

Новые экономические и социальные условия побудили к коммерческой и организаторской деятельности широкие массы населения. Это обстоятельство выдвинуло на первый план необходимость обучения языковым формам делового общения, необходимость повышения лингвистической компетенции лиц, вступающих в социально-правовые отношения, руководящих действиями людей. Лингвистическая компетентность становится в рыночных условиях непременным компонентом общепрофессиональной подготовки менеджеров, муниципальных служащих, референтов, руководителей всех уровней. И тем более нельзя представить современную деловую жизнь без таких средств связи как интернет и телефон.

Интернет развивается и расширяется, все больше людей знакомятся с ним. И, начиная общаться в Интернете друг с другом, они допускают множество незаметных на первый взгляд ошибок. Эти ошибки, порожденные незнанием сетевого этикета, могут доставить некоторые неприятности. Для избегания этих ошибок и соблюдения правил сетевого общения рассмотрим в данной контрольной работе правила общения по электронной почте, особенности организации видеоконференций, правила общения в социальных сетях и чат-системах. Также рассмотрим правила телефонных разговоров, так как современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Его используют, чтобы провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу. Очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является именно телефонный разговор.

Сетевой этикет

Сетевой этикет (сетикет, нетикет -- неологизм, является слиянием слов «сеть» (англ. net) и «этикет») -- правила поведения, общения в Сети, традиции и культура интернет-сообщества, которых придерживается большинство.

В настоящее время общение по электронной почте является самым популярным и доступным способом общения через Интернет. В зависимости от отношений между корреспондентами переписка может быть деловой или частной.

Если письмо частное, то к нему не предъявляется жестких требований с точки зрения этики. Стиль письма и манера изложения в частной переписке зависят от степени знакомства с адресатом.

В обычной деловой переписке есть общепринятые правила, которые необходимо знать и которыми следует руководствоваться при любой форме переписки. Вот некоторые из них:

Электронная почта предназначена прежде всего для связи между знакомыми людьми и режим работы с ней приравнивается к обычному телефонному разговору, только «заочному». По электронной почте можно обращаться к незнакомым людям, но при условии, что адрес был опубликован его владельцем.

Отправка незатребованной корреспонденции является нарушением правил сетевого этикета и называется электронным спамом.

К незнакомым людям можно обращаться с просьбами о консультации, с вежливыми предложениями и пожеланиями, не претендуя на получение ответа. Как правило, обращения, относящиеся к сфере профессиональных или личных интересов

корреспондента, вызывают доброжелательный отклик. Неполучение ответа следует рассматривать как нежелательность или невозможность установления контакта и повторять обращение не следует.

При обращении к незнакомым людям следует воздерживаться от просьб, вызывающих необходимость использования других средств связи, отличных от электронной почты. Так, например, не следует обращаться, даже с очень вежливой просьбой позвонить по телефону или отправить обычной почтой письмо с автографом на память. Такие просьбы остаются без ответа, а их повторение рассматривается как спам.

Электронное письмо всегда начинается с обращения: общего нейтрального (когда вы обращаетесь к группе лиц или не знаете точного имени получателя. Пример: Уважаемые коллеги! Уважаемые сотрудники газеты "Информатика") и прямого (когда вы знаете имя человека, например: Уважаемый Иван Иванович! Дорогой Иван Иванович! Уважаемый Иванов И.И.). Следует обратить внимание, что в электронных письмах восклицательный знак ставится в том случае, если вы хотите придать дополнительную эмоциональность обращения. В случае более сдержанного обращения достаточно поставить запятую, и, пропустив одну строчку, начинать основной текст письма с большой буквы.

- После обращения следует основной текст, в котором можно условно выделить три части:

Первое предложение (или пара предложений) - краткая формулировка основной темы, цели письма.

Вторая, основная часть - развитие темы, сообщение наиболее важной информации.
общение электронный сеть этикет

Третья часть - прощание, заключительные реплики, в которой намечаются вопросы, даты встреч и дальнейших обсуждений и пр.

- В завершение следует электронная подпись. Электронная подпись может быть краткой (когда указывается только имя и фамилия), а может сообщать об отправителе более-менее полную информацию, например:

Имя, Должность, место работы,

Адрес электронной почты,

Адрес обычной почты,

Адрес веб-сайта, на котором представлена информация о пользователе или учреждении, где он работает,

Телефоны (домашний и рабочий),

Факс, ICQ и т.д.

Иногда некоторые пользователи включают в свою электронную подпись девизы или стихотворные строки.

Таким образом, электронная подпись напоминает расширенный вариант визитной карточки с указанием всех необходимых данных для поддержания дальнейших контактов с ее владельцем.

- В тексте сообщения никогда не надо использовать прописные буквы. ТЕКСТ, ВЫДЕЛЕННЫЙ ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ, рассматривается как крик. В лучшем случае его относят к неграмотности в вопросах сетевого этикета.

- Желательно разбить письмо на логические абзацы и постараться избежать чрезмерно длинных предложений. Недопустимы грамматические ошибки. Полное ошибок и опечаток письмо трудно читать. То, что электронная почта - быстрый способ связи, вовсе не означает, что можно расслабиться и забыть о правописании.

- Есть и свои правила ответа на сообщения электронной почты. Содержание ответа зависит от того, получено ли оно от известного источника или от неизвестного. Отвечать знакомым людям следует так, как обычно отвечают по телефону. Если в данный момент выполнить поступившую просьбу нельзя, следует прямо об этом сообщить, не затягивая с ответом более, чем на сутки. Если обращение поступило от незнакомого лица, следует понять, обосновано оно или нет. Если обращение обосновано, следует ответить в течение трех дней. Если обращение необоснованно (например, это незатребованная реклама), на него нельзя отвечать ни в коем случае.

- Сообщения электронной почты могут иметь вложения. Так, например, к электронному письму может быть приложен файл с фотографией или, например, с программой. Форматированные документы, выполненные в текстовом процессоре (например, проекты договоров), также иногда прикладывают к электронному письму. Не рекомендуется пересылать большие файлы без предварительной архивации. Если письмо с вложением получено от знакомого человека, значит, в тексте письма он обязательно должен был указать, что он приложил и зачем. Если письмо с вложением получено от незнакомого лица, файл вложения следует удалить, не читая и не просматривая, каким бы заманчивым ни было предложение им воспользоваться. Программные файлы, рассылаемые таким образом, часто содержат вирусы, а файлы документов -- макровирусы.

- Необходимо заполнять поле Тема. Часто пользователь ориентируется именно по названию, когда просматривает свою почту. Из-за опасения получить в письме вирус или спам, многие удаляют сообщения без темы или с подозрительной темой, даже не читая их. Необходимо избегать бессмысленных названий. Если при ответе на письмо меняется тема разговора, нужно изменить и название. Точный заголовок - самый простой способ определить тему беседы. Длина письма должна отвечать стилю беседы: если это просто ответ на вопрос, то он должен быть кратким и по существу. Если нужно поговорить о чем-то новом, лучше послать отдельное письмо. Тогда адресат сможет хранить его отдельно.

- Получатель послания может забыть содержание предыдущего письма, поэтому включение отрывка оригинально текста поможет адресату вспомнить, о чем идет речь.

Среди электронных писем особое место занимают так называемые представительские письма, которые используются для представления, знакомства, завязывания контактов по

сети. Представительское письмо должно быть простым, но интересным для получателя. Представительское письмо пишется в следующей форме:

1. Главная идея письма (например: «Уважаемые участники телеконференции! Я ищу партнеров для проведения совместного проекта в Интернет»).
2. Общее представление - имя и фамилия.
3. Профессия, занимаемая должность, место работы.
4. Место, где живет автор письма (чем оно знаменито, какие природные и культурно-исторические памятники есть поблизости и пр.).
5. С какими классами (группами студентов) работает автор письма, какой предмет (тему, раздел) преподает.
6. Личные хобби и интересы.
7. Контактная информация (полная электронная подпись).

Правила сетевого этикета также распространяются и на диалог в сети. Диалог - это процесс взаимного общения, когда реплика одного человека сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей. Если кто-то из партнеров отказывается от своих реплик, то диалог превращается в монолог.

Диалог в сети Интернет можно наблюдать в разнообразных телеконференциях, проводимых в режиме реального времени (чаты, видеотелеконференции). Однако, в ходе переписки по электронной почте (если она довольно интенсивна) очень часто используется прием «цитирования», когда обмен репликами партнеров по переписке больше напоминают диалог, чем монологичные высказывания.

Выделяют следующие основные разновидности диалогов: бытовой разговор; деловая беседа; собеседование; интервью; переговоры.

Для деловой беседы характерно следующее: дифференцированный подход к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели, быстрота реагирования на высказывания партнеров, критическая оценка мнений, аналитический подход к учету и оценке обсуждаемых проблем, ощущение собственной значимости и сопричастности в решении затронутой в беседе проблемы.

Чтобы переговоры развивались успешно, необходимо сразу же после их начала постараться найти общую с партнером позицию. Начинать рекомендуется с самых важных аспектов предмета обсуждения, пытаясь прийти к согласию по принципиальным вопросам, и только после этого переходить к деталям. При этом в начале переговоров затрагиваются бесспорные, не вызывающие разногласия вопросы, что позволяет создать основу, способствующую развитию переговоров. После этого переходят к обсуждению таких пунктов, договориться по которым относительно легко. И только затем - к основным вопросам, требующим подробного обсуждения. Чтобы не мешать развитию переговоров, не следует акцентировать внимание на расхождениях во взглядах, если они

не принципиальны. Главная задача - чтобы переговоры не увязли в решении второстепенных вопросов когда стороны не договорились еще по главным пунктам.

Речевые тактики, способствующие ведению переговоров:

Подчеркивание значимости, профессионального уровня партнера: «Как профессиональный педагог вы знаете по собственному опыту, к чему может это привести... Поэтому я предлагаю...»

Выражение согласия с партнером: «Да, конечно», «Полностью согласен с этим», «Правильно», «Разумно» и т.д.

Если переговоры заходят в тупик, то можно использовать следующие приемы: рассмотреть проблему с другой стороны: «Подойдем к проблеме с другой стороны...». Использовать высказывания партнера для развития своих мыслей: «Я хотел бы еще раз остановиться на вашем предложении и сразу же перейти к вопросу о...». Уточнить с помощью встречных вопросов, правильно ли понял партнер: «Если я правильно понял, у вас есть некоторые сомнения относительно сроков выполнения зачетных работ...».

Рассмотрим особенности организации телеконференций в Интернет. При дистанционном обучении телеконференции играют ключевую роль, сближая обучение в среде Интернет с традиционным очным обучением. Совершенствование программного обеспечения, каналов связи и телекоммуникационного оборудования привело к тому, что участники процесса дистанционного обучения могут не только обмениваться сообщениями по электронной почте, как это было совсем недавно, но могут видеть и слышать друг друга, общаясь в режиме реального времени. В настоящее время телеконференциями называется большая группа разнообразных служб и сервисов Интернет, предназначенная для коммуникации пользователей. Выделяются следующие виды телеконференций:

- асинхронные телеконференции - конференции, в которых обмен информацией происходит в отсроченном режиме (по электронной почте);
- синхронные телеконференции - конференции в режиме реального времени, предоставляющие возможность обмена как текстовой, так и визуальной и голосовой информацией.

Асинхронные телеконференции являются одной из наиболее старых услуг, предоставляемых пользователям Интернет. Их главным преимуществом является то, что они не требуют присутствия всех участников конференции в одно и то же время, что очень удобно в том случае, если участники конференции находятся в разных часовых поясах или не могут одновременно находиться за компьютером в установленное для конференции время. Также, данные конференции удобны для тех пользователей, кому требуется большее время на обдумывание своих выступлений, кто хочет дополнительно поработать над ответом, проблемой, поднятой в рамках конференции, или если язык общения на конференции не является родным языком участника (как правило, в этих случаях на подготовку ответа или реплики уходит гораздо больше времени).

Наиболее распространенные формы асинхронных телеконференций - это Списки рассылки (discussion lists).

Они дают возможность рассылки электронного сообщения одновременно нескольким (многим) адресатам по заранее составленному адресному списку. Списки рассылки удобны при организации работы сравнительно небольшой группы пользователей (учебной группы, малой группы, двух-трех соавторов создающейся статьи и т.п.). Как правило, подобные списки рассылки ведутся (модерируются) администратором (преподавателем курса, координатором) того сервера, на котором они создаются, что защищает информацию, циркулирующую в них, от несанкционированного доступа.

Синхронные телеконференции все больше завоевывают популярность в сфере дистанционного обучения. Различаются следующие виды синхронных конференций.

Аудиоконференции - телеконференции, появившиеся благодаря развитию Интернет-телефонии. Перспективны при организации групповой работы, а также для трансляции лекций и семинаров, проводимых экспертами в конкретной предметной области.

Видеоконференции - объединяют звук и изображение, являясь наиболее близкой к реальной формой дистанционного общения.

Чаты - интерактивное общение в режиме реального времени с использованием специальных почтовых программ (типа IRC, ICQ и т.п.). Интенсивное общение, представляющее определенные трудности для тех пользователей, кто плохо владеет клавиатурой. Чаты эффективны для небольших групп участников - от двух до пяти человек. При необходимости, если в чате должны участвовать более пяти человек, необходимо заранее четко оговаривать последовательность выступлений, ход дискуссии и правила общения участников друг с другом.

Как правило, каждый форум, чат или социальная сеть имеют собственные правила общения. Поэтому перед тем, как зарегистрироваться на сайте, форуме или в социальной сети, желательно ознакомиться с этими правилами.

По правилам хорошего тона, пользователь, который только зашел на форум или чат, должен поздороваться. Тем более это самый простой способ обратить на себя внимание и заявить о себе. Находясь в чате, не следует мешать общению других участников. По правилам хорошего тона не следует: использовать оскорбительные выражения в процессе общения;

игнорировать требования администрации или модератора, обсуждать его действия; использовать какие-либо программные средства, которые влияют на работу компьютера других участников чата; оставлять без внимания обоснованные просьбы собеседников; посылать одну и ту же фразу несколько раз; оставлять пустые строчки в своих сообщениях; если человек выразил свое нежелание продолжать разговор - настойчиво обращаться к нему с репликами личного характера; использовать шрифт большого размера.

Если в процессе общения возникают недоразумения, то наиболее правильным решением будет обратиться за помощью к администратору. У администратора есть полное право устранить любого участника за некорректное поведение или грубые высказывания в свой адрес и адрес других участников чата. Все данные правила распространяются и на

программу ICQ, поскольку этот Интернет пейджер имеет возможность чата. Культурное грамотное общение всегда цениться выше, чем пустые реплики и грубость.

На сегодняшний день телефон - наравне с глобальной сетью Интернет - настолько прочно вошел в повседневную жизнь, что без него невозможна любая деловая активность.

Умение общаться по телефону необходимо практически на любой должности в организации. Рассмотрим далее правила общения по телефону.