

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Національний авіаційний університет**  
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій  
Кафедра соціальних технологій



УЗГОДЖЕНО  
Декан ФЛСК

Наталія ЛАДОГУБЕЦЬ

«28» 12 2022 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Проректор з навчальної роботи

Анатолій ПОЛУХІН

«29» 12 2022 р.



Система менеджменту якості

**РОБОЧА ПРОГРАМА**  
**навчальної дисципліни**  
**«Професійна етика та етикет»**

Освітньо-професійна програма: «Філософія комунікації»

Галузь знань: 03 «Гуманітарні науки»

Спеціальність: 033 «Філософія»

Форма навчання	Семестр	Усього (годин/кредитів ECTS)	Лекції	Практ. занят	Лабораторні	Самостійна робота	ДЗ / РГР /К	КР / КП	Форма сем. контролю
Денна	2	120/4	18	18	-	84	-	-	Диф.залік 2с

Індекс: НМ-8-033/22-3.4

СМЯ НАУ РП 12.01.13-01-2022



Система менеджменту якості.  
Робоча програма  
навчальної дисципліни  
«Професійна етика та етикет»

Шифр  
документа

СМЯ НАУ  
РП 12.01.13 – 01-2022

Стор. 2 із 12

Робочу програму навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет» розроблено на основі освітньо-професійної програми «Філософія комунікації», навчальних та робочих навчальних планів № НМ-8-033/22, № РМ-8-033/22 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня "Магістр" за спеціальністю 033 «Філософія» та відповідних нормативних документів.

Робочу програму розробила:  
професор кафедри  
соціальних технологій \_\_\_\_\_

Олена КОТИКОВА

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри соціальних технологій, протокол № 12 від "07" 10 2022 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

Олена КОТИКОВА

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри освітньо-професійної програми «Філософія комунікації», спеціальності 033 «Філософія» – кафедри філософії, протокол № 12 від "29" 09 2022 р.

Гарант освітньо-професійної програми \_\_\_\_\_

Марія АБИСОВА

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

Любов ДРОТЯНКО

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради Факультету лінгвістики та соціальних комунікацій, протокол № 10 від "08" 12 2022 р.


Голова НМРР \_\_\_\_\_

Анжеліка КОКАРЄВА

Рівень документа – 3б


Плановий термін між ревізіями – 1 рік

**Контрольний примірник**

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.13 – 01-2021
		Стор. 3 із 12	

## ЗМІСТ

	сторінка
<b>Вступ</b>	4
<b>1. Пояснювальна записка</b> .....	4
1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.....	
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна .....	4
1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.....	5
1.4. Міждисциплінарні зв'язки .....	5
<b>2. Зміст навчальної дисципліни</b>	8
2.1. Структура навчальної дисципліни.....	
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля.....	8
2.3. Тематичний план.....	8
<b>3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни</b>	8
3.1. Методи навчання .....	
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна).....	9
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернет.....	10
<b>4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь</b>	11

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет»	Шифр документа	СМА НАУ РП 12.01.13 – 01-2021
		Стор. 4 із 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», затверджених наказом ректора від 29.04.2021 р. № 249/од та 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.

#### 1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна


У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

**Знати:**

- сутність, мету, завдання, функції та інструменти професійної етики;
- об'єкт, суб'єкти професійної етики та етикету, систему принципів її реалізації;
- особливості та складники професійного іміджу;
- компоненти іміджу;
- етикет у мовних комунікаціях;
- національний етикет

**Вміти:**

- використовувати отримані теоретичні та практичні знання в майбутній фаховій діяльності.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.13 – 01-2021
		Стор. 5 із 12	

### 1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти 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 ефективності соціальних працівників;
- здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності.

**Міждисциплінарні зв'язки:** Дана дисципліна базується на знаннях таких дисциплін, як «Комунікативні стратегії в глобалізованому світі», «Філософія психології комунікації», «Філософія комунікації як соціокультурний феномен», «Морально-етичні проблеми комунікації».

## 2. Програма навчальної дисципліни.

### 2.1. Зміст 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.

### 2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до модуля.

#### Модуль № 1 «Етика та етикет ділового спілкування»


##### Інтегровані вимоги Модуля №1 :

У результаті засвоєння навчального матеріалу навчального модуля «Етика та етикет ділового спілкування» здобувач вищої освіти повинен:

##### Знати:

- взаємозв'язок та взаємообумовленість професійної етики та етикету із соціальною роботою;
- основні інструменти реалізації професійного етикету;
- національні особливості професійного етикету;
- техніки ділового спілкування.

##### Вміти:

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.13 – 01-2021
		Стор. 6 із 12	

- аналізувати особливості використання інструментів професійного етикету;
- використовувати прийоми ділової комунікації у професійній діяльності соціального працівника.

**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 здобувачів вищої освіти 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.

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.13 – 01-2021
		Стор. 7 із 12	

Нарада. 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 (керованість, 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)

№	Найменування навчальних дисциплін	Обсяг роботи			
		Денна форма			
		Всього го	Лекції	Практ	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Модуль №1 «Етика та етикет ділового спілкування»</b>					
1.1	Вступ до дисципліни. Етика як наука. Предмет і функції професійної етики	2 семестр			
		14	2	2	10
1.2	Етикет у сучасному суспільстві.	11	2	2	7
1.3	Ділове спілкування.	10	2	2	6
1.4	Техніка ділового спілкування.	11	2	2	7
1.5	Форми колективного обговорення проблем у діловій сфері.	10	2	2	6
1.6	Ділові прийоми.	11	2	2	7
1.7	Імідж сучасного фахівця соціальної роботи	11	2	2	7
1.8	Національні особливості професійного етикету	14	2	2	10
1.9	Правила міжнародної ввічливості	14	2	-	12
1.10	Модульна контрольна робота	14	-	2	12
1.11	Підсумкова семестрова контрольна робота	-	-	-	-
<b>Усього за навчальним модулем №1</b>		<b>120</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>84</b>
<b>Усього за навчальною дисципліною</b>		<b>120</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>84</b>

## 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. Абрамова, Д. С., Дика, О. С., & Сергієнко, І. Г. Механізм формування професійної етики в системі державного управління: специфіка та проблематика. *Вісник ЖДТУ: Економіка, управління та адміністрування*. 2019. № 1(87). С. 169–173.
- 3.2.2. Борецька Н.П. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. *Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор»*. 2019. № 5-1 (54). С.100-106.
- 3.2.3. Етика. Естетика : навч. посібник для студ. закладів вищої освіти / за ред. проф. К. А. Іванової. Харків : НФаУ : Золоті сторінки, 2019. 316 с.
- 3.2.4. Івохіна О.І. Розвиток професійної етики персоналу органів публічної влади: теоретичний аспект. Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих: зб. наук. праць ІХ всеукр. наук.-практ. конф. Вінниця, 23 квітня 2020 р. С. 225-230.
- 3.2.5. Лук'янихин В.О. Менеджмент персоналу: навч. посіб. Київ : Кондор, 2019. 592 с.
- 3.2.6. Тимченко Т. Принципи освіти консерваторів-реставраторів у світлі кодексів професійної етики. *Збірник наукових праць «Українська академія мистецтва»*. 2022. № 31. С. 112-120.
- 3.2.7. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. Київ : Кондор, 2019. 384 с.
- 3.2.8. Професійна та педагогічна етика: навч.-метод. посіб. / О.О. Базалук, О.П. Кравченко, Л.М. Харченко. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2019. 85 с.
- 3.2.9. Червоний, П. Д. Викладання навчальної дисципліни «Професійна етика. Ефективна комунікація» як засіб виховання курсантів 1 курсу. Шлях успіху і перспективи розвитку (до 26 річниці заснування Харківського національного університету внутрішніх справ) : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 20 листоп. 2020 р.) / [редкол.: Д. В. Швець (голова), О. М. Бандурка, С. М. Гусаров та ін.]. Харків : ХНУВС, 2020. - С. 524-526.
- 3.2.10. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. посіб. К.: Знання, 2006. 291 с.
- 3.2.11. Радченко С.Г. Діловий етикет: О.К.Л. Київ : КНТЕУ, 2009. 62 с.
- 3.2.12. Тофтул М.Г. Етика: навч. посіб. Київ : Видавничий центр «Академія», 2005. 416 с.
- 3.2.13. Службовий етикет, моральні принципи та засади. Режим доступу: [http://pidruchniki.com/17350725/menedzhment/sluzhboviy\\_etiket\\_moralni\\_printsipi\\_zasad](http://pidruchniki.com/17350725/menedzhment/sluzhboviy_etiket_moralni_printsipi_zasad)



### Допоміжна література

- 3.2.14. Гах, Й.М. Етика ділового спілкування. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 160 с.
- 3.2.15. Ковалевська, О.В. Людина у системі спілкування: метод. рек. до вивчення розділу спецкурсу. Харків: Харк. авіац. ін.-т., 1994. 27 с.
- 3.2.16. Коваль, А.П. Культура ділового мовлення. Київ : Вища школа, 1974. 223 с.
- 3.2.17. Кубрак, О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. Суми: ВТД «Університетська книга»; Київ : Вид. дім «Княгиня Ольга», 2005. 222 с.
- 3.2.18. Малахов, В.А. Етика: Курс лекцій: навч. посібник. Київ : Либідь, 2001. 384 с.
- 3.2.19. Палеха, Ю.І. Ділова етика: навч.-метод. посіб. Київ: Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. 350 с.
- 3.2.20. Тимошенко, Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. Київ: Знання, 2006. 391 с.
- 3.2.21. Чмут, Т.К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ: 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>
- 3.3.3. <http://www.br.com.ua/referats/Buhoblik/16591.htm> 2. Професійна етика та етикет. – режим доступу: <http://ua-referat.com>
- 3.3.4. Етичні принципи <https://nrfu.org.ua/about-us/ethical-principles/>

	Система менеджменту якості. Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна етика та етикет»	Шифр документа	СМЯ НАУ РП 12.01.13 – 01-2021
		Стор. 11 із 12	

#### 4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ.

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної здобувачем вищої освіти навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл.4.1.

Таблиця 4.1

Вид навчальної роботи	Мак кількість балів
	Денна форма навчання
2 семестр	
<b>Модуль №1 «Етика та етикет ділового спілкування»</b>	
Відповідь на практичному занятті 10 балів X 4 X2	40
Доповідь на практичному занятті	20
Створення та захист навчальних проектів 1 x 20 балів	20
Виконання контрольної (домашньої) роботи	-
<i>Для допуску до виконання модульної контрольної роботи здобувач має набрати не менше</i>	<i>48 балів</i>
Виконання модульної контрольної роботи	20
Підсумкова семестрова контрольна робота	-
<b>Усього за модулем №1</b>	<b>100</b>
<b>Усього за дисципліною</b>	<b>100</b>

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

**Залікова рейтингова оцінка** визначається (в балах та за національною шкалою) за результатами виконання всіх видів навчальної роботи протягом семестру.

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

4.4. Сума поточної модульної та контрольної рейтингових оцінок становить підсумкову модульну рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінку за національною шкалою та шкалою ECTS.

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

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



(Ф 03.02 – 01)

### АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки
1	0302	29.12.22	Григорів М. Олександр	[Підпис]	

(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 – 02)

### АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

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

(Ф 03.02 – 02)

### УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				