

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний авіаційний університет
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра соціальних технологій

УЗГОДЖЕНО
В.о. декана ФЛСК

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчальної роботи

_____ Н. Ладогубець

_____ А. Полухін

«__» _____ 2021 р.

«__» _____ 2021 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Професійна етика та етикет»

Галузь знань: 23 «Соціальна робота»
Спеціальність: 231 «Соціальна робота»
Освітньо- професійна програма: « Соціальна робота»

Форма навчання	Семестр	Усього (годин/кредитів ECTS)	Лекції	Практ. заняття	Лабораторні	Самостійна робота	ДЗ / РГР /К	КР / КПР	Форма сем. контролю
Денна:	2	120/4	18	18	-	84	-	-	Диф.залік 2с
Заочна	1,2	120/4	6	6	-	108	1 к-2 с	-	Диф.залік 2 с

Індекс: НМ-8-231/21 - 3.5

Індекс: НМ-8-231з/21- 3.5

СМЯ НАУ РП 12.01.13-01-2021

Робочу програму навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет» розроблено на основі освітньої програми та робочих навчальних планів НМ-8-231/21 та НМ-8-231з/21 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня "Магістр" за спеціальністю 231 "Соціальна робота" освітньо-професійної програми «Соціальна робота» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробила:
професор кафедри
соціальних технологій

О. Котикова

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри спеціальності 231 "Соціальна робота" освітньо-професійної програми «Соціальна робота» – кафедри соціальних технологій, протокол №_1___ від " __ 05 __ " __ 01 _____ 2021 р.

Завідувач кафедри _____

О. Котикова

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради Факультету лінгвістики та соціальних комунікацій, протокол № _____ від " _____ " _____ 2021р.

Голова НМРР _____

А. Кокарева

Рівень документа – 3б
Плановий термін між ревізіями – 1 рік
Врахований примірник

ЗМІСТ

сторінка

Вступ	
1. Пояснювальна записка	4
1.1. Заплановані результати	4
1.2. Програма навчальної дисципліни.....	5
2. Зміст навчальної дисципліни	7
2.1 Структура навчальної дисципліни (Тематичний план).....	8
2.3.Завдання на контрольну роботу.....	9
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	
3.1 Методи навчання	10
3.2.Рекомендована література (базова і допоміжна).....	11
3.3.Інформаційні ресурси в Інтернеті.....	11
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	12

1. ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет» розроблено на основі «Методичних рекомендацій до розроблення та оформлення робочої програми навчальної дисципліни», затвердженої

розпорядженням №071/роз_від 10.07.2019 р. та № 088 /роз. від 16.10. 2019 р. відповідних нормативних документів.

1.ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

1.1. Заплановані результати.

Дана навчальна дисципліна є теоретичною і практичною основою сукупності знань, вмінь та навичок, які формують профіль соціального працівника як фахівця в суспільстві. Вивчення професійної етики та етикету сприяє розвитку культури ділового спілкування, яка є складовою професійної компетентності фахівця.

Метою є формування необхідних базових знань про процеси формування і реалізації на практиці якісних форм корпоративної співпраці, алгоритмів роботи з клієнтами, а також пізнання етики і місії лідера в соціальній сфері.

Завданнями дисципліни є:

- Формування знання поняттєво-термінологічного апарату з курсу;
- розуміння сутності основних категорій професійного етикету;
- здатності належно застосовувати знання та вміння ділового спілкування на практиці.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути наступні **компетентності**:

- вміння застосовувати принципи та поведінкові алгоритми в професійному етикеті;
- здатність враховувати особливості професійного етикету в діяльності соціального працівника;
- здатність аналізувати потенційні конфлікти та їх запобігати;
- здатність самопрезентуватися з позицій професійного етикету; застосовувати професійний етикет в управлінні колективом та організацією;
- здатність застосовувати навички ділового спілкування та професійного етикету з метою підвищення ефективної соціальних працівників;
- здатність використовувати отримані теоретичні та практичні знання в майбутній фаховій діяльності;
- здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності.

Міждисциплінарні зв'язки: Дана дисципліна базується на знаннях таких дисциплін, як «Організація зв'язків з громадськістю (Public relations)», «Основи лідерства» та ін.

1.2. Програма навчальної дисципліни.

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з одного **навчального модуля № 1 «Етика та етикет ділового спілкування»**, який є логічною завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчального плану, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

Модуль № 1 «Етика та етикет ділового спілкування»

Тема 1. Вступ до дисципліни. Етика як наука. Предмет і функції професійної етики.

Предмет і завдання курсу. Поняття «професійна етика». Наукові підходи та гіпотези походження етики. Характеристика професійної етики.

Тема 2. Етикет у сучасному суспільстві.

Екскурс в історію етикету. Спілкування як явище сучасної культури. Ділове спілкування. Етикет ділового спілкування та його призначення. Етикет у бізнес-комунікаціях. Етикет сьогодні. Етикет комунікацій. Ділова переписка. Презентації та публічні виступи. Ділові зустрічі, збори, наради.

Тема 3. Ділове спілкування.

Проблема спілкування в сучасному гуманітарному знанні. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Види спілкування. Історичні умови виникнення ділового спілкування та його видова різноманітність. Характерні риси ділового спілкування. Моральна культура ділового спілкування студентів вищих навчальних закладів.

Тема 4. Техніка ділового спілкування.

Спілкування як комунікативна діяльність. Умови ефективного спілкування. Цілі, стратегія, тактика ділового спілкування. Закономірності, що визначають процеси міжособистісних взаємин. Стратегії ведення переговорів: Етапи бесіди: формування мети зустрічі; обмін думками та пропозиціями; закінчення бесіди.

Тема 5. Форми колективного обговорення проблем у діловій сфері.

Етикет у системі вербальних форм ділового спілкування. Усне ділове мовлення. Офіційно-діловий стиль – мова ділових паперів. Культура мови та мовний етикет, поняття й взаємозв'язок. Формально-логічні та морально-психологічні основи мовного спілкування в ділових відносинах.

Тема 6. Ділові прийоми.

Вимоги до усного ділового мовлення. Універсальні форми усного спілкування. Мовний етикет. Атрибути усного ділового мовлення. Бесіда. Народа. Культура

телефонного діалогу. Доповідь. Історія документів в Україні. Критерії класифікації документів. Вимоги до мови ділових паперів.

Тема 7. Імідж сучасного фахівця соціальної роботи.

Професійний імідж. Особливості та складники професійного іміджу. Компоненти іміджу: зовнішній (аудіовізуальний і професійний етикет, естетика «Я-образу»), внутрішній (внутрішня філософія, система цінностей людини, рівень духовного та інтелектуального розвитку, ерудиція, стиль мислення, моральні якості), процесуальний (професійна, творча діяльність людини). Ядро професійного іміджу: місія (оцінна, емоційна інформація про сенс існування професіонала), цілі, позиції, легенда (події, позиції, вчинки професійного життя людини), настановлення, «Я-концепція» (динамічне психологічне утворення, яке впливає на професійну діяльність), ієрархія «Я-особистостей» у часі («Я – минуле», «Я – реальне» і «Я – майбутнє»). Універсальні функції (комунікативна, інформаційна, когнітивна, креативна, професійна, мотиваційна, адаптаційна, розвивальна, особистої самореалізації, аксіологічна, ідентифікації). Вимоги до професійного іміджу (керіваність, результативність, позитивність, гармонійність).

Тема 8. Національні особливості професійного етикету.

Етикет у мовних комунікаціях. Національний етикет. Правила міжнародної ввічливості. Дипломатичний етикет. Види прийомів. Протокол і ділові відносини. Переговори з іноземними делегаціями. Етикет у морально-регулятивному концепції комунікативного менеджменту. «Доля» етикету в продукціях мас-медіа.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Структура навчальної дисципліни (тематичний план)

№ п/п	Назва теми	Обсяг навчальних занять (год.)							
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Модуль №1 «Етика та етикет ділового спілкування»									
1.1	Вступ до дисципліни. Етика як наука. Предмет і функції професійної етики	1 семестр				1 семестр			
		9	2	2	5	4	-	-	4
1.2	Етикет у сучасному суспільстві.	11	2	2	7	4	-	-	4
1.3	Ділове спілкування.	10	2	2	6	6	2	-	4
1.4	Техніка ділового спілкування.	11	2	2	7	6	2	-	4
1.5	Форми колективного обговорення проблем у діловій сфері.	10	2	2	6	4	-	-	4
1.6	Ділові прийоми.	11	2	2	7	6	2	-	4
1.7	Імідж сучасного фахівця соціальної роботи	11	2	2	7	2 семестр			
						14	-	2	12
1.8	Національні особливості професійного етикету	9	2	2	5	12	-	-	12
1.9	Правила міжнародної ввічливості	3	1	-	2	12	-	-	12
1.10	Виконання домашнього завдання, контрольної (домашньої) роботи	-	-	-	-	8	-	-	8
1.11	Модульна контрольна робота	5	-	1	4	-	-	-	-
1.12	Підсумкова семестрова контрольна робота	-	-	-	-	14	-	2	12
Усього за навчальним модулем №1		90	17	17	56	90	6	4	80
Усього за навчальною дисципліною		90	17	17	56	90	6	4	80

2.2. Завдання на контрольну (домашню) роботу.

Контрольна (домашня) робота з навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет» виконується у другому семестрі відповідно до затверджених в

установленому порядку методичних рекомендацій з метою закріплення та поглиблення теоретичних і практичних знань та вмінь, набутих студентом у процесі засвоєння навчального матеріалу з дисципліни.

Виконання контрольної роботи є важливим етапом у підготовці та складанні диференційованого заліку з дисципліни «Професійна етика та етикет».

Конкретна мета К полягає в умінні логічно, послідовно та аргументовано розкрити сутність креативних технологій у професійній діяльності.

Час, потрібний для виконання контрольної роботи, складає 8 годин самостійної роботи.

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

- пояснювально-ілюстративний метод;
- метод проблемного викладу;
- репродуктивний метод;
- дослідницький метод.

Реалізація цих методів здійснюється при проведенні лекцій, демонстрацій, самостійному вирішенні задач, роботі з навчальною літературою, аналізі та вирішенні ситуаційних завдань.

3.2. Рекомендована література

Базова література

3.2.1. Радевич- Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – 291 с. 2.

3.2.2. Радченко С.Г. Діловий етикет: О.К.Л. – К.: КНТЕУ, 2009, - 62с. 3.2.3.

Інтернет – ресурси 1. Професійний такт та етикет. – режим доступу:

<http://www.br.com.ua/referats/Buhoblik/16591.htm> 2. Професійна етика та етикет.

– режим доступу: <http://ua-referat.com>

3.2.3.Тофтул М.Г. Етика: навчальний посібник. – К.: Видавничий цент «Академія», 2005. – 416с. 3.

3.2.4. Службовий етикет, моральні принципи та засади. – режим доступу:

http://pidruchniki.com/17350725/menedzhment/sluzhboviy_etiket_moralni_principi_zasad

Допоміжна література

3.2.5. Алієв, В.Г. Организационное поведение [Текст]: учеб. для вузов/ В.Г. Алієв, С.В. Дохолян. – М.: «Экономика», 2004. – 310 с.

3.2.6. Анисимов, С.Ф. Мораль и поведение [Текст] / С.Ф. Анисимов. – М.: Мысль, 1979. – 155 с.

- 3.2.7. Гах, Й.М. Етика ділового спілкування [Текст]/ Й.М Гах. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
- 3.2.8. Гусейнов, А.А. Етика [Текст]/ А.А. Гусейнов, Р.Г. Апресян – М.: ГАРДАРИКИ, 2005. – 472 с.
- 3.2.9. Де Джордж Ричард, Т. Деловая этика [Текст] пер. с англ. Р.И. Столпера/ Т. Де Джордж Ричард. – М.: ИГ «Прогресс»; ИД «РИПОЛ КЛАССИК», 2003. – 736 с.
- 3.2.10. Каган, М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений [Текст]/ М.С. Каган. – М: Политиздат, 1988. – 319 с.
- 3.2.11. Ковалевська, О.В. Людина у системі спілкування [Текст]: метод. рек. до вивчення розділу спецкурсу / О.В. Ковалевська. – Харків: Харк. авіац. ін.-т., 1994. – 27 с.
- 3.2.12. Коваль, А.П. Культура ділового мовлення [Текст]/ А.П. Коваль. – К.: Вища шк., 1974. – 223 с.
- 3.2.13. Кубрак, О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: [Текст]: навч. посіб. З етикету для студентів /О.В. Кубрак. – Суми: ВТД «Університетська книга»; К.: Вид. дім «Княгиня Ольга», 2005. – 222 с.
- 3.2.14. Малахов, В.А. Етика: Курс лекцій [Текст]: навч. посібник / В.А. Малахов. – К.: Либідь, 2001. – 384 с.
- 3.2.15. Паламарь, А. Мудрость общения [Текст]/А.Паламарь.– М.: Молодая гвардия, 1990.– 334 с.
- 3.2.16. Палеха, Ю.І. Ділова етика [Текст]: навч.-метод. посіб. / Ю.І. Палеха. – К.: Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. – 350 с.
- 3.2.17. Проценко, О.П. Этика и этикет в деловом общении [Текст]: учеб. пособие/ О.П. Проценко. – Х.: Нац. аэрокосм. ун-т ім.М.Є.Жуковського «ХАІ», 2002. – 60 с.
- 3.2.18. Ситарам, К.С. Основы межкультурной коммуникации [Текст]/ С.М. Ситарам, Р.Т. Когделл // Человек. – 1992. – № 2. – С. 51-62.
- 3.2.19. Тимошенко, Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет [Текст]: навч. посіб. / Н.Л.Тимошенко.– К.: Знання, 2006. – 391 с.
- 3.2.20. Чмут, Т.К. Етика ділового спілкування [Текст]: навч. посіб. / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. – К.: Вікар, 2006. – 223 с.

3.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті

3.3.1. <http://nau.edu.ua/>

3.3.2. <http://gmi2.nau.edu.ua>

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕН-ТОМ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ.

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл.4.1.

Таблиця 4.1

Вид	Мак кількість балів
-----	---------------------

навчальної роботи	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
1 – 2 семестри		
Модуль №1 «Професійна етика та етикет»		
Відповідь на практичному занятті 10 балів X 4 X2	40	20
Доповідь на практичному занятті	20	20
Створення та захист навчальних проектів 1 x 20 балів	20	20
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи студент має набрати не менше</i>	<i>48 балів</i>	–
Виконання модульної контрольної роботи	20	–
Підсумкова семестрова контрольна робота	-	40
Усього за модулем №1	100	100
Усього за дисципліною	100	

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.5. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.

(Ф 03.02 – 01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки

(Ф 03.02 – 02)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02 – 04)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02 – 03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ змін	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				