

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ І ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

Державний методичний центр навчальних закладів
культури і мистецтв України

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА

Програма
для вищих навчальних закладів
культури і мистецтв I–II рівнів акредитації

Спеціальність
“Діловодство”

Київ 2007

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ І ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

Державний методичний центр навчальних закладів
культури і мистецтв України

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА

Програма
для вищих навчальних закладів
культури і мистецтв I–II рівнів акредитації

Спеціальність
“Діловодство”

Київ 2007

Видання здійснено на замовлення Державного методичного центру навчальних закладів культури і мистецтв України

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА

Програма

для вищих навчальних закладів культури і мистецтв
I–II рівнів акредитації. – Вінниця: НОВА КНИГА, 2007. – 16 с.

Укладач	Л. В. Дудник – викладач Харківського училища культури
Рецензенти:	Л. В. Глазунова – старший викладач Харківської державної академії культури Н. Г. Хоменко – викладач Київського обласного училища культури і мистецтв
Редактор	Є. Д. Колесник
Відповідальний за випуск	Т. Ф. Стронько

Навчальне видання

Формат 60×84/16. Папір офсетний. Друк ризографічний
Ум. друк. арк. 0,93. Наклад 100 прим.

ПП “НОВА КНИГА”

21029, м. Вінниця, вул. Квятека, 20;

Тел./факс: (0432) 52-34-82, 52-34-81

E-mail: zbut@novaknyha.com.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру видавців, виробників і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 2646 від 11.10.2006 р.

© Державний методичний центр навчальних закладів культури і мистецтв України, 2007

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Навчальна дисципліна “Професійна етика” має на меті дати студентам необхідні знання про природу етики та функції професійної етики секретаря-референта.

Нові умови вимагають від секретарів-референтів не тільки досконалого знання своїх професійних обов'язків. Секретар-референт сьогодні – це, перш за все, людина, яка володіє головними аспектами ділового спілкування.

У програмі взаємопов'язані питання професійної моралі, професійної поведінки та психології ділових відносин.

Програма складається з 4-х розділів.

Розділ I передбачає знайомство з етикою як наукою, розкриває зв'язок етики з іншими науками.

Розділ II “Етика та психологія ділових стосунків” розкриває найважливіші аспекти культури ділового спілкування.

Розділ III “Організаційна культура” допоможе секретарю-референту в його подальшій професійній діяльності.

Розділ IV “Національна специфіка ділової етики” розкриває студентам основні аспекти ділової етики представників інших країн.

Навчальна дисципліна “Професійна етика” розрахована на 32 години. Програма передбачає лабораторно-практичні заняття, які допоможуть оптимальному діловому спілкуванню секретаря в його подальшій професійній діяльності.

Форма підсумкового контролю – диференційований залік.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ п/п	Найменування тем	Кількість годин		
		Всього	Лаб.-пр.	Сам. роб
Розділ I. Етика як наука		16	10	6
1.1.	Моральні цінності в сучасному світі	4	2	2
1.2.	Поняття про етику як науку	6	4	2
1.3.	Професійна етика	8	4	4

Розділ II. Етика та психологія ділових стосунків		24	12	12
2.1.	Особливості ділового спілкування	8	4	4
2.2.	Ділові та особисті якості секретаря-референта	8	4	4
2.3.	Конфлікт. Особливості виникнення та способи подолання	4	2	2
2.4.	Роль емоцій в професії “секретар-референт”.	4	2	2
Розділ III. Організаційна культура		8	6	2
3.1.	Морально-психологічний клімат. Філософія організації.	8	6	2
Розділ IV. Національна специфіка ділової етики		6	4	2
4.1.	Формування взаємовідносин з представниками інших країн.	6	4	2
Всього:		54	32	22

РОЗДІЛ I. ЕТИКА ЯК НАУКА

Тема 1.1. Моральні цінності в сучасному світі

“Моральний кодекс”, “морально-трудове виховання”. Сучасне сприймання слів “мораль” і “етика”.

Зв’язок етики з соціологією, логікою, психологією. Питання вибору моральних цінностей.

Лабораторно-практична робота № 1 (2 год.)

Складання порівняльної характеристики систем моральних цінностей у різні часи історії.

Самостійна робота (2 год.)

Складання опорного конспекту

Тема 1.2. Поняття про етику як науку

Виникнення терміну “етика”. Завдання науки етики. Дослідження з історії людської моральності та їх значення для сучасної етичної думки.

Визначення понять: толерантність, повага, милосердя, співчуття, любов.

Лабораторно-практична робота № 2 (4 год.)

Складання термінологічного словника з теми.

Самостійна робота (2 год.)

Складання опорного конспекту

Тема 1.3. Професійна етика

Культура спілкування і етикет. Норми професійної поведінки. Правила моральних взаємин. Професійна етика як сукупність моральних норм, що обумовлюють ставлення людини до професійних обов’язків, а також до людей, з якими вона пов’язана у професійній сфері. Категорії професійної етики. Професійна етика і норми професійних ділових відносин.

Лабораторно-практична робота № 3 (4 год.)

Складання орієнтовного кодексу етики секретаря-референта.

Самостійна робота (4 год.)

Складання огляду матеріалів із періодичних видань “Норми професійних ділових відносин секретаря-референта”

РОЗДІЛ II. ЕТИКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВИХ СТОСУНКІВ

Тема 2.1. Особливості ділового спілкування

Фактори, які заважають продуктивним діловим стосункам: поверхові судження, заклопотаність і зайнятість самим собою, надмірна

реакція на слова співрозмовника, скриті наміри, необґрунтоване переривання розмови.

Невербальна комунікація – оптимальний стиль спілкування. Довіра і довірливість. Три стадії довірчих відносин.

Лабораторно-практична робота № 4 (4 год.)

- а). Складання термінологічного словника з теми.
- б). Вирішення ситуаційних вправ.

Самостійна робота (4 год.)

Складання опорного конспекту. Розробка (1–2) ситуаційних вправ.

Тема 2.2. Ділові та особисті якості секретаря-референта

Умови, необхідні для створення ідеальних стосунків в офісі: вміння самостійно приймати рішення, безпомилково упорядковувати документи, слідкувати за подіями, які можуть мати велике значення для керівника, бути зразком для наслідування.

Особисті якості секретаря: комунікабельність, доброзичливість, ввічливість, почуття гумору, вміння гармонійно поєднувати привабливість і суворий діловий стиль в одязі.

Лабораторно-практична робота № 5 (4 год.)

Експерсії до офісу фірми.

Самостійна робота (4 год.)

Оформлення нотатків за матеріалами експерсії.

Тема 2.3. Конфлікт. Особливості виникнення та способи подолання.

Виникнення конфліктів. Сигнали конфлікту: криза, напруженість, дискомфорт, інциденти, непорозуміння.

Стили вирішення конфліктів: уникнення, конфронтація, співпраця. Конфлікт як творча можливість.

Лабораторно-практична робота № 6 (2 год.)

Складання термінологічного словника з теми.

Самостійна робота (2 год.)

Складання опорного конспекту.

Тема 2.4. Роль емоцій у професії “секретар-референт”.

Кодекс поведінки секретаря-референта. Контроль над емоціями. Вміння розпізнати емоційні настрої людини. Емоція як психічний процес. Джерело походження емоції. Шість груп емоцій за джерелом походження.

Лабораторно-практична робота № 7 (2 год.)

1. Складання термінологічного словника з теми.
2. Складання схеми “Групи емоцій”.

Самостійна робота (2 год.)

Складання опорного конспекту. Занотувати особисті спостереження, отримані під час проходження виробничої (професійної) практики.

РОЗДІЛ ІІІ. ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА.

Тема 3.1. Морально-психологічний клімат. Філософія організації.

Особливості бачення (філософії) організації. Організаційне кредо. Норми і правила поведінки. Формування морально-психологічного клімату в організації.

Правила ділової етики відомих компаній (“Procter & Gamble”, “McDonald’s”). Процедури-ритуали поведінки (прийом і звільнення з роботи, просування по службі тощо).

Лабораторно-практична робота № 8 (6 год.)

1. Складання термінологічного словника з теми.
2. Обговорення інформаційного повідомлення з теми.

Самостійна робота (2 год.)

Складання опорного конспекту.

РОЗДІЛ ІV. НАЦІОНАЛЬНА СПЕЦИФІКА ДІЛОВОЇ ЕТИКИ

Тема 4.1. Формування взаємовідносин з представниками інших країн.

Особливості ділової етики країн Європи, США, Латинської Америки, Азії. Електронні комунікації – найважливіші засоби встановлення контактів з закордонними партнерами. Використання електронної пошти, Інтернету.

Лабораторно-практична робота № 9 (4 год.)

Визначення особливостей міжнародної ділової етики.

Самостійна робота (2 год.)

Складання опорного конспекту.

Література

1. Антонова-Турченко О. Г. Як вижити серед конфліктів. – К.: Знання України, 1991. – 32 с.
2. Апелъ К. О. Априорі спільноти комунікації та основи етики: До проблеми раціонального обґрунтування етики за доби науки // Сучасна зарубіжна філософія. Течії і напрями: Хрестоматія. – К., 1996. – С. 359–421.
3. Етика: Навч. посібник /Т. Г. Аболіна, В. В. Єфіменко, О. М. Лінчук та ін. – К., 1992. – 328 с.
4. Єрмоленко А. М. Комунікативна практична філософія: Підручник. – К., 1999. – 488 с.
5. Левінас Е. Між нами. Дослідження думки-про-іншого. – К., 1999. – С. 119–138.
6. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій: Навч. посібник. – К.: Либідь, 2001. – 384 с.
7. Степаненко В. Ф. Етика в проблемних і аналітичних задачах: Навч. посібник. – К., 1998. – 270 с.
8. Тимошенко Н. Вітання та рекомендування: етикет ділового спілку-

вання // Етика і час. – 1998. – № 10. – С.66.

9. Бондарева Т. Н. Секретарское дело. – М.: Приор, 2001. – 192 с.
10. Бранн И. Н. Этика делового общения: Учеб. пособие. – М., 1999. – 208 с.
11. Деловой этикет. – К.: Альтерпрес, 1998. – 320 с.
12. Езова С. А. Стиль диалога: доброжелательность. – М., 1999. – С. 60–79.
13. Кузин Ф. А. Культура делового общения. – М.: Изд-во “Ось – 89”, 1997. – 240 с.
14. Куницына В. Н. Межличностное общение. – М.; СПб., 2001.
15. Лафта Дж. К. Эффективность менеджмента организации: Учеб. пособ. – М., 1999.
16. Льюис К. С. Любовь. Страдание. Надежда: Трактаты. – М, 1992. – С. 125–184, 208–261.
17. Петровская Л. А. Компетентность в общении. – М., 1989.
18. Роджерс Ф. Дж. Путь успеха: Как работает корпорация IBM. – СПб., 1997.
19. Чумиков А. Н. Связи с общественностью. – М., 2000.
20. Энциклопедия офиса: Практическое руководство для секретаря. – М: Бином, 1995.
21. Белякова Г. И. Профессиональная этика. – М.: Знание, 1992. – 63 с.
22. Уткина Э. А. Этика бизнеса. – М., 2000. – 254 с.
23. Вилсон В., Макклафин К. Язык жестов – путь к взаимопониманию. – СПб.: Питер, 2000. – 224 с.
24. Аленикова С. И. О жесте // Человек. – 1991. – № 3. С.157–165.
25. Таранов П. С. Методы 100 % победы: манеры поведения, логика риска, зигзаги общения. – Симферополь: Реноме, 1997. – 559 с.
26. Станкин М. И. Если мы хотим сотрудничать. – М.: Академия, 1996. – 380 с.
27. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – М.: Гуман. издат. центр “Владос”, 1999. – 176 с.
28. Лебедева М. Конфликтная ситуация // Бизнес. – 1992. № 4. – С. 44–47.

29. Гарнер А., Пиз А. Язык разговора: (Как разговаривать, чтобы договориться.). – М.: Эксмо-Пресс, 2000. – 223 с.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІ ДО ВИКОНАННЯ ПОЗААУДИТОРНОЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1.1. Моральні цінності в сучасному світі (2 год.)

Мета: простежити зміну моральних цінностей в історії людства.

Форма роботи: скласти опорний конспект.

План

1. Моральні цінності у Європі за часів середньовіччя.
2. Пріоритетні цінності людини Нового часу.
3. Морально-естетичні цінності романтика ХІХ – початку ХХ ст.
4. Система смисложиттєвих цінностей марксистської ідеології.
5. Роль моральності в суспільстві ХХІ століття.

Контрольні запитання

1. Які сфери людського життя становлять особливий інтерес з погляду моралі? Обґрунтуйте Вашу точку зору.
2. Чи може виявитися практично корисним вивчення історії людської моральності?
3. Як Ви розумієте перспективи моральних цінностей у сучасному українському суспільстві? Обґрунтуйте свою позицію.

Література

1. Аболина Т. Г. Исторические судьбы нравственности. – К., 1992. – 196 с.
2. Ермоленко А. М. Комунікативна практична філософія. – К., 1999. – С. 231–254.
3. Бердяев Н. А. О назначении человека. – М., 1993. – с. 20–37.
4. Апель К. О. Ситуация людини як етична проблема. – К., 1999.

Тема 1.2. Поняття етики як науки (2 год.)

Мета: ознайомитися з історією виникнення науки етики; простежити етапи формування.

Форма роботи: скласти опорний конспект.

План

1. Емпіричні та теоретичні дослідження наукового знання у вивченні завдань етики.
2. Етос і мораль.
3. Етика як філософська наука.

Контрольні запитання

1. Що таке етос?
2. Що є предметом етики?
3. Про що ми можемо довідатись з назви науки етики?
4. Які галузі практичного застосування етики уявляються Вам найважливішими? Чому?

Література

1. Степаненко В. Ф. Етика в проблемних аналітичних задачах: Навч. посібник. – К., 1998. – 270 с.
2. Шрейдер Ю. А. Этика: Введение в предмет. – М., 1998. – 270 с.
3. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій. – К.: Либідь, 2001. – 328 с.
4. Зеленкова И. Л., Беляева Е.В. Этика: Учебное пособие и Практикум. – Минск, 1997. – 320 с.

Тема 1.3. Професійна етика (2 год.)

Мета: ознайомитися з категоріями професійної етики і нормами професійних ділових відносин.

Форма роботи: скласти огляд матеріалів з періодичних видань “Норми професійних ділових відносин секретаря-референта”.

План

1. Культура спілкування і етикет.
2. Правила моральних взаємин.
3. Професійна етика як сукупність моральних норм.
4. Категорії професійної етики.

Контрольні запитання

1. Що таке професійна етика? Дайте визначення.

2. Які категорії професійної етики Ви знаєте?
3. Що регулює кодекс етики?
4. Які норми професійних ділових відносин секретаря-референта Ви знаєте?

Література

1. *Белякова Г. И.* Профессиональная этика. – М.: Знание, 1992. – 63 с.
2. *Журавлев Г. Г.* Служебная этика. – М., 1985. – 31 с.
3. *Уткина Э. А.* Этика бизнеса. – М., 2000. – 254 с.
4. *Бакутановский В. И.* Этика политического успеха. – М., 1997. – 48 с.
5. *Котов Д. П.* Профессиональный долг. – М.: Знание, 1987. – 64 с.

Тема 2.1. Особливості ділового спілкування (4 год.)

Мета: вивчити фактори, які заважають продуктивним діловим стосункам.

Форма роботи: скласти опорний конспект, розробити (1–2) ситуаційні вправи.

План

1. Невербальна комунікація.
2. Довіра і довірливість.
3. Види псевдодовіри.
4. Гармонія ефективного спілкування.

Контрольні запитання

1. Від чого залежать особливості ділового спілкування секретаря-референта?
2. Яке значення для секретаря має вміння ефективно спілкуватися?
3. Що таке довірче спілкування?
4. Чим відрізняється довіра від довірливості?
5. Які види псевдодовіри Ви знаєте?

Література

1. *Тимошенко Н.* Вітання та рекомендації: етикет ділового спілкування // Етика і час. – 1998. – № 10. – С.66
2. *Формановская Н. И.* Речевой этикет в нашем общении. – М.: Знание, 1989. – 160 с.
3. *Вилсон В., Маклафин К.* Язык жестов – путь к взаимопониманию. – СПб.: Питер, 2000. – 224 с.
4. *Аленикова С. И.* О жесте // Человек. – 1991. – № 3. – С.157–165

Тема 2.2. Ділові та особисті якості секретаря-референта (4 год.)

Мета: ознайомитися з умовами, необхідними для створення ідеальних стосунків в офісі.

Форма роботи: оформити нотатки за матеріалом екскурсії.

План

1. Ділові якості секретаря-референта.
2. Особисті якості секретаря.

Контрольні запитання

1. Які дві групи вимог до професії “секретар-референт” Ви знаєте?
2. Що необхідно зробити секретарю, щоб атмосфера в офісі була доброзичливою?
3. Які види компліментів Ви знаєте?

Література

1. *Таранов П. С.* Методы 100 % победы: манеры поведения, логика риска, зигзаги общения. – Симферополь: Реноме, 1997. – 559 с.
2. *Тимошенко Н.* Вітання та рекомендації: етикет ділового спілкування // Етика і час. – 1998. – № 10. – С.66
3. *Станкин М. И.* Если мы хотим сотрудничать. – М.: Академия, 1996. – 380 с.

Тема 2.3. Конфлікт. Особливості виникнення та способи подолання (2 год.)

Мета: ознайомитися з умовами виникнення конфліктів.

Форма роботи: скласти опорний конспект.

План

1. Виникнення конфліктів.
2. Сигнали конфлікту: криза, напруженість, дискомфорт, інциденти, непорозуміння.
3. Стилi вирішення конфліктів.

Контрольні запитання

1. Що таке конфліктна ситуація? Наведіть приклади.
2. Як виникають бар'єри в спілкуванні?
3. Що таке компроміс?
4. Назвіть стилі вирішення конфлікту.

Література

1. Антонова-Турченко О. Г. Як вижити серед конфліктів. – К.: ВЦ “Знання України”, 1994. – 32 с.
2. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособ. – М.: Гуман. издат. центр “Владос”, 1999. – 176 с.
3. Лебедева М. Конфликтная ситуация // Бизнес. – 1992. – № 4. – С. 44–47.

Тема 2.4. Роль емоцій в професії “секретар-референт” (2 год.)

Мета: навчитися розпізнавати емоційні настрої людини.

Форма роботи: скласти опорний конспект, занотувати особисті спостереження, отримані під час проходження виробничої (професійної) практики.

План

1. Емоція як психічний процес.
2. Контроль над емоціями.
3. Джерело походження емоцій.
4. Шість груп емоцій.

Контрольні запитання

1. Що таке емоція?
2. Навіщо потрібно стримувати свої емоції секретарю?

3. Які положення містить в собі кодекс поведінки секретаря-референта?

Література

1. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта. – Мн.: Амалфея, 1996. – 383 с.
2. Венедиктова В. М. Деловая репутация, личность, культура, этика, имидж. – М.: Инс-т новой экономики, 1996. – 203 с.
3. Гарнер А., Пиз А. Язык разговора: (Как разговаривать, чтобы договориться). – М.: Эксмо-Пресс, 2000. – 223 с.
4. Морозовська Н. С. Моральна культура спілкування: Конспект лекцій / Укр. юрид. академія. – Х., 1993. – 16 с.

Тема 3.1. Морально-психологічний клімат в організації. Філософія організації. (2 год)

Мета: мати уявлення про організаційну культуру. Ознайомитися з формами і видами організаційної культури.

Форма роботи: скласти опорний конспект

План

1. Організаційне кредо.
2. Норми поведінки.
3. Формування морально-психологічного клімату в організації.
4. Правила ділової етики відомих компаній.

Контрольні запитання

1. Що таке вибір стратегії?
2. Яким повинно бути бачення організації? Назвіть особливості.
3. Що таке система цінностей?
4. Що таке процедури і поведінческі ритуали?

Література

1. Чумиков А. Н. Связи с общественностью. – М., 2000.
2. Роджерс Ф. Дж. Путь успеха: Как работает корпорация / ВМ. – СПб., 1997.

3. *Лафта Дж. К.* Эффективность менеджмента организации: Учебное пособие. – М., 1999.

Тема 4.1. Формування взаємовідносин з представниками інших країн. (2 год)

Мета: Визначення особливостей міжнародної ділової етики.

Форма роботи: скласти опорний конспект.

План

1. Проведення переговорів.
2. Зовнішній вигляд і стиль одягу.
3. Ділове листування.

Контрольні запитання

1. Назвіть особливості ділового етикету представників європейських країн.
2. Які особливості має діловий етикет представників країн Азії?
3. Як потрібно одягатися на ділову зустріч?
4. Що потрібно знати перед написанням ділового листа?

Література

1. *Почепцов Г. Г.* Имиджелогия: Роль имиджа: Теоретические основы. – М.: Рефя-бук; К.: Веклер, 2000. – 192 с.
2. *Тимошенко Н.* Вітання та рекомендування: етикет ділового спілкування // Етика і час. – 1998. – № 10. – С. 66.
3. *Сухарев В. А.* Мы говорим на разных языках: Искусство общения с зарубежными партнёрами. – М.: Гранд, Фаир, 1998. – 409 с.