

УДК 174:378.14

ПРАВИЛА ОНЛАЙН-КОММУНИКАЦИИ КАК АКТУАЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ ДИСЦИПЛИН ПО СЛУЖЕБНОМУ ЭТИКЕТУ

А. А. Кирдун

УО «Белорусский государственный технологический университет»
(Республика Беларусь, 220006, г. Минск, ул. Свердлова, 13а; e-mail:
allakirdun@belstu.by)

Аннотация. В статье представлены конкретные правила деловой онлайн-коммуникации, на которых сегодня необходимо акцентировать внимание на занятиях в студенческой аудитории в рамках преподавания дисциплин по служебному этикету. Эти правила актуальны в ситуациях общения, осуществляемого посредством таких каналов, как электронная почта, мессенджеры, видеосвязь.

Ключевые слова: учебная дисциплина, служебный этикет, онлайн-коммуникация, деловое письмо, деловая переписка.

RULES FOR ONLINE COMMUNICATION AS A RELEVANT SECTION OF THE DISCIPLINE ON SERVICE ETIQUETTE

A. A. Kirdun

EI «Belarusian state technological university» (Republic of Belarus, 220006, Minsk, 13a Svierdlova st.; e-mail: allakirdun@belstu.by)

Summary. The article presents specific rules of business online communication, on which today it is necessary to focus attention in classes in the student auditorium as part of the teaching of disciplines on service etiquette. These rules apply to communication via channels such as email, messenger, or video.

Key words: educational discipline, service etiquette, online communication, business letter, business correspondence.

Введение в учебные планы учреждений высшего образования дисциплин, содержанием которых является целенаправленное изучение правил служебного этикета, обусловлено, среди прочего, необходимостью формирования позитивного профессионального имиджа будущих выпускников. В его базисе, как известно, находятся не только компетентность и интеллектуальность личности, но и ее поведенческие особенности, публичный образ [1, с. 194].

Служебный этикет – специфический раздел общего этикета, в котором изучаются нормы и принципы, регулирующие взаимоотношения между

руководителями и подчиненными, коллегами, партнерами. В настоящее время эти взаимоотношения в значительной степени переместились из offline в online. «Теперь даже сотрудники одного структурного подразделения организации общаются с коллегами за соседними столами по переписке, не говоря уже о деловых коммуникациях с контрагентами и вышестоящими органами управления, территориально удаленными друг от друга. Глобальная цифровизация диктует свои условия» [2, с. 188]. Как следствие, в учебном процессе предметом рассмотрения становятся не только традиционные этикетные коммуникативные ситуации, но и ситуации дистанционного делового общения с присущей им спецификой. Как справедливо отмечает Р. И. Мамина, «этикетная тематика в условиях новых реалий находится на стыке гуманитарного и технико-технологического знаний и, в целом, выступает как современное конвергентное знание, определяющее новые правила нового этикета, отвечающие потребностям развития новой цивилизации...» [3, с. 215].

Одним из основных каналов деловой коммуникации является электронная почта. К электронным письмам предъявляются те же этикетные требования, что и к содержанию и структуре деловых текстов, оформляемых на бумажном носителе: ясность, лаконичность и выразительность, полнота и законченность, вежливость, стилистическая грамотность и точность номинаций. Специфику же составляют правила, относящиеся к самому процессу отправления делового письма посредством интернета. Одно из таких правил, например, – обязательное указание в заголовке электронного сообщения не только адреса отправителя, но и кратко сформулированной темы. Адрес отправителя при этом выступает как визитная карточка, поэтому желательно, чтобы он включал имя и фамилию. Недопустимо, когда он имеет вид «irishka_2001» или «Gena_profi», а подпись делается как «Ирина Александровна» или как «Геннадий Иванович»; недопустимо также, когда в начале письма адресант представляется как «Юлия Ивановна», а в конце подписывается как «Юлия». Имя, указанное в конце электронного сообщения, и имя в строке отправителя должны совпадать. Неприличным считается и сопровождение электронного сообщения пометами «Срочно!», «Заранее спасибо», «Будем признательны за быстрый ответ». Такие фразы могут присутствовать только в административно-распорядительных документах, где приказной тон допустим. В партнерском же общении подобная маркировка сообщений недопустима. Вместо слова «Срочно» могут быть указаны конкретные даты и просьбы, обязательно сопровождаемые соответствующими речевыми формулами вежливости (например, «пожалуйста»). Письмо, отправляемое по электронной почте, рекомендуется начинать с обращения (например, «Уважаемый Андрей Васильевич!» или «Уважаемые коллеги!»), а не с приветствий типа «Добрый день...», «Здравствуйте...». Отвечать на письмо

нужно с использованием функции reply (ответить), а не путем создания нового документа. Это простое правило поможет адресату быстро понять, на какое именно его обращение (сообщение) дается ответ.

В профессиональной среде активно задействуются различные мессенджеры (Telegram, Viber, WhatsApp, Microsoft Teams и др.), поэтому в студенческой аудитории необходимо обращать внимание и на этот способ деловой коммуникации. Первое важное правило – общение по одному и тому же каналу с одним человеком. Таким образом сохраняется история переписки. Использование же разных каналов (то Viber, то Telegram) ведет к рассинхронизации данных, вынуждает партнера проверять источники и тратить время на восстановление контекста. В переписке в мессенджере не приветствуются сокращения «пжлст» (пожалуйста), «спс» (спасибо), «кнч» (конечно), «очхор» (очень хорошо); не приветствуются эмодзи, анимации, праздничные картинки; следует избегать большого количества восклицательных знаков и написания слов капслоком, то есть прописными буквами (недопустимо: «Коллеги!!!! ВНИМАНИЕ!!!!»). Хорошим тоном остается не писать раньше 9:00 и позже 20:00. Не следует делать голосовых сообщений, так как чаще всего слушать их неудобно. Исключением могут быть ситуации, когда обмен такими сообщениями был оговорен заранее. Прежде чем позвонить, рекомендуется сначала кратко изложить вопрос письменно и спросить, когда партнеру удобно созвониться и обсудить его. В групповых чатах недопустимо инициировать темы, не связанные с решением профессиональных задач, а обсуждение отдельных аспектов полученных сообщений лучше осуществлять в комментариях к этим сообщениям.

В заключение необходимо отметить, что знание правил онлайн-коммуникации позволит будущему выпускнику преодолевать барьеры в общении, быстро адаптироваться в трудовом коллективе и быть эффективным в решении профессиональных задач.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кондратьев, Э. В. Связи с общественностью: учеб. пособие / Э. В. Кондратьев, Р. Н. Абрамов; под ред. С. Д. Резника. – М.: Академический Проект, 2003. – 416 с.
2. Рабец, Т. Д. Этикет дистанционных деловых коммуникаций / Т. Д. Рабец // Актуальные проблемы гуманитарного образования: материалы IX Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 27-28 окт. 2022 г. / Белорус. гос. ун-т; редкол.: О. А. Воробьева (гл. ред.) [и др.]. – Минск: БГУ, 2022. – С. 187-194.
3. Мамина, Р. И. Этикет и его измерения в информационном обществе / Р. И. Мамина // Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего. – Вып. 2. – 2018. – С. 204-216.