

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

Кiryushova Ю.В.

*Уральский государственный университет путей сообщения,
05.04.2004@inbox.ru*

С помощью электронной почты, социальных сетей и других средств коммуникации сегодня мы можем быстро и эффективно общаться, обмениваться информацией и устанавливать деловые контакты. В современном мире, где цифровые коммуникации играют все более важную роль в нашей повседневной жизни, правила делового цифрового этикета становятся необходимым инструментом для успешного взаимодействия.

Цифровой этикет («онлайн-этикет», «сетевой этикет», «сетикет», «нетикет») – это совокупность правил и норм, которые помогают поддерживать положительные и продуктивные взаимоотношения в цифровой среде, без ущерба для себя, собеседников и окружающих. Данный вид этикета охватывает все направления в Интернете: общение в мессенджерах, переписку по электронной почте, ведение личных и корпоративных аккаунтов и правила поведения в них сотрудников, нормы поведения с телефоном в общественных местах и пр.[5].

В данном докладе будут рассмотрены основные правила и рекомендации по соблюдению этикета деловой переписки по электронной почте. Современные документоведы рассматривают данный вид переписки как наиболее перспективный из принятых сегодня на вооружение способов коммуникации и прогнозируют неуклонный ее рост в будущем. Это обусловлено скоростью при передаче информации и простотой операций при использовании [4, с .96]

На протяжении многих лет деловая переписка находится в фокусе внимания российских специалистов в области документоведения. Различные аспекты делового письма (назначение; классификация; требования к структуре, стилю изложения и оформления; законодательные и нормативно-методические основы) изучали И.А. Гущина, М.В. Кирсанова, И.Н. Кузнецов, И.В. Михалкина, Т.Ю. Теплицкая, О.В. Трофимова, В.Ф. Янковая и др. В последнее десятилетие, в связи с активным развитием информационно-коммуникационных технологий, стали появляться учебники, практические пособия и статьи в профильных журналах, посвященные правилам электронной деловой переписки. По данной проблематике особо стоит отметить труды А.Ш. Агаевой, Г.В. Валеевой, Т.Л. Воротынцевой, Ш.А. Идрисова, М.О. Ильяхова, А.В. Карепиной, Н. Клочковой, О.В. Лукиновой и др. Далее в докладе более подробно рассмотрим некоторые рекомендации по ведению деловой переписки по электронной почте и соблюдению цифрового этикета.

Так, большинство специалистов сходятся во мнении, что электронная деловая переписка есть не что иное, как коммуникация, реализованная посредством электронной почты, следовательно, на нее распространяются и все известные принципы и правила, применяемые в деловом (служебном) письме. Являясь довольно консервативной формой общения, письма имеют

устоявшуюся структуру, которую надо соблюдать и при подготовке электронного сообщения. В письме рекомендуется указывать имя отправителя, тему, приветствие, суть сообщения, вопрос или призыв, подпись, контактную информацию (помимо электронной почты) [3, с. 55].

А.Ш. Агаева и Ш.А. Идрисов считают, что деловая переписка независимо от ее предназначения и уровня, должна отвечать следующим пяти требованиям: 1) ясность; 2) краткость (лаконичность, сжатость, выразительность); 3) завершенность (полнота, законченность); 4) любезность (вежливость, учтивость, обходительность); 5) грамотность (правильность, корректность, точность) [1, с. 195].

Лаконичность и грамотность как основу для взаимодействия посредством писем, направляемых через электронную почту, рассматривает и Г.В. Валеева. Автор статьи «Цифровой этикет в виртуальном образовательном пространстве университета» обращает внимание на название e-mail (оно должно соответствовать реальным данным пользователя), соблюдение делового стиля письма/сообщения, сохранение диалога в переписке («цифровой след»), соблюдение времени для отправки письма/сообщения. В качестве рекомендаций также указывается, что пересылаемые в письме файлы должны иметь название, хорошее качество и допустимый объем [2, с. 109-110].

Автор статьи «Учимся деловому цифровому этикету» Н. Ключкова предлагает при ведении электронной деловой переписки руководствоваться целым сводом правил:

- Каждое письмо должно иметь тему.
- Одна тема – одна ветка.
- В групповых переписках всегда нажимайте «Ответить всем».
- Не пишите в теме письма «СРОЧНО».
- Все тяжелые файлы пересылайте через облачное хранение.
- Не тревожьте человека ночью.
- Если не сможете ответить на письмо в течение суток, предупредите собеседника, когда ждать ответа.
- Ставьте автоматический ответ в почте, если вы в отпуске или отсутствуете.
- Используйте функцию «Скрытая копия».
- Выбирайте корректные названия для адресов электронной почты.
- Ставьте подпись в деловом письме, включающую ваше имя и фамилию, должность и контакты.
- Адрес получателя пишите в последнюю очередь, чтобы случайно не отправить недописанное письмо [5].

Исходя из анализа представленных выше рекомендаций, можно сделать вывод, что в процессе подготовки письма для отправки его по электронной почте необходимо следовать принципам уважения к адресату и заботы о его интересах, ясности и убедительности речи; руководствоваться правилами современной деловой переписки и работы с электронной почтой.

В настоящее время владение навыками деловой переписки по электронной почте является необходимым условием для успешной реализации профессиональных задач в любой сфере деятельности, в том числе и в образовании. Процесс обучения в высшем учебном заведении строится на взаимодействии преподавателей и студентов, которое реализуется не только в рамках очных лекционных, практических, лабораторных занятий и консультаций, но и на базе электронной информационно-образовательной среды, через социальные сети, электронную почту и телефон. По результатам недавнего исследования, более 50% студентов взаимодействуют с преподавателями по электронной почте [6, с. 39]. Этот способ коммуникаций считается более официальным нежели чем социальные сети и мессенджеры и используется студентами для решения оперативных вопросов, связанных с изменениями в расписании учебных занятий, уточнением содержания заданий для подготовки к аудиторной работе, отправкой выполненных письменных работ, передачей экзаменов и т.д.

Особо востребованы навыки делового письма у студентов, обучающихся по направлениям подготовки «Документоведение и архивоведение», «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Сервис», так как им по роду своей деятельности предстоит выполнять важные организационно-управленческие и коммуникативные функции. Будущим специалистам по управлению персоналом также необходимо владеть навыками письменной деловой коммуникации, так как сфера их профессиональной деятельности предполагает ведение активной переписки не только со своими коллегами в рамках организации, но и за ее пределами – с целью выстраивания отношений с соискателями и представителями различных учреждений (Службы занятости, Государственной инспекции труда, Фонда пенсионного и социального страхования, кадровых агентствах и т.д.).

Однако многие преподаватели отмечают, что не все студенты владеют навыками письменного делового общения и соблюдают правила цифрового этикета. Так, проведенное нами интервью с преподавателями кафедры «Управление персоналом и социология» Уральского государственного университета путей сообщения (N=12) позволило выявить ряд основных ошибок, допускаемых студентами при переписке по электронной почте. Обозначим их, это:

- Наличие неформального адреса электронной почты (например, milashka@..., ahalai-mahalai@... и т.д.);
- Отправление электронных писем с чужого почтового адреса;
- Отсутствие темы письма;
- Написание текста сообщения в теме письма, а не в «теле» письма;
- Игнорирование уважительного обращения к преподавателю;
- Использование неформального стиля общения вместо делового (например, «Ловите мою ВКР», «Кидаю работу в PDF формате» и т.д.);
- Наличие орфографических и пунктуационных ошибок;

- Отправка файла письменной работой или иного вложения безсопроводительного письма;
- Присвоение файлу-вложению некорректного имени (например, «домашка», «курсач» и т.д.);
- Отсутствие файла-вложения, заявленного в тексте письма;
- Отсутствие четкого описания причины (повода)/вопроса, служащего основанием для написания письма;
- Отсутствие персональной информации (фамилия, имя студента, номер академической группы), идентифицирующей отправителя письма;
- Наличие ошибок в имени, отчестве преподавателя (адресата) при обращении к нему;
- Отправление письма не тому адресату;
- Предоставление неполной информации по ситуации, служащей причиной (поводом) для написания письма адресату (преподавателю приходится вступать в переписку со студентом и задавать ему дополнительные уточняющие вопросы);
- Использование эмодзи и т.д.

Исходя из анализа характера ошибок, мы делаем вывод о том, что они связаны с незнанием правил цифрового этикета, структуры и содержания деловых писем, неумением четко, логично и лаконично строить письменную речь, а также банальной невнимательностью отправителя.

В связи с тем, что студенты демонстрируют невысокий уровень культуры деловой переписки по электронной почте, считаем необходимым рассмотреть возможность включения данной темы (вопроса) в рабочие программы соответствующих учебных дисциплин. Так, например, обучающиеся по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» могут осваивать основы электронной деловой переписки в рамках таких дисциплин, как «Русский язык и этика делового общения» и «Кадровое администрирование и электронный документооборот». Предлагаем дополнить тематический план раздела «Профессиональная (деловая) коммуникация: конструктивные и языковые особенности официально-делового стиля речи, сфера его функционирования, жанровое своеобразие» дисциплины «Русский язык и этика делового общения» следующими вопросами:

1. Деловая переписка по электронной почте как вид коммуникации.
2. Структура и содержание электронного делового письма.
3. Стил и язык электронного делового письма.

Считаем необходимым включить в модуль «Информационные технологии в управлении персоналом» в рамках дисциплины «Кадровое администрирование и электронный документооборот» тему «Деловой цифровой этикет», в рамках которой предлагаем рассмотреть вопросы этикета электронной деловой переписки и правила работы с электронной почтой.

Цели изучения обозначенных нами тем – повышение у студентов общего уровня письменной деловой коммуникации и овладение ими современными нормами ведения переписки по электронной почте.

Особое внимание стоит обратить на проведение практических занятий. Путем выполнения ряда заданий на компьютерах необходимо отработать конкретные навыки работы с электронной почтой и написания писем для решения разных учебных задач. Это может быть:

- Запрос (задание: получение индивидуального задания у преподавателя для ликвидации академических задолженностей).
- Отправка информации (задание: отправка преподавателю письменной работы на проверку с написанием сопроводительного письма).
- Разъяснение (задание: разъяснение преподавателю причин отсутствия на учебных занятиях) и т.д.

Необходимо в процессе реализации практических занятий акцентировать внимание студентов на многообразии функциональных возможностей электронной почты: отложенная отправка письма, создание автоматической подписи, указание важности письма и т.д.

В завершение, следует отметить, что соблюдение правил цифрового этикета способствует развитию культуры деловых отношений и созданию гармоничной и продуктивной рабочей среды, а формирование у студентов навыков деловой переписки по электронной почте может стать существенным конкурентным преимуществом их профессиональной подготовки в вузе.

Чтобы правильно и быстро писать электронные деловые письма нужно знать особенности и требования не только языка, грамотности, стиля современного письма, но и общепринятые стандарты деловой корреспонденции и правила работы с электронной почтой.

Список использованных источников:

1. Агаева А.Ш. Деловая культура и психология общения: учебное пособие / А.Ш. Агаева, Ш.А. Идрисов. – Москва; Вологда: Инфра-Инженерия, 2022. – 232 с.
2. Валеева Г.В. Цифровой этикет в виртуальном образовательном пространстве университета / Г.В. Валеева // Гуманитарные ведомости ТГПУ им. Л. Н. Толстого. – 2022. – № 3 (43). – С. 4-115.
3. Ильяхов М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. – Москва: Альпина Паблишер, 2018. – 256 с.
4. Кирсанова М.В. Деловая переписка: учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. – 3-е изд. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 136 с. – (Высшее образование: Бакалавриат).
5. Ключкова Н. Учимся деловому цифровому этикету / Н. Ключкова // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. – 2020. – № 7. – С. 37-44.
6. Таланов С. Л. Цифровой этикет в представлениях студентов (на материалах Ярославской области) / С.Л. Таланов // Alma mater: Вестник высшей школы. – 2022. – № 4. – С. 30-43. – (Философия и социология).