие информации о городе и маршруте «Золотое кольцо России» на сайте объекта туризм			
		2. Наличие печатной информации и рекламы о городе и маршруте «Золотое кольцо России» на объекте туризм			
10	Доступность	3. Наличие сувениров и фирменного мерча с логотипом и символикой города, где находится объект туризм			
		4. Наличие сувениров и фирменного мерча с логотипом и символикой маршрута «Золотое кольцо России»			
		5. Наличие информационно-рекламной продукции о достопримечательностях объекта для гостей и туристов			
		6. Удобность, информативность, наличие персонала, обслуживающего гостей и туристов			
11	Комфорт пребывания	7. Уютность, клиентоориентированность, сервисность и заботливость персонала при обслуживании гостей и туристов			
		8. Соблюдение дресс-кода персоналом объекта туризм			
		9. Профессионализм сотрудников при оказании услуг гостям и туристам			
		10. Соблюдение правил делового этикета персоналом объекта туризм			
12	Удобство посещения иностранными туристами	1. Наличие кнопки вызова персонала у входа на объект туризм для лиц с ограниченными возможностями			
		2. Наличие широкой и удобной дорожки для лиц с ограниченными возможностями			
		3. Наличие приспособлений и мебели для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, лифты, пандусы)			
		4. Наличие устной навигации и информации, размещенной на уровне сидения людей для лиц с ограниченными возможностями			
13	Безопасность	5. Наличие элементов безопасности (отсутствие бордюров, порогов, перепадов высоты)			
		6. Наличие уходов - барьеров, туалетных комнат при входе на объект туризм			
		7. Чистота и доступность туалетов (туалеты, комнаты)			
		8. Наличие расходных материалов в туалетных комнатах (санитариум, туалетный набор, мыло, салфетки, туалетная бумага)			
		9. Наличие уходов для пребывания гостей и туристов с детьми (игровые комнаты, детские стулья, пеленальные столики)			
		10. Наличие информации на иностранных языках на официальном сайте объекта туризм			
		11. Дублирование вывески (информации на вывеске) на иностранных языках			
		12. Звонки персоналом клиентуры фраз на иностранных языках для личного общения и общения по телефону			
		13. Наличие различных видов информации на иностранных языках (указатели, меню, расписание и т.д.)			
		14. Наличие рекламных материалов о других объектах туризм, о городе, о маршруте «Золотое кольцо России» на иностранных языках			
		15. Наличие информации на сайте объекта о соблюдении санитарно-эпидемиологических норм и требований на объекте туризм			
		16. Наличие информации на объекте туризм о возможности соблюдения санитарных требований гостями и туристами			
		17. Организация пространства с возможностью соблюдения санитарной дистанции			
		18. Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований персоналом при обслуживании гостей и туристов			
		19. Страхование ответственности перед посетителями, наличие информации о страховании ответственности на объекте			

Сумма оценок от 0 до 65

Задание по теме 6. Деловой этикет во время проведения мероприятий. (Компетенция ОПК-1, индикатор ОПК-1.1 ОПК-1.2)

Примерные темы докладов:

КС 12. Особенности Европейского делового этикета.

КС 13. Особенности Американского делового этикета.

КС 14. Особенности Китайского делового этикета.

КС 15. На что необходимо обращать внимание во время делового обеда, ужина с деловыми партнерами. Правила ведения деловых коммуникаций во время различных приемов пищи.

Тест № 6

1. Как создать имидж делового человека?
2. Принципы построения делового имиджа?
3. Что такое дресс-код?
4. В чем заключается мужской деловой имидж?
5. В чем заключается женский деловой имидж?
6. Что такое деловой этикет за столом?
7. Что входит в организацию этикета за столом?
8. Охарактеризуйте рассадку за столом?
9. Основные правила этикета за столом?

Задание по теме 7. Фандрайзинг. (Компетенция ОПК-1, индикатор ОПК-1.1 ОПК-1.2)

Примерные темы докладов:

КС 16. Эндаумент фонды и новые методы финансирования университетской деятельности.

КС 17. Грантовая поддержка: понятие, виды, возможности получения.

КС 18. Фандрайзинг, краудфандинг и другие методы привлечения ресурсов.

КС 19. Акселерационные программы как формы повышения компетенций бизнес-сообщества.

Тест № 7

1. Что такое проектное финансирование?
2. Какие бывают виды проектного финансирования?
3. Назовите преимущества и недостатки проектного финансирования.
4. Какие вы знаете источники финансирования социально значимых проектов?
5. Что такое грант? Приведите примеры агентства или фондов, предоставляющих гранты.
6. Что такое краудфандинг?
7. Назовите правила краудфандинга.
8. На какие проекты финансирование привлекается с помощью краудфандинговых платформ?
9. Что такое эндаумент-фонд? Какие проекты финансируются с помощью эндаумент-фондов?
10. Назовите преимущества привлечения финансирования через эндаумент-фонды.

Критерии оценки форм текущего контроля

Критерии оценки докладов (компетентных суждений)

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, глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы, исследовательский характер, логичность и последовательность изложения, обоснованность и доказательность выводов, грамотность изложения, использование наглядного материала.

Оценка «отлично» – учебный материал освоен студентом в полном объеме, студент легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. 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. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

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. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

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

Критерии оценки теста

Тест – инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента на более чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента на 71-85 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 56-70 % тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 55 % тестовых заданий и менее.

Критерии оценки решения практических заданий

При решении практических заданий разрешено пользоваться справочными материалами.

Оценка «отлично» - студент ясно изложил условие решения задания с обоснованием точной ссылкой на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «хорошо» - студент изложил условие решения задания, но с отдельными несущественными неточностями при ссылках на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «удовлетворительно» - студент в целом изложил условие решения задания, но с отдельными существенными неточностями при ссылках на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «неудовлетворительно» - студент не уяснил условие решения задания или решение не обосновал ссылками на формулы / правила / закономерности / явления.

2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере» проводится в форме итогового теста. На написание итогового теста отводится 60 минут.

Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере»

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. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.
9. Этический кодекс как механизм регулирования деловых отношений: виды, содержание, функции.
10. Имидж делового мужчины с точки зрения требований современного этикета.
11. Имидж деловой женщины с точки зрения требований делового этикета.
12. Правила приветствия, знакомства и представления в деловой сфере.
13. Визитная карточка как атрибут делового человека: виды, функции, правила оформления и вручения.
14. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненных. Понятие субординации.
15. Этико-психологические аспекты и этикет служебных взаимоотношений мужчин и женщин.
16. Основные этические и этикетные нормы делового письма. Эффективные приемы деловой переписки.
17. Этикет делового телефонного разговора.
18. Этикет делового общения в компьютерных сетях.
19. Правила этикета на деловых совещаниях, переговорах и встречах.
20. Протокольные аспекты бизнес-мероприятий – конференций, симпозиумов, семинаров, презентаций, выставок и др.
21. Виды и этикет деловых приемов. Столовый этикет.
22. Сувениры и подарки в деловой сфере: функции, этические требования к подбору, процедура вручения и принятия.
23. Конфликт в деловой сфере: понятие, типология, стадии протекания. Правила поведения делового человека в конфликтной ситуации.
24. Этикет при трудоустройстве. Резюме соискателя: виды, правила составления и оформления.
25. Этикет при трудоустройстве. Собеседование с работодателем: классификация, правила поведения сторон.
26. Конфликты в организациях и способы их нивелирования.
27. Правила поведения делового человека в конфликтной ситуации.
28. Значение коммуникативных навыков в установлении деловых контактов и в профессиональной деятельности.

Примерные вопросы итогового теста:

Вопрос 1. Назовите составляющие успешного прохождения собеседования

Вопрос 2. Кратко охарактеризуйте типы личности. К какому типу личности Вы себя относите?

Вопрос 3. Что такое субординация? Назовите основные правила субординации.

Вопрос 4. Какие электронные средства бизнес-коммуникации Вам известны? Приведите примеры к каждому виду.

Вопрос 5. Что такое конфликт интересов? Приведите пример.

Вопрос 6. Назовите составляющие построения выступления во время презентации.

Вопрос 7. Что такое деловой деловой стиль? Подумайте и подробно опишите Ваш деловой образ на защите выпускной квалификационной работы.

Вопрос 8. Выберите любую страну. В чем специфика делового этикета у представителей этой страны?

Вопрос 9. Назовите основные правила делового телефонного этикета.

Вопрос 10. Объясните своими словами, что такое проектное финансирование.

Вопрос 11. Перечислите известные Вам источники финансирования социально значимых проектов.

Вопрос 12. Что такое эндаумент-фонд? Приведите примеры известных Вам эндаумент-фондов.

Вопрос 13. Какие электронные платформы для поиска работы Вам известны?

Вопрос 14. Почему важно проводить "гигиену" социальных сетей? В чем она заключается?

Вопрос 15. Что такое дисциплинарный проступок? Какие виды дисциплинарных взысканий Вам известны?

Вопрос 16. Какие мессенджеры используются для делового общения? Перечислите правила делового общения в мессенджерах.

Вопрос 17. Перечислите основные правила этикета при дистанционном общении.

Вопрос 18. Что такое демонстративное поведение? Приведите пример демонстративного поведения из личного опыта.

Вопрос 19. Что обозначает расположение приборов?



Вопрос 20. Для чего предназначен каждый бокал?



Правила выставления оценки на зачете

Правила выставления оценки по итогам проведения промежуточной аттестации озвучиваются студентам заранее.

Оценка выставляется по результатам зачета, который проводится письменно в форме теста.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если правильные ответы на вопросы в тесте составляют 56% и более.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если правильные ответы в тесте составляют менее 56 % вопросов.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Поэтому необходимо постоянно осуществлять контроль над систематической работой студентов. В начале изучения дисциплины студентам необходимо ознакомиться с содержанием разделов дисциплины, с целями и задачами курса, связями с другими дисциплинами, списком основной и дополнительной литературы, графиком консультаций преподавателя.

Чтение лекций предполагает изложение структуры темы и краткого содержания ее основных вопросов, в основном, сложных для усвоения и (или) имеющих дискуссионный характер. Лекционный курс, в основном, строится на основных положениях в области основ делового этикета, представленных в научных трудах российских и зарубежных ученых, имеющих в наличии в библиотеке Университета, ЭБС и упомянутых в списке основной и дополнительной литературы программы. После лекции студенты обращаются к данным источникам для закрепления знаний по рассмотренным на лекции вопросам. В случае затруднения необходимо обратиться за консультацией к преподавателю в соответствии с утвержденным графиком консультаций.

До очередного практического занятия по рекомендованным источникам студентам необходимо проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия. При подготовке к практическим занятиям следует использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и комментарии к ним (доступ возможен через сайты справочно-информационных систем КонсультантПлюс, Гарант). На практическом занятии студенты должны принимать активное участие в обсуждении поставленных вопросов, с которыми необходимо ознакомиться заранее, а также в решении ситуационных задач и тестовых заданий.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Бизнес-этикет и бизнес-коммуникации в финансовой сфере» состоит в более тщательном изучении предложенного преподавателем теоретического материала, данного на лекциях на основе выложенных в системе Moodle презентаций и дополнительных источников, указанных в списке литературы. Для проверки качества изучения материала предусмотрены тестовые задания для самопроверки.

Задачи для самостоятельного решения формулируются на лекциях и практических занятиях. Впоследствии решение этих задач при наличии вопросов со стороны студентов разбирается на последующих занятиях и/или обсуждается в чате.

Преподаватель оценивает индивидуально работу каждого студента на основании проведенных опросов, решения задач и промежуточных контрольных мероприятий.