

# Тема «Нормы делового этикета в современной онлайн коммуникации»

ФИО студента

# Актуальность исследования

В последние десятилетия деловые коммуникации все чаще происходят в интернет-пространстве. Это обусловлено такими преимуществами современной онлайн коммуникации как мгновенность и глобальность. Однако, интернет-коммуникации присущ ряд особенностей, которые могут наложить отпечаток на ведение деловой беседы в интернет-пространстве – это ограниченность применения невербальных средств общения, физическая непредставленность, затруднения виртуальной идентичности и т.д. Нельзя не отметить и речевые особенности онлайн коммуникации – появление новых этикетных формул, употребление усеченных речевых конструкций, проникновение в деловой дискурс компьютерного сленга и др. Все это определяет необходимость разработки новых этических норм делового этикета для онлайн пространства. Однако, публикации, посвященные проблеме оценки особенностей норм делового этикета в современной онлайн коммуникации, на сегодняшний день практически отсутствуют. Это и послужило обоснованием к проведению данного исследования.

# Цель и задачи исследования

**Цель исследования** – проанализировать нормы делового этикета в современной онлайн коммуникации.

**Задачи исследования:**

Изучить опыт академических исследований норм делового этикета в современной онлайн коммуникации.

Проанализировать особенности норм делового этикета в современной онлайн коммуникации, сделав акцент на изучении специфики и возможностей цифровой среды.

На основании полученных данных разработать рекомендации по совершенствованию норм делового этикета в современной онлайн коммуникации.

## Объект и предмет исследования

**Объект исследования** – нормы делового этикета в современной онлайн коммуникации.

**Предмет исследования** – процесс соблюдения норм делового этикета в современной онлайн коммуникации.

# Обзор источников и литературы

А.В. Усачева

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЙ

**Аннотация:** данная статья посвящена исследованию проблем интернет коммуникации, а именно психологическим особенностям данного вида общения. В работе указаны ключевые аспекты данной формы обмена информацией и рассматривается понятие интернет-зависимости.

**Ключевые слова:** Интернет, коммуникации, неформальное общение, самопрезентация, функция самоверификации, виртуальные личности, интернет-зависимость.

Последнее столетие истории человечества характеризуется, в частности, появлением с возрастающей скоростью таких технических новинок, которые быстро становятся неотъемлемыми атрибутами нашей повседневной жизни, порой внося в нее весьма существенные изменения. В течение веков способы коммуникации и передвижения, способы обработки, хранения, передачи информации, другие производственные и технические аспекты человеческой деятельности либо практически не менялись, либо медленно совершенствовались, не претерпевая радикальных изменений. В последнее же столетие в этих и во многих других, в том числе бытовых сторонах нашей жизни стремительными темпами происходят качественные, принципиальные изменения, причем совершаются они на фундаменте новых технических решений, изобретений, открытий.

Примеры очевидны; среди них телевидение, компьютеры, сотовая связь, современная авиация, не говоря уже о холодильниках, видеокамерах, кондиционерах и т.п., вещи окружающие наш повседневный быт. Нужно сказать, что речь идет не только о приобретении функциональных навыков и умений использовать новые инструменты, но и об определенных психологических изменениях – в плане отношения к ним, и к открывающимся благодаря им новым возможностям. Эти изменения происходят через проделывание определенной психологической работы и происходят в несколько этапов: преодоление психологического барьера

© Усачева А.В., 2014

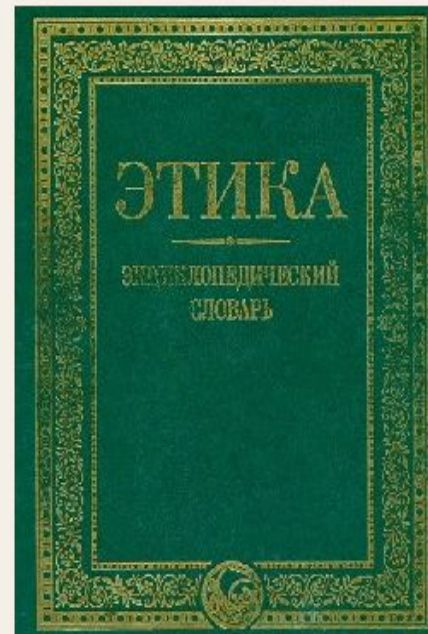
Усачева А.В. Психологические особенности интернет-коммуникаций //

Вестник университета. – 2014. - №1. – С.

277-279 <https://cyberleninka.ru/article/v/psihologicheskie-osobennosti-internet-kommu>

## ▣ Апресян Р.Г., Гусейнов А.А. — Этика: Энциклопедический словарь

☰ Категория: Словари и энциклопедии Ⓞ Создано: 2010-09-05 ✎ Автор: doctordss Просмотров: 15293



Название **Этика: Энциклопедический словарь**

Под редакцией **Р.Г. Апресяна и А.А. Гусейнова**

М.: Гардарики, 2001. — 671 с.

ISBN 5-8297-0049-2

Формат: DjVu

Размер: 27,9 Мб

Качество: хорошее, сканированные страницы + OCR+ содержание

Язык: Русский

Словарь включает около 450 статей, посвященных этическим проблемам, нормативным формулам и этическим сентенциям, а также школам и произведениям. Словарь обобщает мировой опыт этически около трети статей представляют индийскую, китайскую и арабо-мусульманскую

«Этика. Энциклопедический словарь» под ред. Р.Г. Апресяна

[https://platona.net/load/knigi\\_po\\_filosofii/slovari\\_ehnciklopedii/apresjan\\_gusejnov\\_eh\\_tika\\_ehnciklopedicheskij\\_slovar/23-1-0-1124](https://platona.net/load/knigi_po_filosofii/slovari_ehnciklopedii/apresjan_gusejnov_eh_tika_ehnciklopedicheskij_slovar/23-1-0-1124)

# Обзор источников и литературы

А.А. Гусейнов Р.Г. Апресян

Этика

Рекомендовано Министерством образования Российской Федерации в качестве учебника для студентов высших учебных заведений



Гардарики

МОСКВА  
2000

УДК 17(075.8) ББК 87.7 Г96

Рецензенты:

доктор философских наук Г.В. Сорина  
кандидат философских наук Б.О. Николаичев

Гусейнов А.А., Апресян Р.Г.

Г96 Этика: Учебник. — М.: Гардарики, 2000. — 472 с.  
ISBN 5-8297-0012-3 (в пер.)

«Этика» представляет собой базовый учебник для высших учебных заведений. Структура и подбор тем учебника позволяют преподавателю моделировать общие и специальные курсы по этике (истории этики и моральных учений, моральной философии, нормативной и прикладной этике) сообразно объему учебного времени, профилю учебного заведения и степени подготовленности студентов.

Благодаря характеру предлагаемого материала, доступности изложения и прозрачности языка учебник может быть интересен в качестве «книги для чтения» для широкого читателя.

Рекомендован Министерством образования РФ в качестве учебника для студентов высших учебных заведений.

УДК 17(075.8) ББК 87.7

В оформлении переплета использован фрагмент картины  
А. Г. Венецианова «На жатве. Лето» (середина 1820-х гг.)

«Этика» под ред. Р.Г. Апресяна и А.А. Гусейнова

[http://www.intelros.ru/pdf/Reyting/Ethics\\_Gusseinov\\_Apressyan.pdf](http://www.intelros.ru/pdf/Reyting/Ethics_Gusseinov_Apressyan.pdf)

ББК Ю7.я7  
Б828

Одобрено  
учебно-методической комиссией факультета психологии

Рецензент Солдатова Е.Л.

Б828 **Этика:** методические рекомендации / сост. И.М. Бормотова. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2008. – 77 с.

Данный курс призван представить основной круг этических тем и проблем. Программа курса систематична, но не всеохватна, и ее структура отражает структуру знаний, как они сложились в философской этике, или моральной философии. История этики, нормативно-этические и этико-прикладные вопросы включены в обсуждение этико-философских проблем; таким образом последние иллюстрируются, детализируются или локализуются (в разных темах это сделано по-разному).

Библиография по отдельным темам курса, как правило, эклектична, что позволяет продемонстрировать разнообразие возможных подходов к трактовке каждого вопроса.

Обсуждения, предлагаемые для семинарских занятий, предполагают знание студентами соответствующих философских текстов и их аналитическое понимание. К некоторым темам курса приложены фрагменты философских текстов, которые осваиваются студентами самостоятельно и обсуждаются на семинарских занятиях.

Кроме того, приведены вопросы и тексты, которые могут быть использованы для небольших эссе студентов или других творческих работ. В конце приложены варианты открытых и закрытых тестов для самопроверки знаний по изучаемому предмету.

ББК Ю7.я7

«Этика» под ред. А.А. Гусейнова и Е.Л. Дубко

<http://window.edu.ru/resource/334/71334/files>

# Теоретические аспекты изучения норм делового этикета в современной онлайн коммуникации

- Этические проблемы в большинстве случаев приводят к открытому конфликту. Обучение этике, поощрение за этичное поведение, установление внутреннего этикета — это важные аспекты, стороны современного бизнеса, так как эффективно реализуется обслуживание, снижаются расходы, формируется область сотрудничества и прогрессивного организационного развития.
- Изученные научные публикации различных авторов, дали возможность определить современные нормы онлайн коммуникации, а также понять необходимость этического кодекса в любой фирме.

# Анализ особенностей норм делового этикета в современной онлайн коммуникации

---



- Исследование проходило в три этапа:
- Организационный. На этом этапе была изучена основная информация об организации ПАО Росбанк. Определены основные проблемы базы исследования.
- Основной. На этом этапе была разработана самостоятельная анкета специально для данного исследования, которая позволила изучить работу персонала банка в рамках норм делового этикета в современной онлайн коммуникации. И изучить мнение клиентов, на сколько они остались довольны работой специалиста онлайн- сопровождения.
- Заключительный. Разработана программа мероприятий, которая позволила улучшить работу персонала банка в рамках использования норм делового этикета в современной онлайн коммуникации. Проанализированы результаты исследования.



# Анализ особенностей норм делового этикета в современной онлайн коммуникации

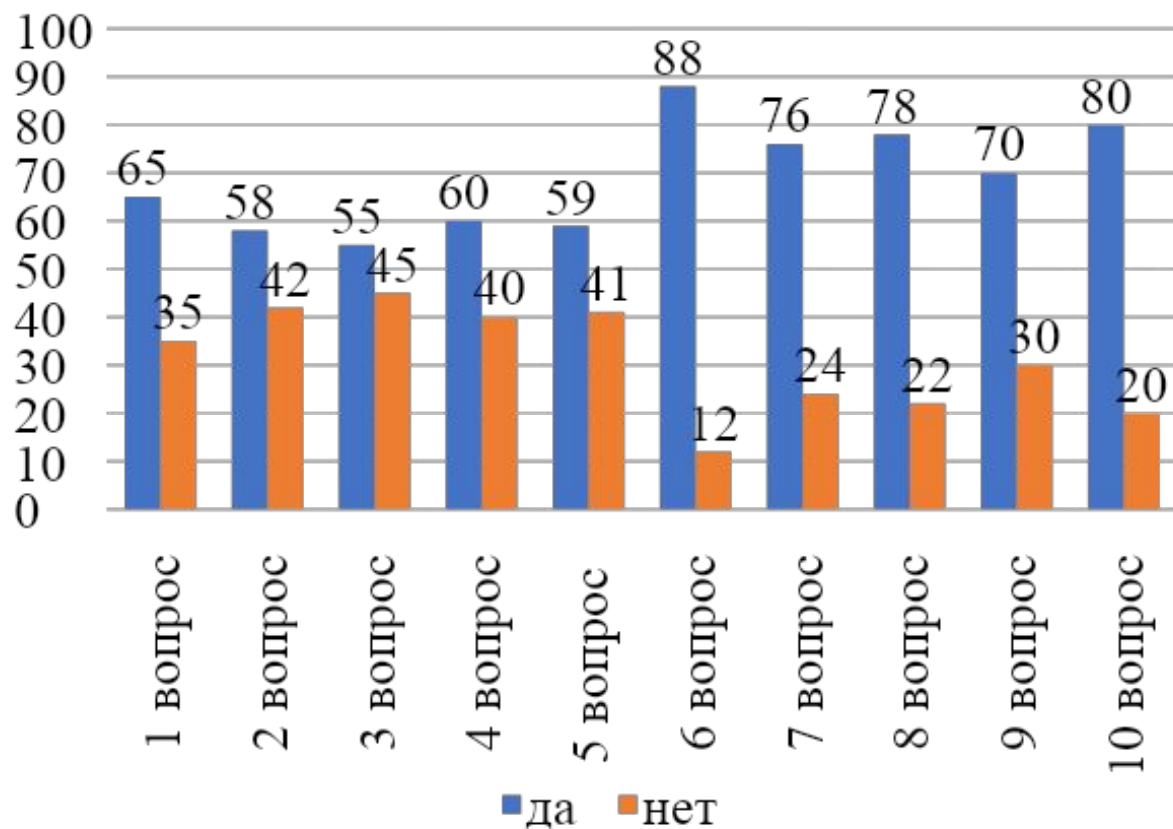


Рисунок 1-Результаты анкетирования персонала

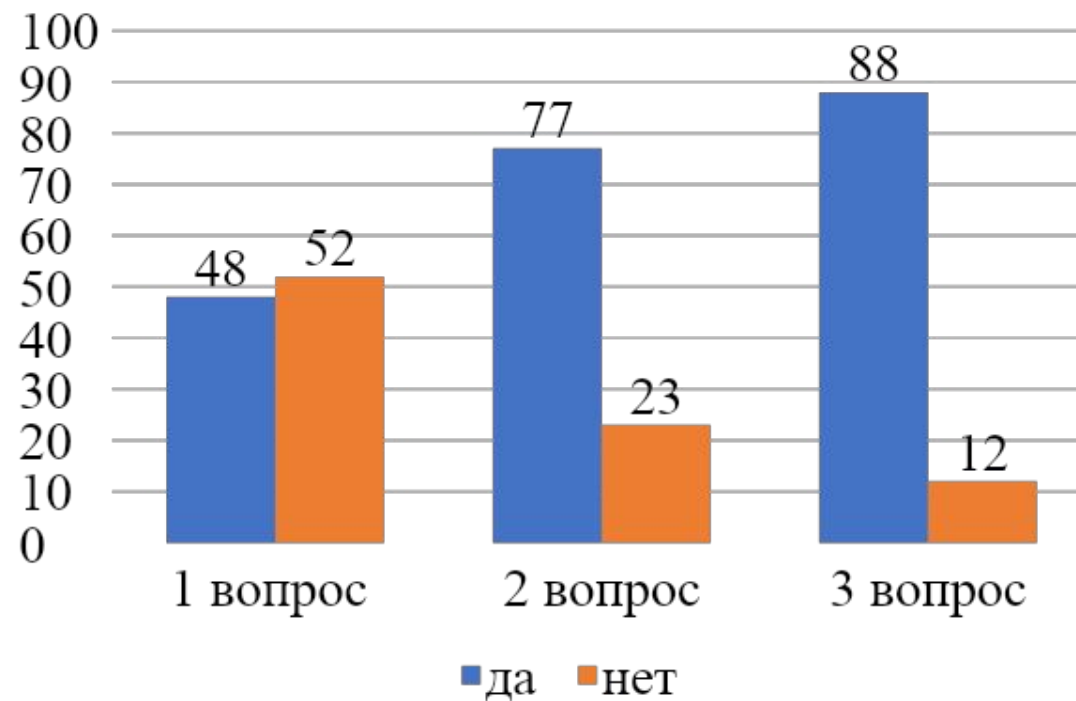
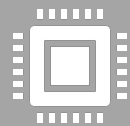


Рисунок 2. Результаты опроса клиентов банка

# Рекомендации по совершенствованию норм делового этикета в современной онлайн коммуникации



Тренинг эффективного общения



Технологии эффективного общения, которые выражаются в способах, приемах и средствах общения персонала с клиентами банка, которые обеспечивают взаимопонимание и эмпатию партнеров по общению



Правила эффективного общения персонала с клиентами банка:



Упорядочить обязанности и права онлайн работников банка.

Рекомендации по  
совершенствованию  
норм делового  
этикета в  
современной  
онлайн  
коммуникации

Организационные и нормативные документы, которые могут обеспечивать деятельность онлайн персонала. В их число входят:

- Инструкции по расстановке кадров;
- Должностные инструкции всех сотрудников;
- Штатное расписание
- Приказы (распоряжения) по личному составу;
- Трудовые договоры, заключенные с каждым сотрудником;
- Внутренние локальные нормативные акты, утвержденные руководителем;
- Материалы аттестационной комиссии;
- Личные дела сотрудников;
- Положение об оплате труда;
- Положение о премировании (мотивации).

# Анализ результатов контрольного исследования

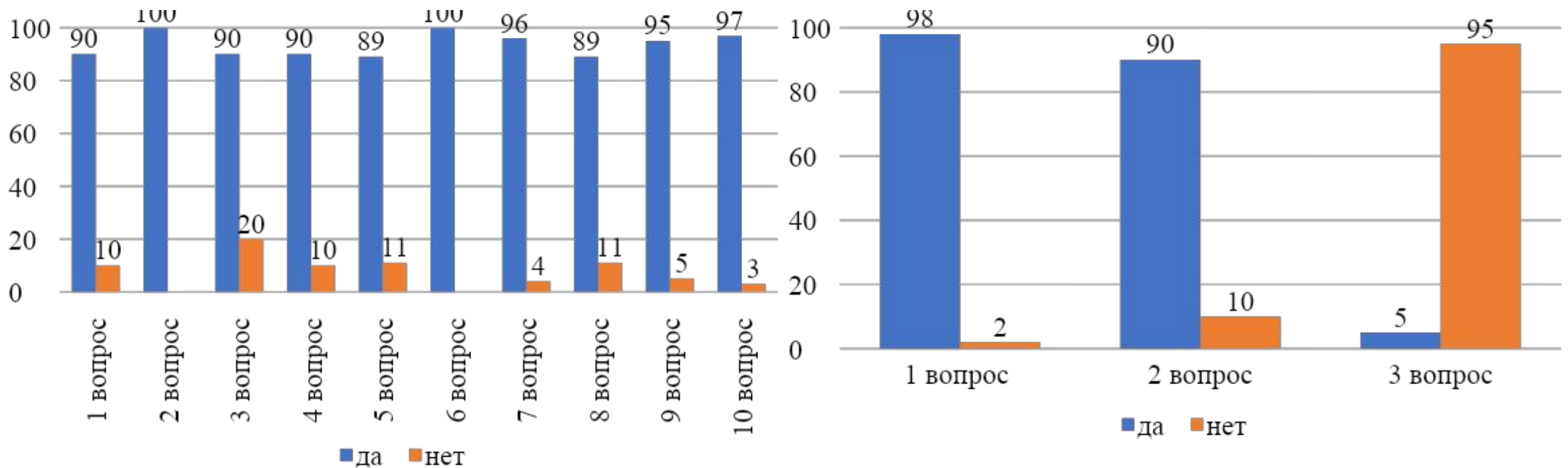


Рисунок 3-Результаты анкетирования персонала после реализации предложенных мероприятий

Рисунок 4-Результаты опроса клиентов банка после реализации приложенных мероприятий

# Вывод

Внедрение предложенных мероприятий позволило предприятию увеличить эффективность навыков общения, повысить уровень знания и применения этики и этикета гостиничной деятельности. Стабилизировать экономическую ситуацию банка. Данный момент позволит привлекать новых клиентов банка, и совершенствовать этику и этикет гостиничной деятельности в рамках совершенствования навыков эффективного общения персонала предприятия, сокращать затраты и получать дополнительную прибыль, а также сохранить уверенные позиции на рынке предприятий гостиничного сервиса.



*Спасибо за внимание!*