

Установа адукацыі  
«Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў»

**ЗАЦВЯРДЖАЮ**

Першы прарэктар

УА «Беларускі дзяржаўны  
ўніверсітэт культуры і мастацтваў»

\_\_\_\_\_Ю. П. Бондар

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

Рэгістрацыйны № ВД-\_\_\_\_\_ /вуч.

**ЭТЫКЕТ МЕНЕДЖАРА**

*Вучэбная праграма*

*на спецыяльнасці 1-23 01 11 Бібліятэчнаўства і бібліяграфія*

*(на напрамках), напрамку спецыяльнасці 1-23 01 11-01*

*Бібліятэчнаўства і бібліяграфія (менеджмент)*

Мінск  
БДУКМ  
2013

### **Складальнік**

*Л.І. Ракавецкая*, дацэнт кафедры менеджменту інфармацыйна-дакументнай сферы ўстановы адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў», кандыдат педагагічных навук

### **Рэцэнзенты:**

*Н.П. Сяткоўская*, дырэктар бібліятэкі ўстановы адукацыі «Беларускі дзяржаўны педагагічны ўніверсітэт імя М. Танка»;

*А.І. Сцепанцоў*, загадчык кафедры менеджменту сацыяльна-культурнай дзейнасці ўстановы адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў», кандыдат культуралогіі

### **Рэкамендавана да зацвярджэння:**

*кафедрай* менеджменту інфармацыйна-дакументнай сферы ўстановы адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў» (пратакол № 10 ад 15.05.2012 г.);

*прэзідыумам* навукова-метадычнага савета ўстановы адукацыі «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў» (пратакол № 6 ад 29.06.2012 г.)

Адказны за рэдакцыю *А.І. Гутарава*

Адказны за выпуск *Л.І. Ракавецкая*

## ТЛУМАЧАЛЬНАЯ ЗАПІСКА

Вучэбная дысцыпліна «Этыкет менеджара» з'яўляецца неабходнай для падрыхтоўкі бібліятэкараў-бібліёграфіаў вышэйшай кваліфікацыі згодна з вучэбным планам факультэта інфармацыйна-дакументных камунікацый і адпавядае патрабаванням адукацыйнага стандарту па спецыяльнасці 1-23 01 11 Бібліятэказнаўства і бібліяграфія (па напрамках).

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 набыла падрыхтоўка бібліятэчных менеджараў, якія валодаюць прафесійнай этыкай і дзелавым этыкетам.

Духоўнаму здараўленню 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 ўсталяваных традыцый, развітой навукова-практычнай базы.

Для паспяховага вывучэння студэнтамі дысцыпліны «Этыкет менеджара» 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», «Педагогіка», «Псіхалогія».

Асноўная мэта дысцыпліны «Этыкет менеджара» – даць студэнтам цэласнае ўяўленне аб сутнасці дзелавога этыкету, 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 этыкету бібліятэкара.

У выніку вывучэння курса «Этыкет менеджара» студэнт павінен *ведаць*:

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

У выніку засваення курса «Этыкет менеджара» студэнт павінен *умець*:

- распрацаваць праграму падрыхтоўкі і правядзення перамоў;
- вызначыць эфектыўнасць правядзення нарад;
- арганізаваць 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 дзейнасці;
- практныя 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 менеджара» прадугледжаны наступныя віды заняткаў: лекцыі, практычныя заняткі, заданні для самастойнай работы студэнтаў, разнастайныя фор-

мы кантролю за бягучай паспяховасцю студэнтаў. Сярод выніковых форм кантролю – *залік*.

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

Вучэбная праграма дысцыпліны разлічана на 36 гадзін, з якіх 34 гадзіны аўдыторных заняткаў. Размеркаванне аўдыторных гадзін па відах заняткаў: лекцыі – 16; практычныя – 18.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ

## ПРЫКЛАДНЫ ТЭМАТЫЧНЫ ПЛАН

Раздзелы і тэмы	Колькасць аўдыторных гадзін		
	усяго	лекцыі	практ зан.
<b>Уводзіны</b>	1	1	
<b>Раздзел I. Імідж менеджара</b>			
<i>Тэма 1.</i> Узаемасувязь іміджу і сацыяльнай адказнасці менеджара	3	1	2
<i>Тэма 2.</i> Асабістая культура менеджара	2	2	
<i>Тэма 3.</i> Дзелавы этыкет менеджара	3	1	2
<b>Раздзел II. Этыкет дзелавых зносін</b>			
<i>Тэма 4.</i> Культура дзелавых зносін	4	2	2
<i>Тэма 5.</i> Дзелавыя камунікацы	2	2	
<i>Тэма 6.</i> Этыкет дзелавых зносін у бібліятэках	1	1	
<b>Раздзел III. Арганізацыя правядзення дзелавых нарад і перамоў</b>			
<i>Тэма 7.</i> Падрыхтоўка і правядзенне дзелавых нарад	10	2	8
<i>Тэма 8.</i> Майстэрства правядзення перамоў	6	2	4
<i>Тэма 9.</i> Прыёмы ў час і пасля перамоў	2	2	
<b>Усяго...</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>18</b>

# ЗМЕСТ ДЫСЦЫПЛІНЫ

## Уводзіны

Прадмет, змест і задачы вучэбнай дысцыпліны «Этыкет менеджара». Яе месца ў сістэме прафесійнай падрыхтоўкі будучага спецыяліста. Практычная накіраванасць курса. Веды, навыкі і ўменні, якія набываюць студэнты ў працэсе вывучэння дысцыпліны. Яе 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 I. Імідж менеджара

### *Тэма 1. Узаемасувязь іміджу і сацыяльнай адказнасці менеджара*

Сутнасць і асноўныя паняцці іміджу менеджара.

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

Складнікі іміджу менеджара. Выбар мадэлі паводзін, крытэрыі ацэнкі яе эфектыўнасці. Цялесны імідж менеджара, яго складнікі і іх характарыстыка.

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

### *Тэма 2. Асабістая культура менеджара*

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

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

Этыкет дзелавага кантакту: этыкетныя правілы запрашэння на дзелавую сустрэчу; тытулы, якія выкарыстоўваюцца ў час дзелавага кантакту; правілы першынства ў дзелавых зносінах; візіткі як абавязковы арыбут першага кантакту.

Адзежа для менеджара, асноўныя этыкетныя правілы. Добра адзеты менеджар-мужчына, асноўныя састаўляючыя гардэроба. Добра адзетая менеджар-жанчына, характарыстыка гардэроба. Дрэс-код.

### ***Тэма 3. Дзелавы этыкет менеджара***

Правілы дзелавога этыкета на рабоце – уменне ўзаемадзейнічаць і супрацоўнічаць з калектывам людзей, ствараць добра-зычлівую 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 II. 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, кардынацыйная, 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, арго.

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 мабільным тэлефоне.

Этыкетныя каноны дзелавой перапіскі: папера, форма пісьма, канверт і адрас. Пратакольныя 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, фронтальныя, аналітыка-крытычныя, рэкамендацыйна-ілюстрацыйныя, рэкамендацыйна-інфармацыйныя, апасродкавана-рэкамендацыйныя.

## **Раздзел III. 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 пасяджэнняў.

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

Падвядзенне вынікаў нарады і прыняцце 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 этыкету: падрыхтоўка стала для перамоў, расстаноўка сцяжкаў, пры-

бораў для пісьма і крэслаў. Пратакол падпісання дагавора, правілы падачы бакалаў з віном, абвяшчэнне тостаў.

Выкананне дзелавога пратакола 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 (ленч), 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.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУИМ

# ІНФАРМАЦЫЙНА-МЕТАДЫЧНАЯ ЧАСТКА

## 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.* Прафесійная этыка бібліятэкара : 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 : Гродн. обл. науч. б-ка 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.* Еще 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.* Еще 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. – Минск : 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. – Минск : Современ. шк., 2006. – 348 с.

*Воробьев, Л.А.* Менеджмент организации : учеб. пособие для вузов / Л.А. Воробьев. – Минск : Дизайн ПРО, 1999. – 288 с.

*Дафт, Р.Л.* Менеджмент / Р.Л. Дафт. – СПб. : Питер, 2000. – 832 с.

*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. – Мінск : БелПМК, 2000. – 168 с.

*Справочник* библиотекаря. – СПб. : Профессия, 2002. – 448 с.

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

*Вучэбнае выданне*

## **ЭТЫКЕТ МЕНЕДЖАРА**

*Вучэбная праграма  
на спецыяльнасці 1-23 01 11 Бібліятэчнаўства і бібліяграфія  
(на напрамках), напрамку спецыяльнасці 1-23 01 11-01  
Бібліятэчнаўства і бібліяграфія (менеджмент)*

Рэдактар А. І. Гутарава  
Тэхнічны рэдактар Л. М. Мельнік

Падпісана ў друк 2013. Фармат 60x84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Папера пісчая № 2. Рызаграфія.  
Ум. друк. арк. 0,80. Ул.-выд. арк. 0,39. Тыраж экз. Заказ .

Выдавец і паліграфічнае выкананне:  
УА «Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт культуры і мастацтваў».  
ЛИ № 02330/0003939 ад 19.05.2011.  
Вул. Рабкораўская, 17, 220007, г. Мінск.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ