

УА "Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў"
Кафедра менеджменту інфармацыйна-дакументнай сферы

"Зацвярджаю"

Пр.№ ___ ад ___ 2011 г.

Заг. кафедры _____ С.В. Зыгмантовіч

ЭТЫКЕТ МЕНЕДЖЭРА

Вучэбна-метадычны комплекс

Складальнік:

Ракавецкая Л.І.

дацэнт, канд. пед. навук

Мінск 2011

УВОДЗІНЫ

Вучэбная дысцыпліна "Этыкет менеджэра" з'яўляецца неабходнай для падрыхтоўкі бібліятэкараў-бібліёграфаў вышэйшай кваліфікацыі згодна з вучэбным планам факультэта інфармацыйна-дакументных камунікацый і адпавядае патрабаванням адукацыйнага стандарту па спецыяльнасці 1-23 01.11 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія.

Актуальнасць вывучэння гэтай дысцыпліны абумоўлена перабудовай сістэмы кіравання бібліятэкай ва ўмовах пераадолення склаўшыхся стэрыятыпаў, змянення ідэалагічных і маральных устаноў. У сувязі з гэтым асаблівае значэнне набывае падрыхтоўка бібліятэчных менеджэраў, якія валодаюць прафесійнай этыкай і дзелавым этыкетам.

Духоўнаму аздаравленню людзей у многім садзейнічае бібліятэка, работа якой будзе на маральных устаноўках і прынцыпах. Пытанні прафесійнай этыкі ўсё больш прыцягваюць увагу спецыялістаў. Па сутнасці, гэта новае для бібліятэчнай навукі пытанне, яго асэнсаванне не мае яшчэ ўстаяўшыхся традыцый, развітой навукова-практычнай базы.

Для паспяховага вывучэння студэнтамі дысцыпліны "Этыкет менеджэра" неабходна засваенне шэрагу іншых спецыяльных дысцыплін. Выкладанне курса базіруецца ў першую чаргу на ведах, атрыманых студэнтамі пры вывучэнні дысцыплін "Бібліятэчна-інфармацыйны маркетынг і менеджмент", "Бібліятэчна-інфармацыйнае абслугоўванне", "Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэкі". У сваю чаргу, уменні і навыкі, атрыманыя пры вывучэнні дадзенага курса, з'яўляюцца карыснымі для засваення такіх дысцыплін як "Бібліятэказнаўства", "Культуралогія", "Сацыялогія", "Педагагіка", "Псіхалогія".

Асноўная мэта дысцыпліны "Этыкет менеджэра" - даць студэнтам цэласнае ўяўленне аб сутнасці дзелавога этыкета, арганізацыі правядзення дзелавых нарад і перамоў.

Мэтавая накіраванасць дысцыпліны абумовіла кола задач:

- авалодаць метадамі дзелавых зносін у бібліятэках;
- раскрыць этыкетныя формы зносін бібліятэкара з карыстальнікамі;
- разгледзець асноўныя віды і сродкі дзелавых зносін у бібліятэках;
- вызначыць прынцыпы службовага этыкета бібліятэкара.

У выніку вывучэння курса "Этыкет менеджэра" студэнт павінен ведаць:

- асноўныя паняцці, катэгорыі прынцыпаў і метадаў дзелавога этыкету;
- падыходы фарміравання іміджу менеджэра, яго сацыяльнай адказнасці перад грамадствам;
- псіхалага-педагагічныя асновы арганізацыі зносін у бібліятэцы;
- элементы асабістай культуры, этыкі і сацыяльнай адказнасці менеджэра;
- формы і метады этыкета дзелавых зносін;
- ключавыя элементы арганізацыі правядзення дзелавых нарад і перамоў.

У выніку засваення курса "Этыкет менеджэра" студэнт павінен умець:

- распрацаваць праграму падрыхтоўкі і правядзення перамоў;
- вызначыць эфектыўнасць правядзення нарад;
- арганізаць дзелавыя сустрэчы і нарады;
- весці дзелавую перапіску;
- падрыхтаваць прыёмы ў час і пасля перамоў;
- рэалізаваць выкананне пунктаў дзелавога пратакола;
- наладзіць дзелавыя сувязі з грамадствам.

У ліку эфектыўных педагагічных метадык і тэхналогій, якія садзейнічаюць удзелу студэнтаў у пошуку і кіраванні ведамі, набыццю вопыту самастойнага вырашэння задач дзелавога этыкету, вылучаюцца:

- тэхналогіі праблемна-модульнага навучання;
- тэхналогія вучэбна-даследчай лзейнасці;
- праектныя тэхналогіі;
- камунікатыўныя тэхналогіі (дыскусіі, круглыя сталы і інш.);
- гульнёвыя тэхналогіі, у межах якіх студэнты ўдзельнічаюць у дзелавых, імітацыйных гульнях і інш.

У мэтах фарміравання сучаснай сацыяльна-асобаснай і сацыяльна прафесійнай кампетэнцыі будучых спецыялістаў бібліятэчнай сферы мэтазгодна ў практыцы правядзення заняткаў выкарыстоўваць метадыкі актыўнага навучання, дыскусійныя формы.

У межах вывучэння курса "Этыкет менеджэра" прадугледжаны наступныя віды заняткаў: лекцыі, семінары, лабараторныя работы, практычныя заняткі, заданні для самастойнай работы студэнтаў, разнастайныя формы кантролю за бягучай паспяховасцю студэнтаў. Сярод выніковых форм кантролю – залік.

Атрыманя ў працэсе вывучэння курса ведаў, навыкі і ўменні будуць садзейнічаць сістэматызацыі, замацаванню і пашырэнню тэарэтычных і практычных ведаў для ўдасканалення кіравання бібліятэкай, фарміравання прафесійнай этыкі і этыкету бібліяменеджэра.

"Зацвярджаю"
 Пр.№__ ад__ 2011 г.
 Заг. кафедры__ С.В. Зыгмантовіч

**Тэматычны план курса
 "Этыкет менеджэра"(5 курс)**

Назвы раздзелаў і тэм	Колькасць гадзін			
	Усяго лекц. сем. практ. лаб.			
Уводзіны	1	1		
Раздзел 1. Імідж менеджэра				
Тэма 1. Узаемасувязь іміджа і сацыяльнай адказнасці менеджэра	3	1		2
Тэма 2. Асабістая культура менеджэра.	3	1		2
Тэма 3. Дзелавы этыкет менеджэра.	5	1	2	2
Раздзел 2. Этыкет дзелавых зносін				
Тэма 4. Культура дзелавых зносін.	6	2	2	2
Тэма 5. Дзелавыя камунікацыі.	4	2		2
Тэма 6. Этыкет дзелавых зносін у бібліятэках.	3	1	2	
Раздзел 3. Арганізацыя правядзення дзелавых нарад і перамоў				
Тэма 7. Падрыхтоўка і правядзенне нарад.	5	1		4
Тэма 8. Майстэрства правядзення перамоў.	6	2		4
Тэма 9. Прыёмы ў час і пасля перамоў.	4	2		2
Усяго:	40	14	6	20

"Зацвярджаю"
Пр.№__ ад__ 2011 г.
Заг. кафедры__ С.В. Зыгмантовіч

**Тэматычны план курса
"Этыкет менеджэра"(3 курс)**

Назвы раздзелаў і тэм	Колькасць гадзін			
	Усяго лекц.	сем.	практ.	лаб.
Уводзіны	1	1		
Раздзел 1. Імідж менеджэра				
Тэма 1. Узаемасувязь іміджа і сацыяльнай адказнасці менеджэра	3	1		2
Тэма 2. Асабістая культура менеджэра.	2	2		
Тэма 3. Дзелавы этыкет менеджэра.	3	1	2	
Раздзел 2. Этыкет дзелавых зносін				
Тэма 4. Культура дзелавых зносін.	4	2	2	
Тэма 5. Дзелавыя камунікацыі.	4	2		
Тэма 6. Этыкет дзелавых зносін у бібліятэках.	1	1		
Раздзел 3. Арганізацыя правядзення дзелавых нарад і перамоў				
Тэма 7. Падрыхтоўка і правядзенне нарад.	10	2		8
Тэма 8. Майстэрства правядзення перамоў.	6	2		4
Тэма 9. Прыёмы ў час і пасля перамоў.	2	2		
Усяго:	34	16	4	6 8

Змест курса

Уводзіны

Прадмет, змест і задачы вучэбнай дысцыпліны "Этыкет менеджэра". Яе месца ў сістэме прафесійнай падрыхтоўкі будучага спецыяліста. Практычная накіраванасць курса. Веды, навыкі і ўменні, якія набываюць студэнты ў працэсе вывучэння курса. Яго ўзаемасувязі з іншымі спецыяльнымі прадметамі цыкла бібліятэчна-інфармацыйнага менеджменту. Структура курса, крыніцы яго вывучэння.

Асноўныя віды вучэбных заняткаў і арганізацыя самастойнай работы студэнтаў. Формы кантролю. Характарыстыка забяспечанасці курса вучэбна-метадычнай літаратурай. Патрабаванні да засваення курса.

Раздзел 1. Імідж менеджэра

Тэма 1. Узаемасувязь іміджа і сацыяльная адказнасць менеджэра.

Сутнасць і асноўныя паняцці іміджу менеджэра.

Этыка і сацыяльная адказнасць менеджэра. Элементы сацыяльнай адказнасці менеджэра. Асноўныя якасці менеджэра, неабходныя для павышэння яго іміджа. Этычныя нарматывы паводзін менеджэра.

Састаўляючыя іміджа менеджэра. Выбар мадэлі паводзін, крытэрыі ацэнкі яе эфектыўнасці. Цялесны імідж менеджэра, яго састаўляючыя і іх характарыстыка.

Арганізацыйная культура бібліятэкі, яе характарыстыкі. Фактары, што вызначаюць арганізацыйную культуру.

Тэма 2. Асабістая культура менеджэра.

Вызначэнне асноўных паняццяў і элементаў асабістай культуры менеджэра. Нормы маралі і правілы добрага тону.

Добрыя манеры і іх састаўляючыя: знаёмства як элемент этыкета; прывітанне – правіла ветлівасці; віншаванне – індыкатар адносін да асобы; развітанне.

Этыкет дзелавога кантакта: этыкетныя правілы запрашэння на дзелавую сустрэчу; тытулы, якія выкарыстоўваюцца ў час дзелавога кантакта; правілы першынства ў дзелавых зносінах; візіткі як абавязковы атрыбут першага кантакта.

Адзежа для менеджэра, асноўныя этыкетныя правілы. Добра адзеты менеджэр мужчына, асноўныя састаўляючыя гардэроба. Добра адзетая жанчына менеджэр, характарыстыкі гардэроба. Дрэс-код.

Тэма 3. Дзелавы этыкет менеджэра.

Правілы дзелавога этыкета на рабоце – уменне ўзаемадзейнічаць і супрацоўнічаць з калектывам людзей, ствараць добрабычлівую атмасферу.

Службовы этыкет бібліятэкара. Узаемасувязь паміж прафесійнай этыкай і этыкетам бібліятэкара. Асноўныя правілы, якія ўключае “Кодэкс прафесійнай этыкі бібліятэкара Беларусі”, распрацаваны Беларускай бібліятэчнай асацыяцыяй.

Раздзел 2. Этыкет дзелавых зносін.

Тэма 4. Культура дзелавых зносін.

Асноўныя элементы культуры дзелавых зносін. Псіхалагічныя фактары дзелавых зносін. Формы зносін: апасрэдаваныя, непасрэдныя.

Роля інфармацыі ў дзелавых зносінах: функцыянальная, каардынацыйная, ацэначная. Арганізацыя дзелавых зносін: вызначэнне мэты зносін, падрыхтоўка да зносін, вызначэнне месца зносін, стратэгія і тактыка зносін, працэс непасрэдных зносін, абмен інфармацыяй, аргументацыя, падвядзенне вынікаў дзелавых зносін.

Вярбальныя сродкі дзелавых зносін. Культура форм вярбальных зносін: камплімент, моўная культура, афарбоўка голаса, моўныя звычкі, арга.

Характарыстыка асноўных невярбальных паведамленняў: рухі цела і жэсты, мова цела і поз, выраз твару, зрокавы кантакт.

Тэма 5. Дзелавыя камунікацыі.

Сродкі камунікацыі ў дзелавых зносінах: дзелавы тэлефон, гучная сувязь, этыкет зносін па мабільнаму тэлефону.

Этыкетныя каноны дзелавой перапіскі: папера, форма пісьма, канверт і адрас. Працэдуры патрабаванні да перапіскі па электроннай пошце.

Прэс-канферэнцыя – важны сродак камунікацыі. Арганізацыя і правядзенне прэс-канферэнцыі.

Тэма 6. Этыкет дзелавых зносін у бібліятэках.

Вызначэнне асноўных паняццяў бібліятэчных зносін. Віды зносін у бібліятэках: нефармальныя зносіны, дзелавыя зносіны. Характарыстыка вярбальных і невярбальных сродкаў зносін у бібліятэках.

Асноўныя этыкетныя формы зносін у бібліятэках: ветлівасць, такт, абавязковасць, пунктуальнасць, захаванне міжасабовай прасторы, прывітанне, віншаванне, прабачэнне, моўны і тэлефонны этыкет, перапіска.

Класіфікацыя метадаў дзелавых зносін у бібліятэках: вусныя, наглядныя, друкаваныя, комплексныя, індывідуальныя, групавыя, франтальныя, аналітыка-крытычныя, рэкамендацыйна-ілюстрацыйныя, рэкамендацыйна-інфармацыйныя, апасрэдавана-рэкамендацыйныя.

Раздел 3. Арганізацыя правядзення дзелавых нарад і перамоў

Тэма 7. Падрыхтоўка і правядзенне дзелавых нарад.

Вызначэнне асноўных паняццяў, форм і характарыстык дзелавой нарады. Класіфікацыя дзелавых нарад па асноўных прыкметах.

Арганізацыя правядзення нарад: стварэнне аргкамітэта, распрацоўка запрашэнняў, падрыхтоўка залы пасяджэння.

Правядзенне нарад: выступленні ўдзельнікаў, дыскусіі, рэгламент, правілы вядзення нарады старшынёй.

Падвядзенне вынікаў нарады і прыняццё на іх падставе рашэнняў. Вызначэнне эфектыўнасці дзелавых нарад.

Тэма 8. Майстэрства правядзення перамоў.

Падрыхтоўка да асноўнага працэсу перамоў.

Вырашэнне арганізацыйных пытанняў падрыхтоўкі перамоў. Распрацоўка рамачнай і падрабязнай праграм правядзення перамоў. Падрыхтоўка памяшкання і стала, за якім будуць весціся перамовы.

Этыкетныя нормы і псіхалагічныя састаўляючыя вядзення перамоў. Завяршэнне перамоў і падвядзенне іх вынікаў. Падпісанне пагадненняў у адпаведнасці з правіламі дзелавога этыкета: падрыхтоўка стала для перамоў, расстаноўка сцяжкаў, прыбораў для пісьма і крэслаў. Працякол падпісання дагавора, правілы падачы бакалаў з віном, абвясчэнне тостаў.

Выкананне дзелавога працякола перамоў: візіты дэлегацый, наведванне арганізацый і аб'ектаў, работа перакладчыка, падарункі партнёрам, кветкі.

Тэма 9. Прыёмы ў час і пасля перамоў.

Арганізацыя прыёмаў. Падрыхтоўка і рассылка запрашэнняў на прыёмы. Формы адказу на запрашэнні.

Віды прыёмаў: “Бакал віна”, чай, фуршэт, кактэйль, абед-буфет, сняданне (ланч), дзелавы абед, вячэра.

Падрыхтоўка стала: абрус, сурвэткі, сервіроўка стала, дэкор стала. Рассаджванне гасцей за сталом: старшынство і ганаровыя месцы, кувертныя карткі. Правілы паводзін за сталом.

Семінарскія заняткі.

Семінар №1.

Тэма: Праблемы фарміравання асобы менеджэра.

Пытанні для абмеркавання:

Асабовыя якасці менеджэра.

Стылі кіраўніцтва і эфектыўнасць дзейнасці менеджэра.

Лідэрства: сутнасць і формы.

Роля менеджэра ў арганізацыйнай культуры.

Літаратура:

1. Алтухова, Г. Беседы об этике и имидже /Г.Алтухова //Библиотека. – 1998. – №2. – С. 39-41.
2. Басовский, Л.Е. Менеджмент: учеб. пособие /Л.Е.Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 216 с.
3. Беляцкий, Н.П. Интеллектуальная техника менеджмента: учеб. пособие /Н.П.Беляцкий. – Мн.: Новое знание, 2001. – 320 с.
4. Брасс, А.А. Менеджмент: основные понятия, виды, функции: учеб. пособие /А.А. Брасс. - Мн.: Современ. шк., 2006. - 348 с.
5. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие /Н.И.Кабушкин. - М.: Новое знание, 2005. - 336 с.
6. Кошелев, А.Н. Основы менеджмента: учебник /А.Н.Кошелев, Н.Н.Иванникова. – М.: Экзамен, 2007. – 510 с.
7. Мескон, М. Основы менеджмента /М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело ЛТД, 1994. - 702 с.
8. Общий менеджмент: дайджест учебного курса /под ред. А.К.Казанцева. - М.: ИНФРА-М, 1999. - 252 с.
9. Ракавецкая, Л.І. Асновы бібліятэчнага менеджменту: вучэб. дапаможнік /Л.І.Ракавецкая - Мн.: БелПЭК, 2000. - 168 с.
10. Сусллова, И.М. Библиотечный менеджер: требование к личности /И.М.Сусллова //Науч. и техн. б-ки. – 1993. - №7. – С. 32-43.
11. Сусллова, И.М. Стиль как управленческое поведение менеджера /И.М.Сусллова //Науч. и техн. б-ки. – 1994. - №3. – С. 13-20.
12. Шепель, В.М. Имиджэлогия: секреты личного обаяния /В.М.Шепель. – М., 1997. – 168 с.

Семінар №2.

Тэма: Этыкет у розных краінах.

Пытанні для абмеркавання:

Асаблівасці менеджменту ў розных краінах.

Розныя нацыі – розныя стылі.

Замежныя дэлегацыі і партнёры – этыкет узаемаадносін.

Этыкет паводзін за мяжой.

Літаратура:

- Боумэн, Дж. Не бери последний пончик, или Новые правила бизнес-этикета /Дж. Боумэн. – СПб.: Питер, 2010. – 304 с.
- Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете /В.И.Венедиктова. – М.: Правовая культура, 1994.
- Воробьев, Л.А. Менеджмент организации /Л.А. Воробьев. - Мн.: Дизайн ПРО, 1999. - 288 с.
- Как вести себя в любой компании / сост. В.В. Рафеенко. – Донецк: ПКФ «БАО», 1997. – 384 с.
- Мескон, М. Основы менеджмента /М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело ЛТД, 1994. - 702 с.
- Шейнов, В.П. Психология и этика делового контакта /В.П. Шейнов. – Мн.: Амалфея, 1996. – 384 с.
- Ягер, Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса /Дж. Ягер. – М.: «Джон Уайли энд Санз», 1994. – 288 с.

Семінар № 3

Тэма: Праблемы прафесійнай этыкі.

Пытанні для абмеркавання:

Віды прафесійнай этыкі.

Службовая этыка бібліятэкара.

Этыка дзелавых зносін у бібліятэцы.

Дзелавы этыкет менеджэра.

Літаратура:

1. Алтухова, Г.А. Прафесіянальная этыка бібліятэкара: учеб. пособие / Г.А. Алтухова, - 2-е изд., испр и доп. – М.: МГУКИ, 2002. – 104 с.
2. Бачалдин, Б.Н. Библиотекарь – испытание этикой / Б.Н. Бачалдин // Библиотековедение. – 1998. - №6. – С. 40-50.
3. Ванеев, А.Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / А.Н. Ванеев – СПб.: Профессия, 2002. – 128 с.
4. В помощь методисту: информ. сб. – Гродно: Гродненская обл. науч. библиотека им. Е.Ф. Карского. – 2003. – Вып. 3. – 21 с.
5. Езова, С.А. Грани библиотечного обслуживания: учеб.-метод. пособие / С.А. Езова. – М.: Профессия, 2002. – 160 с.
6. Иванова, А. Ещё раз о кодексе / А.Иванова // Библиотека. – 1998. - №9. – С. 57-58.
7. Как вести себя в любой компании / Сост. В.В. Рафеенко. – Донецк: ПКФ"БАО", 1997. – 384 с.
8. Мейжис, И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: учеб. пособие / И.А. Мейжис. – Николаев, 1994. – 192 с.
9. Основы этических знаний: учеб. пособие / В.П.Клычков [и др.]; отв. ред. М.Н. Росенко. – СПб.: Лань, 1998. – 252 с.
10. Профессиональная этика библиотекаря: метод. пособие / ред.-сост. О.Б. Малых. – М., 2000. – 17 с.
11. Трушина, И. Ещё раз о профессиональной этике / И.Трушина, В.Фирсов // Библиотека. – 2002. - №11. – С. 68-72.
12. Шанченко, Н.В. К вопросу о профессиональной этике в национальных библиотеках / Н.В. Шанченко // Науч. и техн. б-ки. – 2004. - №8. – С. 93-95.
13. Этика: учеб. пособие / Т.В. Мишаткина [и др.]; под ред. Т.В. Мишаткиной, Я.С. Яскевич. – Мн.: Новое знание, 2002. – 509 с.
14. Ягер, Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М.: "Джон Уайли энд Санз", 1994. – 288 с.

Практычныя заняткі.

Да тэмы №1. Узаемасувязь іміджа і сацыяльнай адказнасці менеджэра.

Зрабіць аналіз арганізацыйнай структуры бібліятэкі па наступных параметрах:

- кааперацыя паміж персаналам і падраздзяленнямі бібліятэкі;
- прыняццё рашэнняў;
- кантроль;
- камунікацыі;
- карпаратыўнасць;
- успрыманне бібліятэчнага асяроддзя.

На падставе праведзенага аналізу даць вызначэнне арганізацыйнай культуры бібліятэкі пры дапамозе анкеты, распрацаванай прафесарам Роджэрам Харысанам (1972 г.).

Да тэмы №2. Асабістая культура менеджэра.

Распрацаваць візіткі розных відаў і прызначэння:

1. Стандартную візітку, якая выкарыстоўваецца пры знаёмствах.
2. Візітку для спецыяльных і прадстаўнічых мэт.
3. Візітку арганізацыі.

Пасля распрацоўкі візітак, праставіць на іх прынятую міжнародную сімволіку.

Да тэмы №3. Дзелавы этыкет менеджэра.

Для замацавання і выяўлення атрыманых студэнтамі ведаў неабходна рашыць прапанаваны красворд №1 “Сустрэча, прывітанне, прадстаўленне”, які ўтрымлівае 25 пытанняў і з’яўляецца своеасаблівым тэстам на веданне дзелавога этыкета менеджэра.

Рашэнне красворду дапаможа студэнтам праверыць і замацаваць атрыманыя веды.

Да тэмы №4. Культура дзелавых зносін.

Прапанаваны студэнтам для рашэння красворд №2 “Этыка дзелавога кантакта” дасць магчымасць на практычных занятках праверыць і замацаваць атрыманыя тэарэтычныя веды.

Красворд утрымлівае 18 пытанняў. Пасля падліку працэнта сваіх правільных адказаў, студэнт можа вызначыць, наколькі ён падрыхтаваны па дадзенай тэме.

Дадаткі

Кроссворд №1.

«Встреча, приветствие, представление»

По вертикали:

1. Целовать руку женщине принято только в ...
2. Буквы **р. г.** на визитной карточке служат для выражения ...
3. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто первым здоровается?
5. Ваше отношение к тому, что иногда размеры визитной карточки предназначены свидетельствовать о служебном положении её обладателя.
6. Кому из приглашённых обязательно должна пожать руку хозяйка?
7. Принято давать ответ на полученные визитные карточки в течение ...
10. Как правильно представить: «Это моя хозяйка» или «Это моя супруга»?
11. Если Вы знакомы с семьёй приветствуемого Вами человека, то Вы должны поинтересоваться ... членов его семьи.
13. Вручать визитную карточку при знакомстве ...
14. Снимая перчатку для рукопожатия, женщины демонстрируют ...
20. В дождливую погоду встречающие должны захватить ... для приехавших.

По горизонтали:

4. Одна из сторон визитной карточки используется на ... языке.
8. Целовать руку принято только ... женщине.
9. Надписи от руки на визитке делаются в ... лице.
12. При встрече делегаций вручение визитных карточек начинается с ...
14. Поздравление пишется на ... языке.
15. При встрече подчинённой с начальником (мужчиной) первое приветствие произносится им или ею?
16. Встретились замужняя и незамужняя женщины. Кто подаёт руку: первая или вторая?
17. Получив визитку, нужно прочитать вслух ...
18. При встрече незнакомых членов делегации необходим ...
19. Вручать визитную карточку принято ... рукой.
21. При подготовке и встрече делегации Вас должна интересовать в выпуске местных новостей ...
22. О безразличии свидетельствует ... рукопожатие.
23. Как Вы оцените указание на визитке должности «Начальник управления» и т.п.
24. Встретились две супружеские пары. Кто сначала приветствует друг друга?
25. Деловой человек должен иметь при себе порядка ... визитных карточек.

Кроссворд №2.

“Этика делового контакта”

По вертикали:

1. Вам предлагается пройти в дверь первым. Ваша реакция?
3. Мужчина должен первым входить в ...
4. Ваши действия, если во время деловой беседы упала чайная ложечка?
5. Кто имеет преимущественное право дать знак к окончанию телефонного разговора при равном статусе говорящих?
7. Кто имеет (при прочих равных условиях) право первым пройти в дверь – правый или левый?
8. Если нет времени привести себя в порядок, посетив для этой цели туалет, то достаточно каждому ... на коллегу.
9. Хозяин кабинета сказал: “Слушаю Вас”, но сам при этом пишет. В ответ на это необходимо...
12. Кто должен начинать беседу в кабинете?
15. Как Вы отреагируете на опоздание делового партнёра?

По горизонтали:

2. Должен ли мужчина снимать головной убор, входя в лифт административного здания?
4. Партнёр в оправдание сказал Вам неправду, что Вы на это скажете?
5. Для встречи с деловым партнёром на нейтральной территории нужно прибыть за ... минут.
6. Когда при деловой встрече можно смотреть на часы?
10. Один из участников деловой встречи чихнул. Как Вы отреагируете на это?
11. Кто имеет преимущество пройти первым (при прочих равных условиях): входящий или выходящий?
13. Для встречи с высокопоставленным лицом необходимо прийти не менее чем за ... минут.
14. Кто имеет право предложить другому пройти первым в дверях: правый, левый или каждый?
16. Сопровождая даму на лестнице, мужчина должен находиться ... её.
17. Уступать место надо ...
18. Какие две книги должны были брать с собой курсанты Морского корпуса на некоторые трапезы?

Да тэмы №5. Дзелавыя камунікацыі.

Распрацаваць узоры дзелавога пісьма з вызначанымі канонамі перапіскі:

- 1) папера або бланк;
- 2) абзацы і інтэрвалы;
- 3) размяшчэнне тэкста пісьма;
- 4) напісанне даты і адрасу арганізацыі;
- 5) загаловак (зварот да адрасата);
- 6) развітальная фраза і подпіс;
- 7) канверт і адрас.

Прымяніць пры напісанні дзелавога пісьма некалькі агульнапрынятых у міжнародных зносінах зваротаў.

Да тэмы №7. Падрыхтоўка і правядзенне дзелавых нарад. Арганізацыя дзелавых нарад.

Распрацаваць інфармацыйнае паведамленне аб правядзенні дзелавой нарады, якое павінна ўключаць: парадак дня, тэматыку нарады, патрабаванні да напісання дакладаў і выступленняў, тэрміны прадстаўлення матэрыялаў у аргкамітэт.

Узоры інфармацыйных паведамленняў адпаведным чынам аформіць і прадставіць у раздрукаваным на камп'ютэры выглядзе.

Да тэмы №7. Падрыхтоўка і правядзенне дзелавых нарад. Эфектыўнасць дзелавых нарад.

Вызначыць эфектыўнасць дзелавой нарады. Для гэтага разлічыць кошт нарады па формуле. Формула разліку цаны нарады мае наступны выгляд:

$$C = \frac{N(T+1) \times 3\text{ср.}}{\text{Тр.ср.}}$$

Тр.ср.

дзе C – кошт нарады, руб.; N – колькасць удзельнікаў; T – працягласць нарады ў гадзінах; 3ср. – сярэднямесячная зарплата ўдзельнікаў; Тр.ср. – сярэдняя колькасць рабочых гадзін у месяц; 1 – каэфіцыент схаваных страт, звязаных з удзелам у нарадзе.

Да тэмы №8. Майстэрства правядзення перамоў. Рамачная праграма.

Распрацаваць рамачную праграму знаходжання дэлегацыі партнёраў пад час перамоў. Вызначыць парадак сустрэчы дэлегацыі, дату і мерапрыемствы, якія будуць праходзіць у час перамоў.

Арганізацыйныя састаўляючыя рамачнай праграмы распісаць пагадзінна, уключаючы апошні пункт – выезд у аэрапорт і адлёт.

Рамачная праграма фармаціруецца і раздрукоўваецца на камп'ютэры.

Да тэмы №8. Майстэрства правядзення перамоў. Падрабязная праграма.

На базе рамачнай праграмы, распрацаваць падрабязную праграму. Яе асноўнымі элементамі з’яўляюцца: парадак сустрэчы дэлегацыі партнёраў; персанальны склад сустрэчаючых; удзел прадстаўнікоў замежных устаноў, акрэдытаваных у краіне; удзел прадстаўнікоў прэсы, тэлебачання, радыё; уручэнне кветак; прывітанне; размяшчэнне гасцей у гасцініцы; дзелавая частка праграмы (сустрэчы, гутаркі, перамовы); прыёмы ў час і пасля перамоў; працольныя мерапрыемствы; культурная праграма; канчатковае развітанне.

У падрабязную праграму ўключаюць усе дэталі правядзення перамоў.

Да тэмы № 9. Прыёмы ў час і пасля перамоў. Запрашэнні.

Для званых прыёмаў на захадзе выкарыстоўваюць гатовыя друкаваныя запрашэнні з астаўленым месцам, якое запаўняецца ад рукі чорнымі чарніламі.

У нашых умовах неабходна самім напісаць запрашэнне ад рукі або растыражыраваць арыгінальны мастацкі ўзор.

Студэнты павінны распрацаваць запрашэнні на дзелавыя прыёмы з улікам міжнародных этыкетных правілаў і адпаведным чынам аформіць распрацаваныя запрашэнні.

Лабараторныя работы.

Лабараторная работа №1.

Тэма: Распрацоўка праграмы нарады.

Мэта заняткаў: Замацаванне тэарэтычных ведаў і фарміраванне практычных навыкаў стварэння праграмы нарады (канферэнцыі, семінара і інш.), з улікам яе змястоўнага напauнення, мэтай накіраванасці, прызначэння і колькасці ўдзельнікаў.

Праблемная сітуацыя: Вас прызначылі загадчыкам аднаго з падраздзяленняў бібліятэкі. Неабходна скласці праграму мерапрыемства, якое рыхтуе Ваш аддзел.

Заданне: Распрацаваць праграму нарады выбранай накіраванасці.

Метадыка выканання работы:

Работа будзеца зыходзячы з праектна-матрычнай структуры. Студэнты дзеляцца на падгрупы. Лідэр кожнай групы забяспечвае актыўны ўдзел у рабоце кожнага члена каманды.

1. Паўтарыць тэарэтычны матэрыял па тэме.
2. Пазнаёміцца з рэкамендуемай літаратурай па тэме.
3. Вызначыць форму нарады (канферэнцыя, семінар і інш.) па прызначэнню і колькасці ўдзельнікаў.
4. Прадумаць змястоўнае напauненне праграмы, тэматыку майстар-класаў, трэнінгаў, творчых майстэрняў і г. д.
5. Вызначыць магчымае кола спецыялістаў, якія маглі б выступіць па прапанаваных тэмах.
6. Скласці прыкладную праграму нарады з улікам рэгламенту, перапынкаў і культурнай праграмы.
7. Аформіць прыкладную праграму нарады.

Літаратура:

1. Алтухова, Г.А. Прафесіянальная этыка бібліятэкара: учеб. пособие /Г.А. Алтухова, - 2-е изд., испр и доп. – М.: МГУКИ, 2002. –104 с.
2. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие /Н.И. Кабушкин. - М.: Новое знание, 2005. - 336 с.
3. Как подготовить и провести международную конференцию: метод. пособие /ФБ БГУ. – Мн., 2005. – 36 с.
4. Кошелев, А.Н. Основы менеджмента: учебник /А.Н. Кошелев, Н.Н. Иванникова. – М.: Экзамен, 2007. – 510 с.
5. Шейнов, В.П. Как сделать совещание более эффективным, но менее продолжительным. Как подготовить хорошее выступление /В.П. Шейнов. Мн.: Бел НИИНТИ, 1990.

Лабораторная работа №2.

Тэма: Распрацоўка фінансавай калькуляцыі нарады.

Мэта заняткаў: Замацаванне тэарэтычных ведаў і фарміраванне практычных навыкаў планавання і карэктыроўкі бюджэту з улікам магчымасці прыцягнення розных крыніц фінансавання.

Праблемная сітуацыя: У бібліятэцы, у якую Вас прынялі на работу, трэба распрацаваць калькуляцыю нарады. Як маладому спецыялісту Вам даручылі падрыхтаваць каштарыс нарады.

Заданне: Распрацаваць каштарыс правядзення нарады.

Метадыка выканання работы:

Работа будзецца зыходзячы з праектна-матрычнай структуры. Студэнты дзеляцца на падгрупы. Лідэр кожнай групы забяспечвае актыўны ўдзел у рабоце кожнага члена каманды.

1. Паўтарыце тэарэтычны матэрыял па тэме заняткаў.
2. Пазнаёмцеся з метадычнымі матэрыяламі.
3. Вызначыць колькасны склад удзельнікаў нарады і запрошаных іншагародніх і замежных дакладчыкаў.
4. Распрацаваць фінансавую калькуляцыю нарады з улікам праезду замежных гасцей.
5. Вызначыць з якіх сродкаў будучь пакрывацца выплаты на правядзенне нарады.
6. Аформіць прыкладны каштарыс правядзення нарады.

Літаратура:

1. Алтухова, Г.А. Прафесійная этыка бібліятэкара: учеб. пособие /Г.А. Алтухова, - 2-е изд., испр и доп. – М.: МГУКИ, 2002. –104 с.
2. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие /Н.И. Кабушкин. - М.: Новое знание, 2005. - 336 с.
3. Как подготовить и провести международную конференцию: метод. пособие /ФБ БГУ. – Мн., 2005. – 36 с.
4. Кошелев, А.Н. Основы менеджмента: учебник /А.Н. Кошелев, Н.Н. Иванникова. – М.: Экзамен, 2007. – 510 с.
5. Поиск внебюджетных средств для библиотек: справочно-методическое пособие /РНБ; сост. А.А. Папунина, Т.А. Шевченко. – СПб., 2002. – 192 с.
6. Шейнов, В.П. Психология и этика делового контакта /В.П. Шейнов. – Мн.: Амалфея, 1996. – 384 с.

Заданні для самастойнай работы студэнтаў.

Тэма №1. Узаемасувязь іміджа і сацыяльнай адказнасці менеджэра.

1. Этыка і сацыяльная адказнасць менеджэра.
2. Састаўляючыя іміджа менеджэра.

Тэма №2. Асабістая культура менеджэра.

1. Добрыя манеры.
2. Этыкет дзелавога кантакта.

Тэма №3. Дзелавы этыкет менеджэра.

1. Этыкет на рабоце.
2. Службовы этыкет бібліятэкара.

Тэма №4. Культура дзелавых зносін.

1. Псіхалогія, формы і арганізацыя зносін.
2. Вярбальныя сродкі дзелавых зносін.

Тэма №5. Дзелавыя камунікацыі.

1. Дзелавы тэлефон.
2. Дзелавая перапіска, электронная пошта.

Тэма №6. Этыкет дзелавых зносін у бібліятэках.

1. Віды і сродкі дзелавых зносін у бібліятэках.
2. Этыкетныя формы і метады зносін у бібліятэках.

Тэма №7. Падрыхтоўка і правядзенне дзелавых нарад.

1. Арганізацыя правядзення нарад.
2. Правядзенне нарад, іх эфектыўнасць.

Тэма №8. Майстэрства правядзення перамоў.

1. Падрыхтоўка перамоў.
2. Вядзенне перамоў.

Тэма №9. Прыёмы ў час і пасля перамоў.

1. Арганізацыя прыёмаў.
2. Віды прыёмаў, іх падрыхтоўка і правядзенне.

Літаратура:

- Боумэн, Дж. Не бери последний пончик, или Новые правила бизнес-этикета /Дж. Боумэн. – СПб.: Питер, 2010. – 304 с.
2. Венедиктова, В.И. О деловой этике и этикете /В.И.Венедиктова. – М.: Правовая культура, 1994.
3. Воробьев, Л.А. Менеджмент организации /Л.А. Воробьев. - Мн.: Дизайн ПРО, 1999. - 288 с.
4. Как вести себя в любой компании / сост. В.В. Рафеенко. – Донецк: ПКФ «БАО», 1997. – 384 с.
5. Мескон, М. Основы менеджмента /М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело ЛТД, 1994. - 702 с.
6. Шейнов, В.П. Психология и этика делового контакта /В.П. Шейнов. – Мн.: Амалфея, 1996. – 384 с.

ГРАФІК
самастойнай работы студэнтаў па курсу "Этыкет менеджэра"

№ п/п	Тэма	Змест задання	Від кантролю
1	2	3	4
1.	Узаемасувязь іміджа і сацыяльнай адказнасці менеджэра.	Вывучэнне літаратуры па тэме, падрыхтоўка пісьмовых работ: 1. Этыка і сацыяльная адказнасць менеджэра. 2. Састаўляючыя іміджа менеджэра.	Праверка пісьмовых работ.
2.	Асабістая культура менеджэра.	Знаёмства з асноўнымі элементамі асабістай культуры менеджэра і падрыхтоўка самастойных работ: 1. Добрыя манеры. 2. Этыкет дзелавога кантакта.	Пісьмовыя работы. Праверка на практычных занятках
3.	Дзелавыя этыкет менеджэра.	Вывучэнне крыніц па тэме і падрыхтоўка самастойных работ: 1. Этыкет на рабоце. 2. Службовы этыкет бібліятэкара.	Праверка пісьмовых работ.
4.	Культура дзелавых зносін.	Вывучэнне літаратуры па тэме, падрыхтоўка пісьмовых работ: 1. Псіхалогія, формы і арганізацыя зносін. 2. Вярбальныя сродкі дзелавых зносін.	Праверка пісьмовых работ.
5.	Дзелавыя камунікацыі.	Вывучэнне літаратуры па тэме, падрыхтоўка работ па сучасных сродках камунікацыі: 1. Дзелавы тэлефон. 2. Дзелавая перапіска.	Пісьмовыя работы. Праверка на практычных занятках
6.	Этыкет дзелавых зносін у бібліятэках.	Аналіз відаў зносін у бібліятэках і падрыхтоўка рэфератаў: 1. Віды і сродкі дзелавых зносін у бібліятэках. 2. Этыкетныя формы і метады зносін у бібліятэках.	Праверка рэфератаў.
7.	Падрыхтоўка і	Вывучэнне крыніц па тэме і	Пісьмовыя

	правядзенне дзелавых нарад.	падрыхтоўка самастойных работ: 1. Арганізацыя правядзення нарад. 2. Правядзенне нарад, іх эфектыўнасць.	работы. Праверка на практычных занятках
8.	Майстэрства правядзення перамоў.	Вывучэнне літаратуры па тэме, падрыхтоўка пісьмовых работ: 1. Падрыхтоўка перамоў. 2. Вядзенне перамоў.	Праверка рэфератаў.
9.	Прыёмы ў час і пасля перамоў.	Знаёмства з асноўнымі відамі прыёмаў і падрыхтоўка самастойных работ: 1. Арганізацыя прыёмаў. 2. Віды прыёмаў.	Праверка пісьмовых работ.

Заг. кафедры менеджменту ІДС

С.В. Зыгмантовіч

РЕПОЗИТОРИЙ БГУЖУ

**Пытанні да заліку
на курсу "Этыкет менеджэра"**

1. Этыка і сацыяльная адказнасць менеджэра.
2. Састаўляючыя іміджа менеджэра.
3. Арганізацыйная культура бібліятэкі.
4. Прафесійная этыка.
5. Тэхналогія добрых манер.
6. Этыкет дзелавога кантакта.
7. Адзежа для менеджэра, дрэс-код.
8. Этыкет на рабоце.
9. Службовы этыкет бібліятэкара.
10. Псіхалогія, формы і арганізацыя зносін.
11. Вярбальныя сродкі дзелавых зносін.
12. Невярбальныя сродкі дзелавых зносін.
13. Сродкі дзелавых камунікацый.
14. Дзелавая перапіска, электронная пошта.
15. Арганізацыя і правядзенне прэс-канферэнцыі.
16. Віды і сродкі дзелавых зносін у бібліятэках.
17. Этыкетныя формы зносін у бібліятэках.
18. Метады дзелавых зносін у бібліятэках.
19. Арганізацыя правядзення нарад.
20. Правядзенне дзелавых нарад.
21. Эфектыўнасць дзелавых нарад.
22. Падрыхтоўка перамоў.
23. Працікол вядзення перамоў.
24. Завяршэнне перамоў, падпісанне пагадненняў.
25. Дзелавы працікол.
26. Арганізацыя прыёмаў у час і пасля перамоў.
27. Віды прыёмаў, іх характарыстыкі.
28. Падрыхтоўка і правядзенне прыёмаў.
29. Правілы паводзін за сталом.
30. Асноўныя састаўляючыя дзелавога этыкета бібліятэкара.

Літаратура

Асноўная

Аб бібліятэчнай справе ў Рэспубліцы Беларусь [Электронны рэсурс]: закон Рэсп. Беларусь ад 22 сакавіка 1995 г. № 3680-ХІІ: у рэдакцыі закона ад 11.11.2002 г. № 147-З: змен. і дап. Законам Рэсп. Беларусь ад 2 мая 2008 г. № 337-З // БД “Законодательство Республики Беларусь”.

Аб інфармацыі, інфарматызацыі і абароне інфармацыі [Тэкст]: закон Рэсп. Беларусь, 10 лістап. 2008 г. № 455-З // БД “Законодательство Республики Беларусь”.

Аб культуры ў Рэспубліцы Беларусь [Электронны рэсурс]: закон Рэсп. Беларусь ад 4 чэрв. 1991 г. № 832-ХІІ: у рэдакцыі закона ад 18 мая 2004 г. № 15-З // БД “Законодательство Республики Беларусь”.

Алтухова, Г.А. Прафessionальная этика библиотекаря: учеб. пособие / Г.А. Алтухова, - 2-е изд., испр и доп. – М.: МГУКИ, 2002. – 104 с.

Бачалдин, Б.Н. Библиотекарь – испытание этикой / Б.Н. Бачалдин // Библиотековедение. – 1998. - №6. – С. 40-50.

Ванеев, А.Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / А.Н. Ванеев – СПб.: Профессия, 2002. – 128 с.

В помощь методисту: информ. сб. – Гродно: Гродненская обл. науч. библиотека им. Е.Ф. Карского. – 2003. – Вып. 3. – 21 с.

Езова, С.А. Грани библиотечного обслуживания: учеб.-метод. пособие / С.А. Езова. – М.: Профессия, 2002. – 160 с.

Иванова, А. Ещё раз о кодексе / А.Иванова // Библиотека. – 1998. - №9. – С. 57-58.

Как вести себя в любой компании / Сост. В.В. Рафеенко. – Донецк: ПКФ “БАО”, 1997. – 384 с.

Мейжис, И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: учеб. пособие / И.А. Мейжис. – Николаев, 1994. – 192 с.

Основы этических знаний: учеб. пособие / В.П.Клычков [и др.]; отв. ред. М.Н. Росенко. – СПб.: Лань, 1998. – 252 с.

Профессиональная этика библиотекаря: метод. пособие / ред.-сост. О.Б. Малых. – М., 2000. – 17 с.

Трушина, И. Ещё раз о профессиональной этике / И.Трушина, В.Фирсов // Библиотека. – 2002. - №11. – С. 68-72.

Шанченко, Н.В. К вопросу о профессиональной этике в национальных библиотеках / Н.В. Шанченко // Науч. и техн. б-ки. – 2004. - №8. – С. 93-95.

Этика: учеб. пособие / Т.В. Мишаткина [и др.]; под ред. Т.В. Мишаткиной, Я.С. Яскевич. – Мн.: Новое знание, 2002. – 509 с.

Ягер, Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Дж. Ягер. – М.: “Джон Уайли энд Санз”, 1994. – 288 с.

Дадатковая

Басовский, Л.Е. Менеджмент: учеб. пособие /Л.Е. Басовский. - М.:ИНФРА-М, 2000. – 215 с.

Брасс, А.А. Менеджмент: учеб. пособие /А.А. Брасс. - Мн.: Современ. шк., 2006. – 348 с.

Воробьев, Л.А. Менеджмент организации /Л.А. Воробьев. - Мн.: Дизайн ПРО, 1999.

Дафт, Р.Л. Менеджмент /Р.Л. Дафт. - СПб.: Изд-во "Питер", 2000.

Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента: учеб. пособие /Н.И.Кабушкин. - М.; Новое знание, 2005. – 336 с.

Мескон, М. Основы менеджмента /М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Дело ЛТД, 1994. - 702 с.

Ракавецкая, Л.І. Асновы бібліятэчнага менеджменту: вучэб. дапаможнік /Л.І.Ракавецкая . - Мн.: БелПМК, 2000. - 168 с.

Справочник библиотекаря. - СПб.: Изд-во "Профессия", 2002. - 448 с.

Суслова, И.М. Основы библиотечного менеджмента: учеб.-практ. пособие /И.М.Суслова. - М.: Изд-во Либерия, 2000. - 232 с.