

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт искусств и культуры

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

  
\_\_\_\_\_ Д.В. Галкин

« 19 » \_\_\_\_\_ 2023 г.



Рабочая программа дисциплины

**Деловая коммуникация и административная этика**

по направлению подготовки

**51.04.01 Культурология**

Направленность (профиль) подготовки:

**Практическая культурология и менеджмент в социокультурной сфере**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Магистр**

Год приема

**2023**

Код дисциплины в учебном плане: Б1.О.04

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

  
\_\_\_\_\_ А.В. Бокова

Председатель УМК

  
\_\_\_\_\_ М.В. Давыдов

## **1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)**

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

- ОПК-3. Способен руководить коллективом в сфере профессиональной и педагогической деятельности на основе норм социальной и этической ответственности.
- ПК-2.Способен руководить организацией культурно-досугового типа.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК 3.1. Организует работу в сфере профессиональной деятельности.

Знает основные принципы и нормы административной этики и виды деловой коммуникации

Владеет навыками давать обратную связь, используя разные модели обратной связи,

навыками делать критические замечания и отвечать на них

ИПК-2.2. Организует и координирует работу подразделений организации

Умеет адекватно определять деловую ситуацию и подбирать коммуникативные инструменты к ней

Владеет навыками делового поведения, написания деловых писем, деловой вербальной и невербальной коммуникации

## **2. Задачи освоения дисциплины**

- Освоить аппарат административной этики и деловой коммуникации.
- Научиться применять понятийный аппарат административной этики и деловой коммуникации для решения практических задач профессиональной деятельности.
- Научиться организовывать работу в сфере профессиональной деятельности (ИОПК-3.1) и организовывать и координировать работу подразделений организации (ИПК-2.2)

## **3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина “Деловая коммуникация и административная этика” относится к обязательной части образовательной программы.

## **4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине**

Семестр 1, экзамен.

## **5. Входные требования для освоения дисциплины**

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования.

## **6. Язык реализации**

Русский

## **7. Объем дисциплины (модуля)**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 часов, из которых:

– лекции: 6 ч.;

– семинарские занятия: 12 ч.  
в том числе практическая подготовка – 6 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

## **8. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам**

Тема 1. Этика как регулятор общественной жизни.

В данной теме предлагается посмотреть на этику и на этическое поведение как на инструмент формирования базового ценностного отношения к человеку и делу.

Тема 2. Принципы и ценности административной этики. В теме рассматриваются основные этические принципы и ценности, которые необходимы для реализации профессиональной деятельности в том числе рамках государственной и муниципальной службы.

Тема 3. Особенности деловой коммуникации. В теме рассматриваются особенности поведения человека в деловой системе координат, виды деловой коммуникации и базовые принципы.

Тема 4. Деловая письменная коммуникация: структура письма. Данная тема предполагает знакомство и практику написания деловых писем, акцент делается на структуре и форме письма.

Тема 5. Деловая письменная коммуникация: содержание письма. Тема знакомит с навыками написания официальных, неофициальных и личных деловых писем.

Тема 6. Этикет как инструмент деловой коммуникации. Основные правила делового этикета. Раскрывается тема делового этикета, основных принципов и правил делового поведения, ориентированного на уважение и заботу.

Тема 7. Деловая критика и обратная связь. В теме деловая критика и обратная связь рассматриваются как важнейшие элементы ежедневного делового взаимодействия и деловой культуры, выделяются типы критических замечаний и обратной связи, а также способы реакции на них.

Тема 8. Цифровой этикет в деловой коммуникации. Рассматриваются правила и основные ошибки цифрового делового взаимодействия, виды цифровой коммуникации и их использование в различных процессах деловой коммуникации.

## **9. Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, выполнения домашних заданий и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр. Текущий контроль влияет на промежуточную аттестацию и составляет 60% .

## **10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

Экзамен в первом семестре проводится в устной форме по билетам. Билет содержит теоретический вопрос и практическую задачу. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Первая часть представляет собой теоретический вопрос, проверяющий ИОПК 3.1. Ответы на вопросы первой части даются путем выбора из списка предложенных.

Вторая часть содержит практическое задание, проверяющее ИПК-2.2. Ответы на вопросы второй части предполагают решение задач и краткую интерпретацию полученных результатов.

### Примерный перечень теоретических вопросов

1. Что такое этика? Разведите понятия “этика”, “мораль”, “нравственность”. Назовите основные принципы этики.

2. Особенности и задачи административной этики.
3. Виды и принципы деловой коммуникации.
4. Национальные особенности делового этикета.
5. В чем заключается ЕЕС модель обратной связи?
6. Перечислите и раскройте смысл моделей восприятия обратной связи.
7. Особенности современной деловой переписки.

Примеры задач:

1. Ваш партнёр по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Что конкретно вы скажете?

2. Как выразить несогласие в вежливой форме? Можно ли просто сказать: «Вы неправы!»? Как звучит эта фраза?

3. Перепишите эти выражения с точки зрения ЕЕС модели обратной связи:
- “Ты постоянно задерживаешь сдачу работы”
  - “Ты сделал три отчета из четырех за отведенное время”.

4. Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей следующим образом: 1) сильные аргументы, 2) слабые и 3) несостоятельные. К каким аргументам относятся следующие положения? Поставьте напротив каждого пункта один из вариантов - сильный аргумент, слабый аргумент или несостоятельный аргумент.

- выводы из неполных статистических данных;
- цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;
- тенденциозно подобранные отступления, афоризмы и изречения;
- ложные заявления и показания;
- показания свидетелей и очевидцев событий;
- ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные вашим слушателям;
- суждения на основе подтасованных фактов;
- экспериментально проверенные доводы;
- заключения экспертов;
- домыслы, догадки, предположения и измышления.

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## 11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=6518>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине. Оценка результатов обучения базируется на основе разработанных контрольно-измерительных материалов, количественных показателей итогового контроля в рамках LMS Moodle.

в) План семинарских занятий.

г) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

Основными организационными формами аудиторной работы являются лекционные и практические занятия. Лекции (6 ч.) являются отправными точками для изучения теоретического материала в LMS Moodle, где каждый студент осваивает его самостоятельно в индивидуальном режиме. Семинарские занятия организуются по группам и проводятся в виде мастер-классов, решения кейсов, дискуссий.

Применение технологии электронного обучения позволяет оптимизировать аудиторную нагрузку студентов и индивидуализировать образовательный процесс. Для успешного обучения необходима систематическая самостоятельная работа обучающихся, которая включает: изучение материалов лекций, основной и дополнительной литературы, выполнение кейсовых и творческих заданий. Выполненные задания обучающиеся обсуждают на семинарских занятиях. Семинарские занятия в форме мастер-классов и решения кейсовых заданий направлены на формирование способности создавать и применять исследовательские инструменты для выявления носителей определенной культуры и построения оптимальной стратегии взаимодействия с ними. Данный тип занятий требует самостоятельное изучение литературы и решение кейсов и практических заданий, а также обсуждение полученных результатов в рамках аудиторных занятий.

## 12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

1. Анциферов, В. В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методическое пособие / В. В. Анциферов, В. Е. Талынев. — Воронеж : Воронежский институт МВД России, 2013. — 139 с. — (Высшее образование: Специалитет). - ISBN 978-5-16-108488-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082422>
2. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : Учебное пособие / Государственный университет управления. - 1. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2019. - 304 с.. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=329894>
3. Глухов А. П. Цифровая грамотность поколения Z: социально-сетевой ракурс / А. П. Глухов // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. 2019. № 52. С. 126-137. URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000707794>
4. Окушова Г. А. Цифровой этикет и регламенты в коммуникативном порядке социально-сетевого пространства / Г. А. Окушова // Общество: социология, психология, педагогика. 2021. № 1. С. 24-27. URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/koha:000847706>
5. Кузьменко Т. А. Этика и культура управления : учебно-методический комплекс : [для студентов вузов по направлениям 51.03.01 "Культурология", 51.03.04 "Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия" / Т. А.

Кузьменко ; Том. гос. ун-т. - Томск : Томский государственный университет, 2016.  
- . URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000538424>

б) дополнительная литература:

1. Шувалова Н. Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова.. - Москва :Юрайт, 2022. - 334 с - (Высшее образование ) . URL: <https://urait.ru/bcode/489516>
2. Кузнецов И. Н. Деловой этикет : Учебное пособие / Белорусский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 348 с.. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=284078>
3. Интернет-коммуникация как новая речевая формация : коллективная монографи. - Москва : ФЛИНТА, 2016. - 328 с.. URL: <https://e.lanbook.com/book/106822>
4. Гольдин В.Е. Речь и этикет- Москва: Просвещение, 1983 - с.109
5. Вос Е. Деловой этикет. Правила поведение, общения, дресс-кода. Издательство «Эксмо», 2014
6. Шевелева О. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. Издательство «Эксмо», 2019 - 384 с
7. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-ое изд. – 250 с.
8. Белоусова Т.В. Все про этикет: Полный свод правил светского и делового общения / Татьяна Белоусова. – Москва: Издательство АСТ, 2018. – 284 с.
9. Карепина А.В. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах/Саша Карепина. - М.: СилаУма-Паблишер, 2019 - 320 с.
10. Ильяхов М. Новые правила деловой переписки/ Максим Ильяхов и Людмила Сарычева. - М.: Альпина Паблишер, 20187 - 256 с.
11. Лукинова О. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете / Ольга Лукинова. - Москва: Эксмо, 2020. - 240 с.

в) ресурсы сети Интернет:

– открытые онлайн-курсы “Этикет на все случаи жизни” и “Деловой этикет: от Слов к Делу” на платформе Stepik/Coursera

### **13. Перечень информационных технологий**

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);  
– публично доступные облачные технологии (GoogleDocs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

– Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>

– ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>

– ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>

– Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>

– ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>

– ЭБСIPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

### **14. Материально-техническое обеспечение**

НИ ТГУ располагает всем необходимым материально-техническим

обеспечением для реализации настоящей программы. Оно включает в себя:

- аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий;
- аудитории, оснащенные оборудованием для мультимедийных презентаций;
- компьютерные классы;
- наличие доступного для студента выхода в Интернет
- аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в смешанном формате («Актру»).

#### **15. Информация о разработчиках**

Кузьменко Татьяна Александровна, старший преподаватель кафедры культурологии и музеологии ИИК ТГУ