

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ПОДІЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ»  
НАВЧАЛЬНО - НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ БІЗНЕСУ І ФІНАНСІВ

*Кафедра фінансів, банківської справи,  
страхування та електронних платіжних систем*

## **ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА**

методичні рекомендації з підготовки до практичних  
(семінарських) занять для здобувачів  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності  
072 – Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок



м .Кам'янець – Подільський  
2024 рік

УДК 174.057

Укладач:

Гаврилюк Віта Миколаївна

кандидат економічних наук, доцент, асистент кафедри фінансів, банківської справи, страхування та електронних платіжних систем

Рекомендовано до друку науково- методичною радою  
Закладу вищої освіти «Подільський державний університет»  
( протокол №        від        2024 р.)

Рецензенти:

*Семенець Іван Володимирович*

кандидат економічних наук, доцент, декан природничо – економічного факультету, Кам'янець – Подільського національного університету ім. Івана Огієнка;

*Рудик Володимир Касянович*

доктор економічних наук, професор кафедри фінансів, банківської справи та електронних платіжних систем Закладу вищої освіти «Подільський державний університет»

Методичні рекомендації для проведення практичних (семінарських) занять з дисципліни «Професійна етика» здобувачам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, спеціальності 072 – Фінанси, банківська справа, страхування та фондовий ринок / В.М. Гаврилюк. Кам'янець – Подільський: ЗВО ПДУ, 2024. - 30с.

Представлено методичні рекомендації для проведення практичних (семінарських) занять з дисципліни «Професійна етика». Міститься зміст і програма навчальної дисципліни, тематика та плани семінарських занять; термінологічний словник, перелік питань, що виносяться на підсумковий контроль, список рекомендованих джерел.

© Гаврилюк В.М.  
© ЗВО «ПДУ», 2024

## ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
1. ЗМІСТ І ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
2. ТЕМАТИКА І ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	9
Семінарське заняття №1	9
Семінарське заняття № 2	10
Семінарське заняття №3	10
Семінарське заняття №4	11
Семінарське заняття №5	12
Семінарське заняття №6	13
Семінарське заняття №7	13
Семінарське заняття №8	14
Семінарське заняття №9.	15
3.ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК	16
4. ПИТАННЯ ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	25
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	27

## ПЕРЕДМОВА

Навчальна дисципліна «Професійна етика» є складовою комплексної підготовки фахівців спеціальності «Фінанси, банківська справа та страхування», оскільки спрямована на формування у здобувачів етико-комунікативної компетентності, культури ділових відносин на підставі морально-ціннісних орієнтирів сучасного соціо-культурного середовища, що сприяє розвитку креативних здібностей, спонукає до самореалізації майбутніх фахівців та забезпечує їх діловий імідж.

*Предметом* вивчення дисципліни «Професійна етика» є вивчення етичних основ бізнесової діяльності, особливостей професійної діяльності фінансиста, усвідомлення світоглядних підвалин ділової ініціативи та принципів її мотивації, ключових принципів ділового спілкування та ділових відносин, зустрічей та переговорів, етичних норм, вимог етикету, що склалися в ході історичної практики.

*Об'єктом* дослідження є професійна діяльність фахівця з фінансів, банківської справи та страхування та її особливості у сучасних умовах.

*Метою* вивчення дисципліни «Професійна етика» є формування у майбутніх фахівців сфери фінансів системи фундаментальних знань про загальні основи бізнес-етики та ділових комунікацій відповідно до правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному співтоваристві в сфері фінансів, а також розкритті сучасних наукових концепцій, понять, методів та технологій підвищення ефективності управління бізнесом завдяки правильному використанню ділових комунікацій як засобу співробітництва та взаємодії.

В процесі вивчення дисципліни студенти повинні

*знати:* специфіку професійної діяльності в сфері фінансів, банківської справи та страхування, вимоги до фахівців за спеціальністю, що зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави;

*вміти:* вміти використовувати професійну аргументацію для донесення

інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері фінансів, банківської справи та страхування відповідно до правил ділової етики та норм поведінки, прийнятих у професійному співтоваристві в сфері фінансів, банківської справи та страхування; підтримувати належний рівень знань, постійно підвищувати свою професійну підготовку в сфері фінансів, банківської справи та страхування, що спонукає до самореалізації та формування ділового іміджу майбутнього фахівця; визначати ключові компетенції, необхідні для працевлаштування та планувати можливості особистого професійного й кар'єрного розвитку; демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях, професійному спілкуванні, під час ділових зустрічей та переговорів; демонструвати базові навички самостійної роботи, гнучкого мислення у професійній діяльності; застосовувати набуті знання для подальшого успішного оволодіння іншими фінансовими дисциплінами.

У процесі вивчення дисципліни «Професійна етика» у студентів формуються наступні *компетентності*:

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми в ході професійної діяльності у галузі фінансів, банківської справи та страхування або у процесі навчання, що передбачає застосування окремих методів і положень фінансової науки та характеризується невизначеністю умов і необхідністю врахування комплексу вимог здійснення професійної та навчальної діяльності.

ЗК3. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК4. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК5. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК7. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК9. Здатність бути критичним і самокритичним.

СК2. Розуміння особливостей функціонування сучасних світових та національних фінансових систем та їх структури.

СК9. Здатність здійснювати ефективні комунікації.

СК10. Здатність визначати, обґрунтовувати та брати відповідальність за

професійні рішення.

СК11. Здатність підтримувати належний рівень знань та постійно підвищувати свою професійну підготовку

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе :

ПР 12. Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у фінансовій сфері діяльності.

ПР 17. Визначати та планувати можливості особистого професійного розвитку.

ПР 18. Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні.

# 1. ЗМІСТ І ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА»

## *Розділ 1. Теоретичні основи професійної етики фінансиста*

### **Тема 1. Професійна етика: виникнення та призначення в суспільстві.**

Історія та умови виникнення професійної етики. Поняття професійної етики. Професійна етика в суспільстві та її зв'язок з іншими науками. Класифікація професійної етики. Особливості етики різних професій. Етичні кодекси.

### **Тема 2. Особливості професійної діяльності фінансиста.**

Професійна культура фінансиста. Необхідні якості фінансового консультанта. Завдання та обов'язки фінансиста. Вимоги до індивідуально – особистих якостей фахівця із фінансів. Ділова етика фінансових компаній. Етичні установки у фінансовій сфері. Критерії професійності сучасного фінансиста.

### **Тема 3. Основи етики ділових відносин.**

Діловий етикет - невід'ємна складова корпоративної культури. Особливості ділового етикету. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері. Принципи і норми ділового етикету. Світський та діловий етикет. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.

### **Тема 4. Ділове спілкування.**

Форми і види ділового спілкування. Рівні ділового спілкування. Техніка проведення ділової розмови. Підготовка до співбесіди. Етапи ділового інтерв'ю. Вітання та рекомендування у сфері ділового спілкування. Реквізити ділових листів і їх оформлення. Види ділових листів. Принципи підготовки ділових паперів. Колективне обговорення проблем.

## *Розділ 2. Ділові комунікації у сфері фінансів*

### **Тема 5. Ділові зустрічі.**

Підготовка та проведення ділових зустрічей. Організація зустрічі делегації. Особливості підготовки та проведення презентацій. Домовленість про ділову зустріч. Офіційна мова. Особливості вибору території проведення ділової зустрічі.

Розміщення учасників неформальної зустрічі.

### **Тема 6. Ведення ділових переговорів.**

Етапи підготовки преговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів. Вимоги до проведення переговорів. Практика ведення переговорів. Основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів. Класифікація стилів поведінки на переговорах.

### **Тема 7. Особливості іміджу фінансиста.**

Зовнішній вигляд ділової людини. Гендерні особливості ділового іміджу. Зовнішні та внутрішні чинники іміджу ділової людини. Вимоги до ділового одягу. Поняття «манери ділової людини».

### **Тема 8. Ділова атрибутика фінансиста.**

Ділова атрибутика, як складова ділової етики. Візитівка – необхідний атрибут професійної діяльності. Ділові подарунки та сувенири. Особливості міжнародної практики етикету національних символів.

### **Тема 9. Адміністративна етика.**

Етика державного службовця. Вимоги до сучасного керівника. Закордонний досвід формування принципів адміністративної етики. Взаємовідносини державних службовців та підприємців у зарубіжних країнах.



## 2. ТЕМАТИКА І ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

### *Розділ 1. Теоретичні основи професійної етики фінансиста*

#### *Семінарське заняття №1*

**Тема:Професійна етика: виникнення та призначення в суспільстві**

Питання до розгляду

- 1.Історія та умови виникнення професійної етики.
2. Сутність професійної етики.
3. Класифікація професійної етики.
4. Особливості етики різних професій.
5. Етичні кодекси.

**Основні поняття і ключові слова:** етика; етика ділових відносин; ділова етика; професійна етика; етика бізнесу.

#### *Література*

1. Брилатан В.П. , Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г. Професійна етика. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2018.- 252с.
2. Баранівський В.Ф. Скворцова Т.Г. Етика бізнесу. Навчальний посібник.- К : Видавець ПАЛИВОДА А.В. , 2019.-200с.
3. Огляд кодексів етики у фінансово-інвестиційній галузі: аналіз особливостей та спільні риси.: URL: [http://www.fst-ua.info/wpcontent/uploads/2020/11/Ethics\\_Codes\\_Overview-15oct2020.pdf](http://www.fst-ua.info/wpcontent/uploads/2020/11/Ethics_Codes_Overview-15oct2020.pdf)
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2017. – 356 с.
5. Етика ділових відносин. Посібник. [posibnyky.vntu.edu.ua/et\\_/31.htm4](http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/31.htm4).
6. Етика: Навч. посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О. А. Стасевська, та ін.; За ред. В.О. Лозового; М-во освіти і науки України. - К.: Юрінком Інтер, 2020. - 223 с.
7. Етика: Навч. посібник / В. О. Панов, О. А. Стасевська, М. Б. Ценко та ін.; Ред. В.О. Лозовий; М-во освіти і науки України. - К.: Юрінком Інтер, 2019. - 382 с.
8. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2019.– 223 с.

## ***Семінарське заняття №2***

### **Тема: Особливості професійної діяльності фінансиста**

Питання до розгляду

1. Професійна культура фінансиста.
2. Необхідні якості працівників фінансових професій.
3. Ділова етика фінансових компаній.
4. Етичні установки у фінансовій сфері

***Основні поняття і ключові слова:***; професійна етика; фінансист; професійна культура; етичні норми.

### ***Література***

1. Брилатан В.П. , Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г. Професійна етика. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2018.- 252с.
2. Оболенський О. Ю. О 21 Державна служба: Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 2018. — 344 с.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2017. – 356 с.
4. Етика: Навч. посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О. А. Стасевська, та ін.; За ред. В.О. Лозового; М-во освіти і науки України. - К.: Юрінком Інтер, 2020. - 223 с.
5. Етика та естетика: Навчальний посібник / За ред. В. Л. Петрушенко. Львів: Видавництво «Новий світ – 2000», 2020. 304 с.
6. Як етика впливає на довіру до фінансистів в Україні. URL: <https://ua.cfaukraine.org/etychni-standarty-ta-profesionalizm-f>

## ***Семінарське заняття №3***

### **Тема: Основи етики ділових відносин.**

Питання до розгляду:

1. Діловий етикет – невідємна складова корпоративної культури.
2. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері.
3. Світський та діловий етикет.
4. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.

5. Діловий протокол у бізнесі.

**Основні поняття і ключові слова:** національна культура; національні особливості ділового спілкування.

### **Література**

1. Галушко В.П. Діловий протокол ведення переговорів. /Галушко В.П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2020.- 223с.

2. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посібник /М.І. Пентилюк , І.І. Муніч, І.В. Гайдаєнко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2017.224с.

3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2017. – 356 с.

4. Етика ділових відносин. Посібник. [posibnyku.vntu.edu.ua/et\\_/31.htm4](http://posibnyku.vntu.edu.ua/et_/31.htm4).

5. Етика та естетика: Навчальний посібник / За ред. В. Л. Петрушенко. Львів: Видавництво «Новий світ – 2000», 2020. 304 с.

### **Семінарське заняття №4.**

#### **Тема: Ділове спілкування.**

Питання до розгляду:

1. Спілкування як самостійна та специфічна форма активної особистості.
2. Ділове спілкування та його особливості.
3. Способи ділового спілкування.
4. Засоби ділового спілкування.
5. Індивідуальні ділові бесіди.
6. Особливості бесід телефоном.
7. Правила спілкування в електронному просторі.
8. Форми колективного обговорення проблеми.
9. Публічний виступ у діловому спілкуванні.

**Основні поняття і ключові слова:** комунікація, спілкування, риторика; ділове спілкування; культура слухання; культура мовлення; етикет мобільного зв'язку; публічний виступ; промова.

### **Література**

1. Брилатан В.П. , Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г. Професійна етика. Навч. посіб.-

К.: Центр учбової літератури, 2018.- 252с.

2. Галушко В.П. Діловий протокол ведення переговорів. /Галушко В.П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2020.- 223с.

3. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посібник /М.І. Пентилюк , І.І. Муніч, І.В. Гайдаєнко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2017.224с.

4. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Хміль Ф. І. – К. : Академвидав, 2016. – 280 с.

5. Етика: Навч. посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О. А. Стасевська, та ін.; За ред. В.О. Лозового; М-во освіти і науки України. - К.: Юрінком Інтер, 2020. - 223 с.

6. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2019.– 223 с.

### ***Семінарське заняття № 5.***

#### **Тема: Ділові зустрічі.**

Питання до розгляду:

1. Організація зустрічей.
2. Особливості підготовки та проведення презентацій.
3. Домовленість про ділову зустріч.
4. Офіційна мова.
5. Особливості вибору території проведення ділової зустрічі.

***Основні поняття і ключові слова:*** ділові зустрічі; зустріч делегацій; офіційна мова; ділові переговори; презентація.

#### ***Література***

1. Баранівський В.Ф. Скворцова Т.Г. Етика бізнесу. Навчальний посібник.- К : Видавець ПАЛИВОДА А.В. , 2019.-200с.

2.Галушко В.П. Діловий протокол ведення переговорів. /Галушко В.П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2020.- 223с.

3. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посібник /М.І. Пентилюк , І.І. Муніч, І.В. Гайдаєнко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2017.224с.

## ***Семінарське заняття №6.***

### **Тема: Ведення ділових переговорів.**

Питання до обговорення:

1. Етапи підготовки переговорів.
2. Тактичні прийоми ведення переговорів.
3. Вимоги до проведення переговорів.
4. Практика ведення переговорів.
5. Основні прийоми сприйняття партнера при веденні переговорів.
6. Класифікація стилів ведення переговорів.

***Основні поняття і ключові слова:*** ділові переговори; стратегія переговорів; тактика переговорів; принципи переговорного процесу; презентація.

#### ***Література***

1. Галушко В.П. Діловий протокол ведення переговорів. /Галушко В.П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2020.- 223с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посібник /М.І. Пентилюк , І.І. Муніч, І.В. Гайдаєнко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2017.224с.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2017. – 356 с.

## ***Семінарське заняття №7.***

### **Тема: Особливості іміджу фінансиста.**

Питання до обговорення:

- 1.Імідж як умова ділового успіху.
2. Зовнішній вигляд ділової людини.
3. Гендерні особливості ділового іміджу.
4. Зовнішні і внутрішні чинники іміджу ділової людини.
5. Вимоги до ділового одягу .

***Основні поняття і ключові слова:***імідж ділової людини; діловий костюм; компоненти ділового одягу; правила підбору одягу; постава, хода, манери.

## *Література*

1. Брилатан В.П. , Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г. Професійна етика. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2018.- 252с.
2. Баранівський В.Ф. Скворцова Т.Г. Етика бізнесу. Навчальний посібник.- К : Видавець ПАЛИВОДА А.В. , 2019.-200с.
- 3.Галушко В.П. Діловий протокол ведення переговорів. /Галушко В.П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2020.- 223с.
4. Етика: Навч. посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О. А. Стасевська, та ін.; За ред. В.О. Лозового; М-во освіти і науки України. - К.: Юрінком Інтер, 2020. - 223 с.
5. Етика та естетика: Навчальний посібник / За ред. В. Л. Петрушенко. Львів: Видавництво «Новий світ – 2000», 2020. 304 с.

## *Семінарське заняття №8.*

### **Тема :Ділова атрибутика фінансиста.**

Питання до обговорення:

1. Ділова атрибутика як складова професійної етики
- 2.Візитівка – необхідний атрибут професійної діяльності.
3. Ділові подарунки та сувеніри.
4. Міжнародна практика етикету національних символів.

*Основні поняття і ключові слова:візитівки; правила користування візитівками; ділові подарунки, сувеніри, квіти.*

## *Література*

1. Брилатан В.П. , Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г. Професійна етика. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2018.- 252с.
2. Баранівський В.Ф. Скворцова Т.Г. Етика бізнесу. Навчальний посібник.- К : Видавець ПАЛИВОДА А.В. , 2019.-200с.
- 3.Галушко В.П. Діловий протокол ведення переговорів. /Галушко В.П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2020.- 223с.
4. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2017. – 356 с.

5. Етика ділових відносин. Посібник. posibnyku.vntu.edu.ua/et\_/31.htm4.

6. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2019.– 223 с.

### ***Семінарське заняття №9.***

#### **Тема : Адміністративна етика.**

Питання до обговорення:

1. Необхідність дотримання адміністративної етики, її складові
2. Особливості взаємовідносин представників держави і підприємництва
3. Етика державного службовця.
4. Вимоги сучасного керівника.
5. Закордонний досвід формування принципів адміністративної етики.

***Основні поняття і ключові слова:*** адміністративна етика, складові адміністративної етики; державний службовець; вимоги керівника; принципи адміністративної етики.

#### ***Література***

1. Брилатан В.П. , Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г. Професійна етика. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2018.- 252с.

2. Огляд кодексів етики у фінансово-інвестиційній галузі: аналіз особливостей та спільні риси.: URL: [http://www.fst-ua.info/wpcontent/uploads/2020/11/Ethics\\_Codes\\_Overview-15oct2020.pdf](http://www.fst-ua.info/wpcontent/uploads/2020/11/Ethics_Codes_Overview-15oct2020.pdf)

3. Оболенський О. Ю. О 21 Державна служба: Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 2018. — 344 с.

## ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

**Авторитарний** (директивний, вольовий) стиль керівництва (authoritative style of management) – базується на жорсткому способі управління, недопущені ініціативи, тотальному контролі.

**Авторитет** (authority) – загальновизнаний вплив окремої людини або колективу, організації у різних сферах суспільного життя, що ґрунтується на знаннях, високих моральних якостях, досвіді.

**Адаптація** (adaptation) – процес активного пристосування особистості або соціальної групи до соціального середовища.

**Адміністративна етика** (administrative ethics) – вивчає і розробляє моральні аспекти діяльності державних службовців і керівників.

**Актуалізатор** (actualization) – людина, яка прислуховується до інших і враховує інші інтереси, прагне до самоактуалізації та унікальності. Він чесний у своїх думках і діях. А. – це людина, яка поважає гідність інших, переконливо передає свої думки і бажання, добре ставиться до людей і допомагає їм знайти власний шлях розвитку.

**Актуалізація** (actualization) – повага до інших людей, врахування їхніх інтересів, прагнення до реалізації унікальності кожної людини.

**Банкет** (banquet) – урочистий захід, що проводиться у зв'язку з важливим ювілеєм, святом, підписанням міжнародної угоди тощо.

**Бізнес** (business) – справа, заняття, що приносить дохід, підприємницька чи комерційна діяльність.

**Бізнесмен** (businessman) – ділок, комерсант, підприємець, зачинатель.  
**Вербальна комунікація** (verbal communication) – комунікація за допомогою усної і письмової мови.

**Взаєморозуміння** (mutual understanding) – це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.

**Група** (group) – сукупність людей, об'єднаних загальними інтересами, професією, діяльністю та ін.



**Груповий конфлікт** (group conflict) – стан дезорганізації, порушення рівноваги в групі.

**Демократичний стиль керівництва** (democratic style of management) – стиль базується на колегіальності прийняття рішень, врахуванні думок і, по можливості, побажань підлеглих, передачі частини повноважень підлеглим; стиль заохочення, ініціативи.

**Ділова бесіда** (розмова) (business conversation (talk)) – це вид міжособистісного ділового, службового спілкування, що передбачає обмін інформацією, поглядами, думками і спрямований на вирішення певної проблеми.

**Ділове спілкування** (business communication) – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

**Діловий етикет** (business etiquette) – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки, спілкування при вирішенні ділових проблем. **Діловий лист** (business letter) – документ, який використовується для зв'язку, передавання інформації на відстані між кореспондентами (юридичними або фізичними особами).

**Діловий прийом** (business official reception) – зібрання запрошених гостей на честь завершення переговорів, підписання контракту, запрошених гостей, ювілею і презентації фірми та ін.

**Діловий протокол** (business minutes) – регламентований порядок зустрічей і проведів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

**Діловодство** (clerical work; office work) – сукупність операцій щодо створення, приймання, реєстрації, візування, підписання, затвердження, розмноження, передавання, відправлення, контролю, зберігання і знищення службової кореспонденції.

**Динаміка конфлікту** (dynamics of the conflict) – послідовна зміна стадій і етапів, які характеризують процес розгортання конфлікту від виникнення конфліктної ситуації і до її вирішення.

**Довіра** (trust) – морально-психологічна категорія, яка виявляє ставлення до дій іншої особи і до неї самої; ґрунтується на переконаності, що діє ця особа правильно, що їй притаманні сумлінність і чесність.

**Егоїзм** (selfishness) – морально-психологічна риса особи; полягає в надмірній зосередженості на своєму “я”, замкненості у вузькому світі своєї індивідуальності.

**Економічна етика** (economical ethics) – розділ науки, визначає методи і форми досягнення етично виправданих економічних цілей.

**Емпатія** (empration) – уміння проникнути в переживання іншої людини, уміння співпереживати, співчувати.

**Етика** (ethics) (з грецьк. ethos – нрав, звичай, характер) — система знань (наука) про мораль та моральність, їх сутність та історію розвитку, їх роль та місце в житті людини. Е. – система знань про добро та зло, їх актуалізацію в житті людини.

**Етика бізнесу** (business ethics) – правила, норми, що регулюють відношення суб’єктів бізнесу.

**Етика ділових відносин** (ethics of the business relations) – система знань про моральні аспекти ділових відносин.

**Етикет** (etiquette) (з франц. etiquette – встановлений порядок і форми обходження при дворах) – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства в цілому. Е. є певною формою церемоніалу, це мова символів.

**Заохочення** (incentive) – матеріальне або моральне стимулювання праці, діяльності людей.

**Ідентифікація** (identification) – уподібнення себе іншому.

**Імідж** (image) – враження, яке особистість або організація справляють на людей і яке фіксується в їх свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.

**Інцидент** (incident)– вчинок (подія) в результаті активізації діяльності однієї із протиборчих сторін, який зачіпає інтереси іншої сторони, унаслідок чого може

початися конфлікт.

**Керівник** (leader; manager; chief) – особа, на яку офіційно покладено функції управління організацією.

**Керівництво** (management, administration) – 1) мистецтво впливати на інших для досягнення певної мети; 2) керівник, керівний склад якої- небудь організації.

**Колектив** (staff) – соціальна група вищого рівня розвитку з певною організаційною структурою, що поєднана цілями спільної суспільно- корисної діяльності і має складну динаміку формальних та неформальних стосунків. Діяльність членів К. визначається особистісно значимими і соціально визнаними цінностями.

**Комерція** (commerce, trade) – організація торгівлі, торговельні операції, торговельна і торговельно-посередницька діяльність, участь у продажу товарів і послуг; вид підприємницької діяльності.

**Композиція** (composition) (з лат. composition – складання, створення) – побудова виступу, співвідношення його окремих частин, відношення кожної окремої частини до виступу як єдиного цілого.

**Комунікабельність** (sociability) – риса особистості, здатність її до спілкування з іншими людьми, товариськість.

**Комунікація** (communication) – фундаментальна ознака людської культури, яка полягає у взаємозв'язку, взаємоспілкуванні, взаємодії людей на основі обміну певною інформацією.

**Конфлікт** (conflict) (з лат. conflictus – зіткнення) – особливий вид особистісної взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні в даній ситуації цілі, інтереси, типи поведінки і під час якого виникають неприємні почуття та переживання.

**Конфліктна ситуація** (conflict situation) – суперечні позиції сторін, прагнення до протилежних цілей, розбіжності в інтересах і бажаннях.

**Культура спілкування** (culture of communication) – це сума набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.

**Культура управління** (management culture) – комплексна узагальнена характеристика управлінської праці, що відображає її якісні ознаки і особливості. К. у. містить: сукупність знань, міру поглядів, морально- естетичні норми праці, ставлення до праці, навички організації праці, уміння володіти собою і розуміти людей, які працюють поряд.

**Ліберальний (номінальний) стиль керівництва** (liberal style of management) – базується на тому, що роль керівника при прийнятті рішень стає номінальною, вказівки не даються, керують підлеглі, діє принцип “своя людина”.

**Лідер** (leader) (від англ. leader – провідний, керівник) – особистість, що користується визнанням та авторитетом групи і за якою група визнає право приймати рішення про дії у важливих ситуаціях, бути організатором діяльності групи і регулювати відносини у групі.

**Маніпулятор** (manipulator) – людина, яка свідомо (тоді це цинізм) або несвідомо вдається до всіляких хитрощів, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети.

**Маніпуляція** (manipulation) – комунікативний вплив, який веде до створення в іншій людині мотиваційних станів (почуттів, стереотипів), що спонукають його до поведінки, вигідної тому, хто на неї впливає.

**Маркетинг** (marketing) – система заходів із вивчення ринку й активного впливу на споживчий попит з метою розширення збуту вироблених товарів.

**Менеджер** (manager) – найманий професійний керуючий виробництвом, фахівець з керівництва виробництвом.

**Менеджмент** (management) – управління виробництвом, принципи, методи, засоби і форми управління виробництвом.

**Методи управління персоналом** (staff management techniques) – сукупність прийомів чи операцій для впливу на колективи та окремих працівників, щоб скоординувати їхню діяльність у процесі функціонування організації (адміністративні, економічні та соціально- психологічні).

**Міміка** (expression) – рухи м’язів обличчя, одна із форм виявлення пси- хічних станів людини (особливо емоційних – радість, сум, гнів тощо). М. посідає значне

місце в процесі комунікації як додатковий засіб вираження та сприйняття емоційного стану людей, оскільки вона невіддільна від усього складу думок, дій, почуттів людини і є органічним виявом внутрішнього життя.

**Моббінг** (mobbing) – негативні дії (тиснення, переслідування) однієї або кількох людей, спрямовані проти іншої людини, в результаті чого людина, яку переслідують, відчуває себе ображеною і пригніченою.

**Мова** (language) – суспільно зумовлена система словесних знаків, яка слугує засобом спілкування в певному суспільстві.

**Мовлення** (speech) – процес спілкування засобами мови, мова в дії. **Мораль** (moral) (з лат. moris – морі, звичай, характер) – теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральнісні відношення, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. М. визначає цінності людини, регулює її поведінку з точки зору принципового протиставлення добра та зла.

**Моральна культура** (moral culture) – частина існуючої в суспільстві культури, зміст якої включає вироблене віками загальнолюдське уявлення про добро, сумління, обов'язок і відповідну їм поведінку.

**Моральність** (morality) – поведінка, вчинки, якості, відношення, діяльність людини як результат безпосередньої реалізації моральних ідей, цінностей, принципів, норм і правил поведінки.

**Морально-психологічний клімат** (moral and psychological climate) – стійкий емоційно-моральний стан соціальної групи (колективу), що визначає настрій людей, їхнє ставлення один до одного, суспільну думку щодо найважливіших матеріальних і духовних цінностей.

**Навіювання** (cast) – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі. Воно є механізмом, який дає змогу вплинути на несвідоме: установки, емоційні реакції, очікування тощо. Виокремлюють такі види Н. на людину: 1) коли вона перебуває в активному стані; 2) під гіпнозом; 3) під час сну.

**Наполегливість** (persistence) – вольова риса, що полягає у здатності тривало, не знижуючи активності, домагатись поставленої мети, не зважаючи на труднощі та

перешкоди.

**Наслідування** (imitation) – особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб. (Наслідування дітьми дорослих, наслідування дій наших кумирів).

**Невербальна комунікація** (nonverbal communication) – комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, паузи, манери, зовнішність).

**Організаторські здібності** (management abilities) – сукупність психічних рис особистості, необхідних для успішного оволодіння організаторською діяльністю, її ефективного виконання.

**Організація** (organization) – стійка форма об'єднання людей або груп, пов'язаних спільною діяльністю (підприємство, комерційні та некомерційні установи та ін.)

**Особистість** (personality) – соціально-психологічна сутність людини, яка формується в результаті засвоєння індивідом суспільних форм свідомості і поведінки, суспільно-історичного досвіду людства. Особистістю ми стаємо під впливом суспільства, виховання, навчання, взаємодії, спілкування тощо. О. – ступінь привласнення людиною соціальної сутності. О. – соціальний індивід.

**Переговори** (negotiation) – це метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси.

**Переконання** (persuasion) – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду людини з тим, щоб сформувати у неї нові установки. Це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності, формує нові погляди, відносини.

**Прийоми** (receptions) – зібрання запрошених гостей, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування і знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній. Прийоми мають діловий характер і проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, презентації своєї продукції, реклами тощо.

**Протокол** (protocol) – це форма ієрархічного порядку, вияв гарних манер у

стосунках між партнерами. Протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій на офіційних та неофіційних зустрічах.

**Професійна етика** (professional ethics) – сукупність моральних норм, які визначають відношення людини до своєї професії і регулюють відношення людей в трудовій сфері.

**Публічний виступ** (public speech) – це усне монологічне висловлювання з метою вплинути на аудиторію.

**Рефлексія** (reflection) – у соціальній психології це механізм усвідомлення індивідом чи групою того, як їх насправді сприймають і оцінюють інші індивіди чи групи.

**Риторика** (art of the public-speaking) – теорія ораторського мистецтва.  
**Самонавіювання** (selfcast) – свідоме саморегулювання, навіювання самому собі уявлень, почуттів, емоцій. Приклад: “Я вирішу ці проблеми. Я закінчу роботу. Я щасливий...”.

**Службовий етикет** (official etiquette) – сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).

**Соціально-психологічний клімат** (social and psychological climate) – рівень міжособистісних стосунків, що виявляється як сукупність психологічних умов, які сприяють або заважають продуктивній діяльності особистості у групі; домінуючий настрій, морально- психологічна атмосфера, у якій виявляється властиве для членів групи ставлення до загальної справи і один до одного. Істотним показником С.-п. к. є рівень згуртованості групи.

**Спілкування** (communication) – взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.

**Стиль управління** (керівництва) (style of management) – стійка сукупність особистісних та соціально-психологічних характеристик керівника, за допомогою яких реалізується той чи інший метод (методи) керівництва.

**Стратегія спілкування** (communication strategy) – це загальна схема дій (або загальний план досягнення мети). На відміну від способів і моделей спілкування

вона описує не одну його сторону, а характеризує в єдності мотиваційну, змістовну і операційну.

**Тактика спілкування** (communication tactics) – це система дій, що використовується для реалізації стратегії.

**Упевненість** (confidence) – психічний стан людини, коли в неї сумніви зведені до мінімуму або й зовсім відсутні. У. будується на знанні, тісно пов'язана з переконанням, однак переконання має цілком визначену практичну спрямованість, воно спонукає людину здійснити те, у чому вона впевнена.

**Управління** (management) – 1) галузь наукового знання, яка вивчає об'єктивні закономірності процесу управління; 2) сукупність взаємопов'язаних елементів (мети, функцій, організаційних структур управління, методів управління, кадрів управління та ін.) і підсистем управління, що взаємодіють між собою для досягнення головної мети діяльності організації; 3) свідомий і цілеспрямований процес впливу на свідомість і поведінку окремих індивідів або членів групи, колективу, організації з метою підвищення організованості та ефективності їх спільної діяльності.

**Характер** (character) – комплекс сталих психічних властивостей людини, що виявляються в її поведінці та діяльності, у ставленні до суспільства, до праці, до інших, до самої себе.

**Цінності** (values) – об'єкти, явища та їх властивості, абстрактні ідеї, які втілюють у собі узагальнені ідеали, виступаючи завдяки цьому еталоном належного.



## **ПИТАННЯ ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ**

1. Історія та умови виникнення професійної етики.
2. Сутність професійної етики.
3. Класифікація професійної етики.
4. Етичні кодекси.
5. Діловий етикет – невід’ємна складова корпоративної культури.
6. Значення етикету для досягнення успіхів в діловій сфері.
7. Правила ділового етикету.
8. Норми та принципи ділового етикету.
9. Світський та діловий етикет.
10. Форми і види ділового спілкування.
11. Етапи підготовки до співбесіди.
12. Етапи ділового інтерв’ю.
13. Правила, які дотримуються при рекомендуванні.
14. Реквізити ділових листів і їх оформлення.
15. Види ділових листів.
16. Принципи підготовки ділових паперів.
17. Ділові переговори.
18. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала.
19. Основні вимоги до одягу ділової людини.
20. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу.
21. Традиційний діловий гардероб: стратегія для чоловіків та жінок.
22. Неформальний діловий одяг.
23. Правила поведінки при вході та виході з офісу.
24. Етикет візиту.
25. Етикет індивідуального робочого місця.
26. Конфіденційність і безпека офісних документів та матеріалів.
27. Правила телефонного етикету.
28. Норми використання офісної техніки.
29. Етикет електронної пошти.

30. Планування та підготовка ділових поїздок.
31. Правила дорожнього етикету.
32. Ділові поїздки за кордон.
33. Правила складання звіту про ділову поїздку.
34. Особливості ділового спілкування в США.
35. Ділове спілкування в Німеччині.
36. Ділове спілкування у Франції.
37. Ділове спілкування у Греції.
38. Особливості спілкування в Іспанії.
39. Ділове спілкування в Італії.
40. Ділове спілкування у Швеції.
41. Особливості ділового спілкування в Китаї.
42. Особливості спілкування в Японії.
43. Етапи планування та підготовки ділового засідання.
44. Правила проведення засідання.
45. Функції головуючого ділового засідання.
46. Етикет учасника ділового засідання.
47. Принципи проведення ділової бесіди.
48. Види ділових бесід.
49. Етапи ділової бесіди.
50. Правила етикету під час бесід з клієнтами.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Брилатан В.П. , Гуцаленко Л.В. Здирко Н.Г. Професійна етика. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2018.- 252с.
2. Баранівський В.Ф. Скворцова Т.Г. Етика бізнесу. Навчальний посібник.- К : Видавець ПАЛИВОДА А.В. , 2019.-200с.
- 3.Галушко В.П. Діловий протокол ведення переговорів. /Галушко В.П. – Вінниця : НОВА КНИГА, 2020.- 223с.
4. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посібник /М.І. Пентиліук , І.І. Муніч, І.В. Гайдаєнко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2017.224с.
5. Огляд кодексів етики у фінансово-інвестиційній галузі: аналіз особливостей та спільні риси.: URL: [http://www.fst-ua.info/wpcontent/uploads/2020/11/Ethics\\_Codes\\_Overview-15oct2020.pdf](http://www.fst-ua.info/wpcontent/uploads/2020/11/Ethics_Codes_Overview-15oct2020.pdf)
6. Оболенський О. Ю. О 21 Державна служба: Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 2018. — 344 с.
6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2017. – 356 с.
7. Етика ділових відносин. Посібник. [posibnyky.vntu.edu.ua/et\\_/31.htm4](http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/31.htm4).
8. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Хміль Ф. І. – К. : Академвидав, 2016. – 280 с.
9. Етика: Навч. посібник / В.О. Лозовой, М.І. Панов, О. А. Стасевська, та ін.; За ред. В.О. Лозового; М-во освіти і науки України. - К.: Юрінком Інтер, 2020. - 223 с.
10. Етика: Навч. посібник / В. О. Панов, О. А. Стасевська, М. Б. Ценко та ін.; Ред. В.О. Лозовий; М-во освіти і науки України. - К.: Юрінком Інтер, 2019. - 382 с.
11. Етика та естетика: Навчальний посібник / За ред. В. Л. Петрушенко. Львів: Видавництво «Новий світ – 2000», 2020. 304 с.
12. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2019.– 223 с.

13. Інформаційно-пошукова система законодавчих і нормативних документів України: [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>

14. Електронний формат наукових журналів: [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.search.global.epnet.com>.

15. Як етика впливає на довіру до фінансистів в Україні. URL: <https://ua.cfaukraine.org/etychni-standarty-ta-profesionalizm-f>

16. Освітньо - професійна програма «Фінанси, банківська справа та страхування» підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за спеціальністю 072 – «Фінанси, банківська справа та страхування» <https://pdatu.edu.ua/images/navchalna-robota/opp/opp22/opp-b-ekon-5-finance.pdf?v=03>

17. Електронний навчальний курс «Професійна етика» <http://pdatu.net.ua/course/view.php?id=3046>

*Навчальне видання*

**Гаврилюк Віта Миколаївна**

## **ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА**

методичні рекомендації з підготовки до практичних  
(семінарських) занять здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої  
освіти спеціальності 072 – Фінанси, банківська справа, страхування та  
фондовий ринок

Редактор В.М. Гаврилюк

Підписано до друку \_\_р. Формат 60x84/4.  
Папір офсетний. Ризографія. Авт. арк\_\_.  
Обл. - вид. адк.\_\_. У.д. а. 1,25 Тираж\_ прим. Зам.\_,

Підготовлено до друку та вдруковано  
у Закладі вищої освіти «Подільський державний університет»  
32300, Кам'янець – Подільський, вул. Шевченка 12.

