

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой истории и типологии  
русской и зарубежной литературы

Фаустов А.А.  
26.03.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.01.02 Основы сетевого этикета**

*Код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом*

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:  
51.03.06 Библиотечно-информационная деятельность
2. Профиль подготовки/специализация:  
Библиотечно-информационное обеспечение социокультурной деятельности
3. Квалификация выпускника: бакалавр
4. Форма обучения: очная
5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: 0925 истории и типологии русской и зарубежной литературы
6. Составитель программы: Курилов Д.О., к.ф.н.  
(*ФИО, ученая степень, ученое звание*)
7. Рекомендована: НМС филологического факультета, протокол № 5,  
26.03.2020

*(наименование рекомендующей структуры, дата, номер протокола,*

---

---

*отметки о продлении вносятся вручную*

8. Учебный год: 2021-2022

Семестр(ы): 4

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины

*Целями освоения учебной дисциплины являются:* овладение знаниями об основных этических ценностях и социально-профессиональных нормах взаимодействия между библиотекарем и читателем, освоение правил и способов организации, распределения информации и обмена ею в сфере библиотечной деятельности в соответствии с принципами информационной этики.

*Задачи учебной дисциплины:* формирование навыков эффективного библиотечного общения с пользователями согласно социальным и профессиональным нормам поведения; развитие умений рецепции, переработки и воспроизведения информационного контента, связанных с культурой и технологиями реальной и виртуальной коммуникации.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** Дисциплина относится к части плана, формируемого участниками образовательных отношений (раздела дисциплин по выбору Б1.В.ДВ.1). Ей непосредственно предшествует дисциплина Б1.О.12 «Информационные технологии», в результате освоения которой у слушателей должны быть сформированы и развиты навыки и умения критико-аналитического восприятия, оптимальных организации, дистрибуции и репродукции информации в свете целей и задач библиотечной деятельности. Дисциплина предваряет такие курсы, как Б1.В.21 «Основы информационной культуры», Б1.В.ДВ.03.01 «Структура читательской аудитории и управление читательской деятельностью» и Б1.В.ДВ.04.02 «Особенности работы с читателем школьником».

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК - 5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3	Умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Знать: социокультурные реалии России в контексте мировой культуры и истории  Уметь: учитывать социокультурные и рецептивные особенности различных пользовательских групп.  Владеть: методами взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
ОПК -4	Способен соблюдать требования	ОПК-4.1	Понимает номенклатуру и назначение	Знать: основные законодательные принципы и нормы, регламентирующие профессиональную деятельность, в

	<p>профессиональных стандартов и нормы профессиональной этики</p>	<p>ОПК-4.2 ОПК-4.3</p>	<p>документов, регламентирующих профессиональную деятельность; требования профессиональных стандартов и правила профессиональной этики.</p> <p>Адекватно оценивает результаты своей профессиональной деятельности на основе требований профессиональных стандартов и норм профессиональной этики.</p> <p>Применяет профессиональные стандарты и нормы профессиональной этики; навыки самооценки, критического анализа особенностей своего профессионального поведения.</p>	<p>частности профессиональные стандарты и правила профессиональной этики.</p> <p>Уметь: применять в оценивании своей профессиональной деятельности требования профессиональных стандартов и норм профессиональной этики.</p> <p>Владеть: навыками критического анализа профессиональной деятельности, методами и способами организации профессиональной деятельности в соответствии со стандартами и нормами профессиональной этики.</p>
ПКВо-4	<p>Готов к эффективному общению с различными группами пользователей на основе применения психологических и организационных подходов и методов в</p>	<p>ПКВо-4.1 ПКВо-4.2 ПКВо-4.3</p>	<p>Владеет знаниями об организации и технологии библиотечно-информационного обслуживания различных категорий пользователей;</p>	<p>Знать: организацию, технологии и основные формы библиотечного обслуживания различных категорий пользователей и основные способы преодоления барьеров, мешающих общению.</p> <p>Уметь: осуществлять библиотечно-информационное обслуживание различных категорий пользователей в соответствии</p>

	библиотечно-информационном обслуживании	<p>формах и видах библиотечного общения, барьерах, препятствующих общению, и способах их преодоления; особенностях социально-культурной и психолого-организационной деятельности в библиотеке.</p> <p>Осуществляет библиотечно-информационное обслуживание пользователей в соответствии с их запросами и потребностями; разрабатывает и проводит социокультурные мероприятия в библиотеке.</p> <p>Применяет методы психологического и организационного воздействия на потребителя информации; технологии и методики разработки и проведения социокультурных мероприятий в библиотеке.</p>	<p>их социокультурными и психологическими запросами и потребностями.</p> <p>Владеть: технологиями и способами организации индивидуально-ориентированного психологического и организационного воздействия на потребителя информации с учетом особенностей целевой аудитории, в том числе в Интернет-пространстве.</p>
--	---	---	--

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час.**(в соответствии с учебным планом) —   3   /  108 .

**Форма промежуточной аттестации**(зачет/экзамен) \_\_\_\_\_зачет\_\_\_\_\_

**13. Трудоемкость по видам учебной работы**

Вид учебной работы		Трудоемкость		
		Всего	По семестрам	
			№ 4	№ семестра
Аудиторные занятия		44	44	
в том числе:	лекции	14	14	
	практические	30	30	
	лабораторные			
Самостоятельная работа		64	64	
в том числе: курсовая работа (проект)				
Форма промежуточной аттестации (зачет – час.)				
Итого:		108	108	

### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
<b>1. Лекции</b>			
1.1	Основы общей теории коммуникации	Понятие коммуникации. Основные традиции теории коммуникации и подходы к ее изучению. Соотношение теории и практики коммуникации. Проблема синтеза методологий.	
1.2	Основы теории эффективного общения	Понятие эффективного общения в свете теории и практических принципов Д. Карнеги. Критическая рецепция идей Д. Карнеги в исследованиях и альтернативных подходах.	
1.3	Основы библиотечного этикета	История этикета. Виды этикета. Ситуационный и профессиональный, светский и деловой этикет. Сетевой этикет. Вербальная и невербальная коммуникация. Нормы поведения. Библиотека как особая сфера применения этикетных норм.	
1.4	Культура профессионального общения	Понятие внешней и внутренней культуры; их взаимообусловленность. Психологический аспект культуры общения в ситуации взаимодействия библиотекаря и читателя.	
1.5	Этика и психология профессионально-производственного конфликта	Общая теория и социология конфликта (К. Маркс, Л. Козер, Р. Дарендорф). Социальный конфликт, его основные виды; возникновение, протекание и разрешение в ситуации библиотечной деятельности.	

1.6	Психолого-педагогические аспекты работы в группе	Групповые отношения. Классификация групп по способу образования и уровню межличностных отношений. Межличностные отношения в группах. Психологические законы и педагогические принципы группового взаимодействия.	
1.7	Документоведческий аспект деятельности библиотекаря в части профессиональной и информационной этики	Законодательная основа взаимодействия библиотекаря и читателя. Нормы профессиональной этики и их отражение в «Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря». Документальное обоснование и сопровождение социокультурной и информационно-просветительской деятельности библиотекаря.	
<b>2. Практические занятия</b>			
2.1	Концепция «теории коммуникации» как практической дисциплины (Роберт Т. Крэйг)	Критико-аналитическое сопоставление различных традиций в теории коммуникации: риторической, семиотической, феноменологической, кибернетической, социопсихологической, социокультурной и критической. Альтернативные точки зрения на синтез подходов (Майерс).	
2.2	Теория и практика эффективной коммуникации: формы и способы взаимодействия с аудиторией.	Проблема эффективного общения в свете полемической интерпретации принципов Д. Карнеги: Ш. Эверетт, М. Дронов, И. Стернин. Практическая подготовка публичного выступления и его проведение.	
2.3	Презентация как форма публичного выступления. Тема, цель, задачи, структура презентации. Проблема учета аудитории.	Основные принципы и правила подготовки и проведения презентации. Проблема соотношения текстовой и визуальной информации. Конструкторы мультимедийных презентаций. Проблема тайминга. Взаимодействие с аудиторией. Практическая подготовка и проведение презентации.	
2.4	Культура профессионального общения.	Понятие внешней и внутренней культуры; их взаимообусловленность. Психологический аспект культуры общения в ситуации взаимодействия библиотекаря и читателя.	
2.5	Этика и психология профессионально-производственного конфликта.	Общая теория и социология конфликта (К. Маркс, Л. Козер, Р. Дарендорф). Социальный конфликт, его основные виды; возникновение, протекание и разрешение в ситуации библиотечной деятельности.	
2.6	Международные, межнациональные, межкультурные особенности	Принципы, нормы, правила корректного общения в аудитории и интернет-пространстве. Практическое применение основных стандартов социально приемлемого общения в	

	корректного общения. Социальные сети и блоггинг как актуальные сферы межкультурного взаимодействия.	типовых моделях реальной и виртуальной коммуникации.	
2.7	Методы исследования межличностных отношений в группах. Социометрический (Дж. Морено) и референтометрический методы.	Оценка межличностных отношений неформального типа. Определение статусной структуры группы, ее взаимных предпочтений, сформированных группировок. Практическое осуществление взаимодействия в группе.	
2.8	Информационно-просветительская работа в формате досуговых мероприятий.	Реализация основных форм информационно-просветительской деятельности через современные способы организации досуга: дискуссионные клубы, литературные гостиные, презентации, открытые лекции, круглые столы. Практическое проведение информационно-просветительского досугового мероприятия.	
2.9	Документоведческий аспект деятельности библиотекаря в части профессиональной и информационной этики	Законодательная основа взаимодействия библиотекаря и читателя. Нормы профессиональной этики и их отражение в «Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря». Документальное обоснование и сопровождение социокультурной и информационно-просветительской деятельности библиотекаря.	
<b>3. Лабораторные занятия</b>			
3.1			
3.2			

\* заполняется, если отдельные разделы дисциплины изучаются с помощью онлайн-курса. В колонке Примечание необходимо указать название онлайн-курса или ЭУМК. В других случаях в ячейки ставятся прочерки.

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практическое	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Основы общей теории коммуникации	2			4	6
2	Концепция «теории коммуникации» как практической дисциплины (Роберт Т. Крэйг)		4		4	8

3	Основы теории эффективного общения	2			4	6
4	Теория и практика эффективной коммуникации: формы и способы взаимодействия с аудиторией.		4		4	8
5	Презентация как форма публичного выступления. Тема, цель, задачи, структура презентации. Проблема учета аудитории.		4		4	8
6	Основы библиотечного этикета.	2			6	8
7	Культура профессионального общения	2	2		6	10
8	Этика и психология профессионально-производственного конфликта	2	2		4	8
9	Международные, межнациональные, межкультурные особенности корректного общения. Социальные сети и блоггинг как актуальные сферы межкультурного взаимодействия.		4		6	10
10	Психолого-педагогические аспекты работы в группе.	2			4	6
11	Методы исследования межличностных отношений в группах. Социометрический (Дж. Морено) и		4		4	8



	референтометрический методы.					
12	Цели и задачи просветительской и досуговой деятельности.				6	6
13	Информационно-просветительская работа в формате досуговых мероприятий.		4		4	8
14	Документоведческий аспект деятельности библиотекаря в части профессиональной и информационной этики	2	2		4	8
	Итого:	14	30		64	108

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Отличительная черта дисциплины заключается в том, что ее предмет, цели, задачи и методология оказываются в фокусе нескольких областей гуманитарного знания (библиотекведения, теории коммуникации, психологии, филологии, теории и социологии конфликта, культурологии), что, помимо прочего, обуславливает и ее прикладной характер. Важной целевой составляющей освоения курса, таким образом, является не только необходимость овладеть знаниями соответствующих общетеоретических аспектов предмета, но и развитие умений по организации социально приемлемого и эффективного взаимодействия с читателем, в частности, при проведении социокультурной работы с читательской аудиторией (в том числе с использованием Интернет-ресурсов). В свете отмеченного особую значимость приобретает обращение к практико-ориентированным формам аудиторной работы: ролевая игра, круглый стол, моделирование социокультурного мероприятия.

**15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины** (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)

##### а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Козер Л. <i>Функции социального конфликта</i> . — М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. — С. 62. — 208 с.
2	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. <i>Теория коммуникации: учебник для бакалавров</i> . — М.: Издательство Юрайт, 2012. — 415 с.
3	Почепцов Г. Г. <i>Теория коммуникации</i> . — М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2001. — 656 с.

##### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
-------	----------

4	Морено Я. Л. Социометрия: Экспериментальный метод и наука об обществе / Пер. с англ. А. Боковикова, под ред. Золотовицкого Р. А. — М.: «Академический проект», 2001.
5	Олзоева Г. К. Массовая работа библиотек : учеб.-метод. пособие / Г. К. Олзоева. — М. : Либерия – Бибинформ, 2006. — 120 с.
6	Хертель, Анита фон. Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. — С. 272.

**в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)\*:**

№ п/п	Ресурс
7	ЭБС «Консультант студента». – URI: <a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
8	Рукопт : национальный цифровой ресурс. – URI: <a href="https://rucont.ru/">https://rucont.ru/</a>
9	Университетская библиотека онлайн. – URI: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a>
10	Юрайт : образовательная платформа. – URI: <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
11	IPR BOOKS : электронно-библиотечная система. – URI: <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>

\* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

**16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы** (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных), курсовых работ и др.)

№ п/п	Источник
12	Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: Учебное пособие. - СПб.: <a href="#">Питер</a> , 2005

**17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):**

**18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

(при использовании лабораторного оборудования указывать полный перечень, при большом количестве оборудования можно вынести данный раздел в приложение к рабочей программе)

Учебный корпус филологического факультета ВГУ имеет нужное количество лекционных аудиторий, оснащенных соответствующим оборудованием. В библиотечном фонде ВГУ и свободном доступе в Интернете в наличии имеются необходимые учебники, учебно-методические пособия и научные работы, перечисленные как в списке основной, так и в списке дополнительной литературы данной рабочей программы.

## 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1	Международные, межнациональные, межкультурные особенности корректного общения.	УК - 5	УК - 5.3	Реферат, доклад, сообщение
2	Основы библиотечного этикета	ОПК - 4	ОПК-4.2 ОПК-4.3	Доклад, сообщение, презентация
3	Культура профессионального общения	ПКВо - 4	ПКВо-4.1 ПКВо-4.2 ПКВо-4.3	Практикоориентированное задание, проект-модель мероприятия
Промежуточная аттестация форма контроля - зачет				Перечень вопросов к зачету Практическое задание: индивидуальный/групповой проект - проведение мероприятия

## 20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

сообщение, доклад, презентация по теме раздела (модуля)

Перечень тем сообщений/докладов/презентаций:

- 1) Основные традиции теории коммуникации и подходы к ее изучению. Проблема синтеза методологий.
- 2) Понятие профессиональной этики библиотекаря в основных странах с развитой библиотечной культурой.
- 3) Мультимедийная презентация (тему определяет обучаемый).
- 4) Международные, межнациональные, межкультурные особенности корректного общения
- 5) Методы исследования межличностных отношений в группах.
- 6) Публичное выступление на свободную тему (определяет обучаемый).
- 7) Теория и практика эффективной коммуникации: критическая рецепция идей Д. Карнеги.

- 8) Осуществление информационно-просветительской деятельности через современные способы организации досуга.
- 9) Нормы профессиональной этики и их отражение в «Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря».

Регламент сообщения/доклада/презентации - от 5 до 10 минут (до 15-ти минут для группового сообщения/доклада/презентации). Докладчик/докладчики должны раскрыть тему и ответить на вопросы аудитории. Доклад/сообщение/презентация оценивается «принято», если удовлетворяет хотя бы двум из перечисленных ниже критериев: выдерживается регламент, доклад/сообщение/презентация информативен (-но/-на) и адекватен (-но/-на) в отношении выбранных средств (степень соответствия критериям определяется преподавателем и группой в ходе совместного обсуждения). Доклад/сообщение/презентация оценивается «не принято», если не удовлетворяет хотя бы двум из перечисленных критериев, причем докладчик или докладчики сохраняют (-ют) право неограниченного числа повторных попыток.

## **20.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

собеседование по билетам к зачету; индивидуальный/групповой проект по подготовке и проведению социокультурного мероприятия.

---

Перечень билетов к зачету:

- 1) Основы общей теории коммуникации.
- 2) Концепция «теории коммуникации» как практической дисциплины (Роберт Т. Крэйг)
- 3) Методы исследования межличностных отношений в группах. Социометрический (Дж. Морено) и референтометрический методы
- 4) Цели и задачи просветительской и досуговой деятельности.
- 5) Культура и технология презентации.
- 6) История этикета. Виды этикета. Ситуационный и профессиональный, светский и деловой этикет. Сетевой этикет.
- 7) Понятие внешней и внутренней культуры; их взаимообусловленность. Психологический аспект культуры общения в ситуации взаимодействия библиотекаря и читателя.
- 8) Основы библиотечного этикета.
- 9) Международные, межнациональные, межкультурные особенности корректного общения.
- 10) Социальные сети и блоггинг как актуальные сферы межкультурного взаимодействия.
- 11) Психолого-педагогические аспекты работы в группе.
- 12) Методы исследования межличностных отношений в группах. Социометрический (Дж. Морено) и референтометрический методы.
- 13) Общая теория и социология конфликта (К. Маркс, Л. Козер, Р. Дарендорф).

- 14) Социальный конфликт, его основные виды; возникновение, протекание и разрешение в ситуации библиотечной деятельности.
- 15) Законодательная основа взаимодействия библиотекаря и читателя. Нормы профессиональной этики и их отражение в «Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря».

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<i>Ответ зачитывается, если студент овладел знаниями о международных, межнациональных, межкультурных особенностях корректного общения, ориентируется в закономерностях возникновения, протекания и разрешения конфликтной ситуации, а также приобрел умения планировать, организовывать, проводить и анализировать социокультурную деятельность библиотекаря с точки зрения норм профессиональной этики.</i>	<i>повышенный, базовый, пороговый уровни</i>	<i>зачтено</i>
<i>Ответ не зачитывается, если он не удовлетворяет более чем двум из перечисленных выше требований.</i>	-	<i>не зачтено</i>

Тема, цели, задачи и формат (регламент и организационно-технические средства) учебно-практического социокультурного мероприятия определяются исполнителем/командой исполнителей (до пяти человек) по согласованию с преподавателем. Примеры мероприятий: дискуссионный клуб, литературная гостиная, презентация, открытая лекция, круглый стол. Мероприятие оценивается как «зачтено» при удовлетворении хотя бы двум из трех перечисленных ниже критериев: соответствие регламенту, адекватность заявленной теме, целям и задачам, корректность использования организационно-технических средств (степень соответствия отмеченным выше критериям определяется преподавателем и группой в ходе совместного обсуждения, при этом мнение группы консультативное, преподавателя - решающее). Мероприятие оценивается как «не зачтено», если не удовлетворяет хотя бы двум из перечисленных критериев. Исполнитель или исполнители имеют право одной повторной попытки.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя вопросы, позволяющие оценить сформированность компетенции. При оценивании используется качественная шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

Образец формы контрольно-измерительного материала:

УТВЕРЖДАЮ  
 заведующий кафедрой истории и типологии  
 русской и зарубежной литературы  
 \_\_\_\_\_ А.А. Фаустов  
 \_\_\_\_\_ 2020

# Контрольно-измерительный материал № 1.

1. Основы общей теории коммуникации.

Экзаменатор \_\_\_\_\_ к.ф.н. Д.О. Курилов