

ФГБОУ ВО ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ А.А. ЕЖЕВСКОГО

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ, СОЦИОЛОГИИ И ИСТОРИИ

Реферат по Деловому этикету  
на тему:

ЭТИКЕТ В КОМПЬЮТЕРНЫХ СЕТЯХ

Выполнил:  
студент 3-го курса, заочной формы обучения  
направления 38.03.01 Экономика  
Жмурова Валерия Игоревна  
Шифр 194624  
Проверил: к.и.н., доцент кафедры  
философии, социологии и истории  
Бодяк М.Г.

ИРКУТСК-2020

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| Введение.....   | 3  |
| 1. Особенности этикета в Интернете.....   | 6  |
| 1.1 Правила интернет этикета.....   | 6  |
| 1.2 Правила интернет-безопасности и интернет этике для детей и подростков.....                | 9  |
| 1.3 Введение деловой переписки посредством электронной почты.....                             | 10 |
| 2. Этика общения в локальных сетях, в рамках телеконференций, в учебном процессе и чатах..... | 19 |
| 2.1 Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети.....                           | 19 |
| 2.2 Этика общения в рамках телеконференций.....   | 21 |
| 2.3 Использование компьютера в учебном процессе.....  | 24 |
| 2.4 Сетевая этика в чатах.....  | 27 |
| Заключение.....   | 33 |
| Список использованной литературы.....   | 35 |

## Введение

Интернет - это первая в истории цивилизации среда общения, порядок в которой поддерживается самими пользователями. Для этого ими выработаны определенные правила поведения в сети - виртуальный этикет, которые в значительной мере определяются практикой. В виртуальном мире правила вежливости несколько иные, чем в реальном мире. Для этого придумали такой термин как сетикет, нетикет (неологизм, является слиянием слов «сеть» (англ. net) и «этикет») - правила поведения, общения в Сети, традиции и культура интернет-сообщества, которых придерживается большинство. Это понятие появилось в середине 80-х годов XX века в эхоконференциях сети FIDO.

Чаще всего под явным нарушением нетикета понимают оскорбления и переход на личности, злонамеренный отход от темы, рекламу и саморекламу в не предназначенных для этого местах. Также вполне вероятно нарушением нетикета могут оказаться клевета и иная злонамеренная дезинформация (обман) или плагиат.

Правила нетикета не являются всеобщими и жестко установленными - каждое сетевое сообщество формирует свои правила. Обычно правила записаны, и даже оформляются в виде формального устава, а иногда и просто в виде списка часто задаваемых Вопросов и Ответов (сокращённо «ЧАВО», англ. «FAQ»). Вот например содержание ЧАВО Википедии (см.приложение 1). В других случаях существуют лишь в умах и словах модераторов, а

иногда и просто «старожилов» сообщества и поддерживаются на основании их личного авторитета. Для избежания ошибок в Сети следует знать некоторые понятия:

*Флейм* (от англ. flame - «пламя») - это процесс, который иногда возникает при общении в интернете, «словесная война». Это неожиданно возникшее бурное обсуждение, в процессе которого участники обычно забывают о первоначальной теме, переходят на личности и не могут остановиться. Обычно флеймы возникают спонтанно, развиваются очень быстро и заканчиваются лишь при вмешательстве модератора или, когда все участники окончательно устанут. Это тот самый вид спора, в котором истина не рождается - по окончании флейма все спорщики чувствуют себя неудобно и никакого конструктивного результата флейм не дает.

*Спам* (от англ. spam) - сообщения, присылаемые вам от неизвестных людей или организаций, которым вы не давали на это разрешения. Наиболее часто термин «спам» употребляется в смысле «почтовый спам». Как правило, спам - это массовая рассылка на большое число адресов, содержащая рекламу или коммерческие предложения, а также письма счастья и т. п. Обычно такие письма не содержат личного обращения, зато имеют захватывающие заголовки, такие как «Зарботок, не выходя из дома» или «Срочно!!! Уникальное предложение». Информация, рассылаемая подобным способом, не заслуживает доверия. Спам, как и интернет, явление международное. Поэтому, если вы впервые в жизни неожиданно получили письмо на английском, возможно, не стоит срочно искать переводчика - скорее всего, это тоже спам. Спамовые письма могут быть «разносчиками заразы», то есть содержать файлы с вирусами.

*Оффтопик* (иначе «оффтопик» или «офф»или «оффтоп», от англ. off-topic) - сообщения не по теме (топику) текущего обсуждения или почтовой рассылки. Встречается, когда участники интернет-сообществ начинают общаться на второстепенные или (что более характерно) на совершенно отвлеченные темы, отличные от той, что объявлена в заголовке текущего

обсуждения. Неприятность офтопика заключается в том, что люди, ищущие информацию по теме, записанной в заголовок темы, содержащей офтопик, заходят в ее обсуждение, надеясь увидеть там полезную информацию, но наталкиваются на информацию лишнюю, не приносящую им пользы. Таким образом, эффективность поиска может быть сильно снижена, если модератор обсуждений не примет соответствующих мер к ослаблению офтопика в них.

*Хотлинк* (англ. hotlink) - включение в веб-страницу файлов-изображений или других ресурсов с чужого сервера. Этот прием используется недобросовестными вебмастерами, которые заставляют браузер посетителя загружать картинки с чужого сервера. Тем самым расходуются чужие ресурсы и трафик.

Актуальность данной темы заключается в том, что без знания правил сетикета и умения их применять их, обеспечивает приятное общения между виртуальными собеседниками, а также учит быть более бдительным и внимательным, что в свою очередь ведет к повышению безопасности компьютера.

## 1. Особенности Этикета в Интернете

Главное правило «Сетикета», такое же, как и в любом другом этикете: ведите себя так, чтобы вас было легко понять, не создавайте проблемы другим и не мешайте нормальному диалогу, даже если он ведется посредством электронной почты. Всегда ведите себя так, чтобы не обидеть человека, с которым вы ведете переписку по Интернету.

В своей статье «50 практических правил Бизнес-сетикета (Сетевого Этикета)» Чак Мартин, Президент американской консалтинговой компании «The Digital Estate Group», пишет: «Сетикет (сетевой этикет) означает совокупность правил поведения и обхождения, принятых при использовании компьютерных сетей. Соблюдение этих правил особенно важны по причине электронности среды невозможно разделить положение бизнеса и клиента. "Правила бизнес-сетикета" появились как руководство для установления и поддержки здоровых и счастливых взаимоотношений между коммерческой деятельностью и ее клиентами».

### 1.1 Привила интернет этикета

С развитием техники и коммуникаций в Интернете стало больше пользователей, не относящихся ни к государственным чиновникам, ни к служащим науки. Многие из них использовали Интернет именно для тех

целей, для которых он создавался, - поиск информации и установление контактов. Постепенно Интернет превратился в один из видов развлечения, оставаясь при этом в первую очередь источником информации.

С развитием международной системы «электронных» денег многие фирмы выдвинули и реализовали концепцию продажи товаров через Интернет. Теперь любой из нас может заказать товар, не выходя из дома.

В свою очередь, доступность электронной почты для пользователей Сети позволила оценить ее преимущества по сравнению с традиционными видами почты. Отправленное письмо может оказаться на другой стороне земного шара через необычно короткое время.

Но, вместе с тем, появилась необходимость в определении правил этикета в Интернет - норм поведения, как для пользователей, так и для тех, кто их обслуживает. С течением времени такие правила сложились, и даже оформились в «заповеди» культурного общения в Интернете:

Помните о том, с кем вы общаетесь! Не забывайте, что через посредство Сети и компьютера вы связаны с живым человеком, а часто - со многими людьми одновременно. Не позволяйте одурманить себя атмосферой анонимности и вседозволенности. Сочиняя электронное послание, представьте, что все это говорите человеку прямо в лицо - постарайтесь, чтобы вам не было стыдно за свои слова.

Общаясь в Сети, следуйте тем же правилам межличностного общения, которым вы следуете в реальной жизни.

Помните, что вы находитесь в киберпространстве! Его границы куда шире, чем границы привычного нам человеческого общества, и в разных его частях могут действовать свои законы. Поэтому, сталкиваясь с новым для вас видом общения в Сети, изучайте и признавайте их приоритет. В любой группе новостей, форуме или даже на канале IRC существуют собственные, локальные правила. Ознакомьтесь с ними, прежде чем отправлять свое первое сообщение!

Бережно относитесь ко времени и мнению других людей! Обращайтесь за помощью только тогда, когда это действительно необходимо, и в этом случае вы всегда можете рассчитывать на поддержку ваших коллег. Не дергайте других пользователей по пустякам, иначе, в конце концов, с вами просто перестанут общаться. Помните, что сетевое время не только ограничено, но для многих и весьма дорого! И помимо ваших проблем у ваших собеседников могут быть еще и собственные.

Старайтесь выглядеть достойно в глазах своих собеседников! Не экономьте свое время на условностях типа правил хорошего тона. Общаюсь, называйте своего собеседника на «вы».

Не пренебрегайте советами знатоков и делитесь своими знаниями с другими! Будьте благодарны тем, кто тратит свое время, отвечая на ваши вопросы. Но и сами, получив письмо с вопросом от другого пользователя, не спешите отправлять это послание мусорную корзину, каким бы нелепым и наивным оно ни казалось.

Сдерживайте страсти. Вступать в дискуссии этикет не запрещает, однако не опускайтесь до брани и ругательств, даже если ваш визави сознательно провоцирует вас на это.

Относитесь с уважением не только к своей, но и к чужой приватности. Если вы по каким-то причинам хотите сохранять анонимность в Сети, признавайте эти права и за вашим собеседником. Более того, он имеет право на анонимность и приватность, даже если вы выступаете «с открытым забралом».

Не публикуйте информацию из частных писем без согласия их отправителей, не проникайте в чужие почтовые ящики и в компьютеры!

Не рассылайте свои письма одновременно на сотни адресов - люди ненавидят спамеров (тех, которые засоряют Сеть рекламой, непрошеными письмами массовой рассылки)!

После того как напишете письмо, перечитайте его и на всякий случай включите программу проверки орфографии.



Будьте терпимы к недостаткам окружающих вас людей! Независимо от того, соблюдают ли ваши собеседники правила сетевого этикета, соблюдайте их сами! В конце концов, предельно вежливо порекомендуйте собеседнику ознакомиться с этими правилами.

По сути, эти правила этикета для Сети Интернет ничем не отличаются от общепринятых норм поведения, только вносят некоторые дополнения, обусловленные особенностями виртуального общения. Но, в любом случае, следует помнить главное правило - обращаться с другими людьми нужно так, как хотелось бы, чтобы они обращались с тобой.

## 1.2 Правила интернет-безопасности и интернет этике для детей и подростков

Сегодня все больше и больше компьютеров подключаются к работе в сети Интернет. При этом все большее распространение получает подключение по высокоскоростным каналам, как на работе, так и дома. Все большее количество детей получает возможность работать в Интернет. Но вместе с тем все острее встает проблема обеспечения безопасности наших детей в Интернет. Так как изначально Интернет развивался вне какого-либо контроля, то теперь он представляет собой огромное количество информации, причем далеко не всегда безопасной. В связи с этим и с тем, что возраст, в котором человек начинает работать с Интернет, становится все моложе, возникает проблема обеспечения безопасности детей.

Существуют основные правила интернет-безопасности:

Никогда не давайте частной информации о себе (фамилию, номер телефона, адрес, номер школы) без разрешения родителей.

Если кто-либо говорит вам, присылает вам, или вы сами обнаружили в сети что-либо, смущающее вас, не старайтесь разобраться в этом самостоятельно. Обратитесь к родителям или учителям - они знают, что надо делать.

Встреча в реальной жизни со знакомыми по Интернет-общению не является очень хорошей идеей, поскольку люди могут быть разными в электронном общении и при реальной встрече. Если вы все же хотите встретиться с ними, сообщите об этом родителям, и пусть они пойдут на первую встречу вместе с вами.

Не открывайте письма электронной почты, файлы или Web-страницы, полученные от людей, которых вы реально не знаете или не доверяете им.

Никому не давайте свой пароль, за исключением взрослых вашей семьи.

1. Всегда придерживайтесь семейных правил Интернет-безопасности: они разработаны для того, чтобы вы чувствовали себя комфортно и безопасно в сети.

2. Никогда не делайте того, что может стоить денег вашей семье, кроме случаев, когда рядом с вами родители.

Всегда будьте вежливыми в электронной переписке, и ваши корреспонденты будут вежливыми с вами.

В электронных письмах не применяйте текст, набранный в ВЕРХНЕМ РЕГИСТРЕ- это воспринимается в сети как крик, и может расстроить вашего собеседника.

Не присылайте в письме информацию большого объема (картинки, фотографии и т.п.) без предварительной договоренности с вашим собеседником.

Не рассылайте писем с какой-либо информацией незнакомым людям без их просьбы - это воспринимается как "спам", и обычно досаждают пользователям сети.

Соблюдая эти простейшие правила безопасности, можно оградить свой компьютер от вирусов и других лишних проблем.

### 1.3 Введение деловой переписки посредством электронной почты

При переписке через электронную почту можно опускать обращения и приветствия и сразу переходить к делу. Но, если вы хотите, чтобы ваше электронное письмо носило более официальный характер, автор рекомендует использовать следующую формулу обращения: «Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя отчество адреса». И только после этого следует переходить к цели вашего обращения.

При всей неформальности общения необходимо помнить и выполнять одно из самых главных правил при составлении электронных писем - соблюдение принципов грамотности и логичности. Тот факт, что электронная почта - быстрый способ связи, вовсе не означает, что она должна быть небрежной. Обязательно начинайте предложение с прописной буквы и ставьте точки. Имена и названия должны начинаться с прописных букв. Текст, написанный одними строчными без точек и других знаков препинания, трудно читать. Текст же, написанный одними прописными, вообще воспринимается при чтении как НЕПРЕРЫВНЫЙ КРИК.

Необходимо использовать пропуски (пустые строки) или многоточие для отделения одной мысли от другой, так как в электронном письме они, как правило, играют роль абзаца.

При переписке через электронную почту можно опускать обращения и приветствия и сразу переходить к делу. Но, если вы хотите, чтобы ваше электронное письмо носило более официальный характер, автор рекомендует использовать следующую формулу обращения: «Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя отчество адреса». И только после этого следует переходить к цели вашего обращения.

При всей неформальности общения необходимо помнить и выполнять одно из самых главных правил при составлении электронных писем - соблюдение принципов грамотности и логичности. Тот факт, что электронная почта - быстрый способ связи, вовсе не означает, что она должна быть небрежной. Обязательно начинайте предложение с прописной буквы и ставьте точки. Имена и названия должны начинаться с прописных букв.

Текст, написанный одними строчными без точек и других знаков препинания, трудно читать. Текст же, написанный одними прописными, вообще воспринимается при чтении как НЕПРЕРЫВНЫЙ КРИК.

Необходимо использовать пропуски (пустые строки) или многоточие для отделения одной мысли от другой, так как в электронном письме они, как правило, играют роль абзаца.

Во многих компаниях существует единый корпоративный стандарт оформления электронных писем, включающих в себя структуру самого письма, правила обращения к клиенту, реквизиты подписи (ФИО, должность, рабочие телефоны, адрес электронной почты и ссылку на сайт компании). Кроме того, в этом стандарте может быть прописан запрет на использование смайлов, не относящихся к деловой сфере.

В общем виде структуру делового электронного письма можно представить в следующем виде:

«Шапка» в корпоративном стиле.

Приветствие

Содержание, цель обращения

Прощание

Личная подпись с указанием контактов.

Ссылка на сайт компании.

Логотип, если это необходимо.

При оформлении электронного письма в обязательном порядке должны быть заполнены поля:

«Тема» («Subject»).

«Кому» («To»)

«Важность письма», при необходимости.

При отправке электронных сообщений в поле «Кому» вводится e - mail адрес получателя. Иногда есть необходимость отправить письмо с одним текстом нескольким получателям, тогда их адреса можно ввести через запятые. Обязательно заполните поле «Тема», иначе ваше письмо может

быть удаленно, как спам. Здесь следует вписать несколько слов, характеризующих тему сообщения.

В некоторых почтовых программах можно указать степень важности сообщения. Это просто необходимо, если адресат получает ежедневно большое количество писем. С пометкой «Важное» письмо получает приоритет при проверке почты. Но злоупотреблять этой функцией не стоит. Важное постепенно потеряет это качество.

Правилами сетикета размер определяется точно: электронное письмо должно быть в два раза короче, чем написанное на бумаге. Если вам необходимо переслать важную информацию, содержащую большой объем, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения.

Готовя пересылку большого вложения, превышающую 200-500 килобайт, обязательно предупредите об этом своего респондента. Лучше все же не пересылать больших вложений в письмах. Существует много других способов передать большие тексты, фото или звук, минуя электронную почту. Например, через ftp-сервера или через веб-интерфейс.

При традиционной переписке приходилось либо хранить конверты с адресами, либо записывать их. Помнить электронные адреса всех ваших друзей и партнеров тоже невозможно, да и не нужно. Для этого в любой почтовой программе есть функция «Адресная книга», в которой можно хранить e-mail своих корреспондентов и другую контактную информацию. При использовании этой функции отправить электронное письмо намного проще «бумажного», достаточно выделить нужное имя в адресной книге и нажать кнопку «отправить почту».

Когда электронное письмо придет от респондента, занесенного в вашу «Адресную книгу», вы всегда будете знать от кого именно получили электронное сообщение, так как зафиксированный контакт отразится в поле «От» («From»).

Для ответа на полученное письмо достаточно нажать на кнопку «Ответить» («Reply») в почтовой программе. При этом появляется форма для нового сообщения, в которой в поле «Кому» («To») автоматически уже вписан адрес получателя, а в поле «Тема»: будет приведена тема первоначального письма с пометкой «Re:» в начале строки. По этой пометке ваш адресат поймет, что вы прислали ему ответ на письмо по конкретной теме. Таким образом, получатель сможет легко восстановить в памяти смысл переписки.

Если вы пишете друзьям и хотите, чтобы ваше письмо соответствовало правилам Сетикета, то отредактируйте текст первоначального сообщения, оставив только те строки, которые важны для понимания вашего ответа (цитаты). После обычных приветствий и вступительных слов напечатайте под каждой такой цитатой ваш ответ на данное предложение или вопрос.

Если же это ответ на деловое письмо, то оставьте весь прежний текст без изменений, а сверху напишите свой ответ.

Цитирование - приведение в сообщении фрагментов исходного текста (в данном случае, письма) с целью восстановления сути содержания. Обратите внимание: в большинстве почтовых программ цитируемый фрагмент выделяется знаком "больше" (>).

При обычном общении на собеседников не только и не столько воздействуют слова, сколько голос, интонации, мимика, жесты. В этом минус общения через электронную почту - она лишает возможности обмениваться эмоциями. Но всё же удалось частично преодолеть этот недостаток. В настоящее время в виртуальном общении, в том числе и через электронную почту, широко используются так называемые "смайлики" (графическое изображение ваших чувств) - рожицы, составленные из точек, запятых, дефисов и других символов. Они способны хоть как-то эмоционально окрашивать тексты. Использование смайликов делает переписку более живой - автор передает не только свои мысли, но и чувства. Вот наиболее распространенные смайлики:

Есть очень много смайликов для обозначения как эмоций, так и состояний человека или его внешности. Классические смайлы:

:-) улыбающийся

:-)))) смеющийся

:~D радостно смеющийся

:~| задумчивый, нейтральный

:-( грустный

:~/ недовольный или озадаченный

:~O удивлённый (рот открыт)

Иногда символ носа «~» не печатают для простоты набора. Например, печатают просто :) или :( . В последнее время часто двоеточие заменяется знаком равно, например, =) вместо :) . «Нос» обычно в таких случаях не ставится. Также в чатах часто встречается употребление только открывающих или закрывающих скобок. Например,))))) или (((((( . Количество знаков при этом соответствует уровню радости или огорчения.

Но не стоит увлекаться смайлами при составление делового письма, в противном случае вы можете приобрести репутацию несерьезного человека.

Электронная подпись - это специально созданный файл (signature), который представляет собой текстовую подпись. Наличие электронной подписи в сообщениях является правилом хорошего тона для деловой переписки. Электронная подпись к тому же является ненавязчивой рекламой бизнеса. Прямая реклама в письмах от незнакомых и малознакомых людей, как правило, воспринимается негативно, а несколько строк подписи будут приняты лояльно.

Всегда используйте подпись - она поможет вашему респонденту однозначно идентифицировать вас. И обязательно включайте в нее несколько возможных способов связи с вами. Обычно это номера телефона, адрес электронной почты, факс, ICQ

Основные правила составления электронной подписи:

Электронная подпись не должна превышать 5-6 строк.

Количество символов в строке должно быть не более 70-ти.

Использование электронной почты давно стало повседневной необходимостью. В последние годы я почти не получаю обычных писем, а электронные письма приходят сотнями. И я иногда удивляюсь, как часто люди неверно используют это средство коммуникации.

Существуют 18 правил электронного этикета:

Нужно различать разницу между полями «Кому» («То») и «Копия» («СС»). Как правило, чем большему числу людей вы посылаете эл. письмо, тем меньше вероятность того, что, хотя бы один из получателей ответит, и, тем более, выполнит действие, на которое вы рассчитываете. В поле «Кому» («То») следует включать адреса людей, от которых вы ожидаете прочтения письма и выполнения дальнейших действий. Поле «Копия» («СС») следует использовать осторожно, включая в него адреса тех, кто должен принять во внимание информацию, содержащуюся в письме. Графу «Слепая копия» («ВСС») используйте еще реже. Адреса, содержащиеся в ней, будут не видны остальным получателям.

Будьте кратки и не отходите от темы. В первую очередь пишите о самом главном, затем сообщите о необходимых деталях. В начале ясно укажите цель своего письма. Нет ничего хуже для получателя, чем долго вчитываться в содержание, чтобы дойти до сути. А если вы посылаете длинные письма, вероятность того, что кто-то сделает что-либо просимое или ответит вам, приближается к нулю. Слишком большой труд! Вероятнее всего, ваше письмо пропустят, а затем и вовсе забудут о нем.

Не обсуждайте несколько тем в одном письме. Лучше напишите несколько писем. Позже будет проще просмотреть темы, чтобы быстро найти необходимое письмо. Также это упрощает переписку и увеличивает вероятность быстрого ответа. Чем более точный заголовок вашего послания, тем лучше.

Ответы посылайте по мере необходимости. Не думаю, что эл. письмо требует мгновенного ответа. Отвечайте один или два раза в день, если только



вы не работаете в отделе продаж, технической поддержки или в другой области, где ожидается быстрый ответ. Поэтому, отвечайте на письма постепенно, по мере необходимости, иначе вы разрушите свою репутацию и уменьшите эффективность.

Следите за тоном своих писем. В отличие от встреч или даже телефонных переговоров, читатель вашего письма не имеет преимущества видеть и слышать ваше выражение лица, интонацию и получать другие невербальные сигналы. В результате, вы должны быть очень осторожны в тоне вашего письма. Особенно опасен сарказм. Если что-то будет потеряно при «переводе», вы рискуете обидеть читателя своего письма. Итак, чем вежливее вы будете, тем лучше.

Не используйте эл. почту, чтобы критиковать кого-либо. Эл. почта - неподходящий для этого носитель. Есть большая вероятность того, что вы оскорбите собеседника, или он неверно поймет вас. Такой тип общения больше подходит для «живых» встреч или, в крайнем случае, для телефонных переговоров. И лучше никогда не критиковать в электронной переписке третью сторону. Такое письмо легко персылается дальше. Вы можете вызвать «огненную бурю» и конфликт, если вы не были осторожны. Поверьте, мне, я сам попадал в такую ситуацию несколько раз.

Не отвечайте в гневе. В такой горячий момент я написал несколько «чудных» ответов. Я написал слова, которых никогда не произнес бы при личной встрече. Вот почему вам никогда не следует писать гневные ответы. Они почти никогда не служат своему предназначению и вашим долгосрочным интересам. Они уничтожают личные взаимоотношения быстрее, чем что-либо другое. Если вам станет легче, напишите такой ответ, но затем удалите его. Обычно через день-два вам уже не захочется писать гневный ответ, вы поймете, что сдержанность мудрее.

Не злоупотребляйте опцией «Ответить всем» («Reply to All»). Неделю назад я получил эл. письмо, в котором просили указать размер моего костюма для подготовки его к предстоящему турне по гольфу. Это письмо

было выслано одновременно десяти или двенадцати участникам. И все бы ничего, если бы некоторые из них, отсылая ответ, не нажали кнопку «Ответить всем» (я уверен, они сделали это неумышленно). И так, одним кликом они оповестили всех получателей о размере своих костюмов и добавили «мусора» в и без того переполненные почтовые ящики. Обычно необходимо слать ответ только отправителю. Прежде чем нажать «Ответить всем», подумайте, нуждаются ли они в этой информации.

Не пересылайте писем с непроверенной информацией. Это только вносит сумятицу в работу. В девяти случаях из десяти в таких письмах содержатся сплетни. Часто это «городские легенды». Если вы чувствуете, что просто обязаны переслать такое письмо, убедись в его правдивости. Если сомневаетесь, можно попытаться зайти на Snopes.com, сайте, посвященном отслеживанию подобной информации и ее проверке.

Не используйте поле «Копия» («Сору»), чтобы принудить кого-то к действию. Можно попасть в искушения воспользоваться этим методом, когда кто-то не отвечает на ваши письма. В данном случае лучше поднять трубку телефона и позвонить этому человеку. Если они не отвечают на ваши письма, воспользуйтесь другой коммуникационной стратегией.

Не злоупотребляйте пометкой «высокий приоритет» («high priority»). Большинство почтовых программ позволяют устанавливать приоритетность вашего письма. Пометкой «высокий приоритет» следует пользоваться только для действительно срочных сообщений. Если вы используете ее для всех писем (некоторые так и поступают), вас в дальнейшем будут попросту игнорировать. Это подобно той легенде о мальчике, который кричал «Пожар!» слишком часто.

Не пишите письма только ЗАГЛАВНЫМИ СИМВОЛАМИ. Это электронный эквивалент крика. К тому же ЗАГЛАВНЫЕ СИМВОЛЫ труднее прочесть (это скажет вам любой книгоиздатель).

Не посылайте и не пересылайте эл. письма, содержащие клевету, оскорбления, расистские или непристойные замечания. Поступая таким

образом, вы сильно рискуете «подмочить» свою репутацию. Вас могут даже привлечь к ответственности, несмотря на то, что вы просто переслали письмо, не будучи его автором.

Помните о том, что рабочий эл. ящик не предназначен для личной переписки. На него не распространяется защита частной переписки. Любой администратор с достаточными правами доступа может проверить вашу переписку на сервере компании. Если вы желаете послать личное сообщение, воспользуйтесь бесплатными службами вроде GMail. Почтовый ящик на таком сервере можно использовать как личный.

Используйте подпись со своей контактной информацией. Это знак вежливости по отношению к вашему респонденту. Это также сокращает количество писем, т.к. людям не будет необходимости писать второе или третье послание, чтобы выяснить ваш телефонный номер или почтовый адрес.

Предлагайте опцию «если-то». Это еще один совет, который я почерпнул у Тима Ферриса, автора книги «Рабочий день 4 часа в неделю». Он рекомендует, чтобы мы сопровождали наши письма вариантами для сокращения переписки. Например, «Если вы выполнили поручение, то подтвердите это, пожалуйста, по эл. почте. Если же нет, сообщите приблизительный срок окончания». Или еще: «Я свободен для встречи в 10.00, 11.00 или в 14.00. Вам подойдет какой-либо вариант? Если нет, пришлите, пожалуйста, ваши предложения».

Используйте проверку грамматики. Я отношусь к своей корреспонденции серьезно. И по мне это должно быть видно. Так как я издатель, думаю, планка еще выше. Если я безграмотно пишу письма, использую неправильные обороты, неверно расставляю знаки препинания, это непременно отражается на мне и моей компании. Опечатки и ошибки можно простить, но их легко и исправить.

Перечитывайте ваши письма перед отправкой. Просто необходимо перечитать письмо до отправки и убедиться, что вы ясно выразили свою мысль и соблюли правила этикета электронной переписки.

## 2. Этика общения в локальных сетях, в рамках телеконференций, в учебном процессе и чатах

### 2.1 Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети

Во многих организациях правила поведения юзера в локальных сетях устанавливаются в форме инструкций либо официальных правил. Много организаций, в которых каких-либо правил и инструкций официально не существует, да и далеко не важно какая аннотация может охватить все вопросы этикета. В процессе развития локальных сетей выработаны некие общие правила (хотя применение того либо другого правила зависит от технического оснащения сети):

§ не передавайте никому ваше имя и пароль для входа в сеть: любые деяния, совершенные в сети под вашим именованием, позже могут быть соотнесены конкретно с вами;

§ если вы оставляете компьютер более чем на 10 минут, перед уходом прекратите выполнение всех программ с сетевой поддержкой (либо связанных со обменом данных по сети) и закройте их (если это нереально сделать в силу выполняемой задачи, то предупредите об этом факте вашего сетевого администратора);

§ попытайтесь без необходимости не запускать несколько программ с сетевой поддержкой;

§ до этого чем начать перемещение огромного размера данных с другого компьютера на свой либо со собственного компьютера на другой компьютер в сети, оцените необходимость этого деяния и возможность разбиения данных на отдельные меньшие по размеру пакеты. Лишь в случае

невозможности решения вопроса указанным образом прибегайте к перемещению всех данных;

§ при наличии у вашего компьютера собственного жесткого диска отдавайте предпочтение сохранению данных конкретно на нем, а не на дисках общего использования (если таким не является диск вашего компьютера и если это правило не противоречит решаемым задачам);

§ пользуясь общим (системным) почтовым ящиком, пытайтесь избегать помещать туда совсем огромные сообщения;

§ перед установкой на ваш компьютер нового программного обеспечения с сетевой поддержкой либо с вероятным коллективным внедрением проконсультируйтесь с сетевым администратором и проверьте устанавливаемое программное обеспечение на лицензионную чистоту и на незараженность вирусами;

§ смотрите за тем, чтоб работающие у вас программы не наносили вред каким- или общим (сетевым) ресурсам и ресурсам остальных юзеров сети.

Применение коллективного принтера накладывает на членов локальной сети определенные дополнительные правила:

§ смотрите, чтоб не распечатывались лишние копии отправленного вами задания;

§ пытайтесь не распечатывать что-либо сразу (документ и т.п.) Сходу после внесения каждого незначительного конфигурации - многие программы разрешают просмотреть эталон вероятной распечатки на экране;

§ смотрите за тем, чтоб ваши распечатки не скапливались у принтера - забирайте их, по способности, сходу после окончания печати.

В случае появления вопросов по использованию сети либо программ, использующих сетевые ресурсы, обратитесь к сетевому администратору либо воспользуйтесь соответствующей документацией (при наличии такой).

## 2.2 Этика общения в рамках телеконференций

Любой человек, имеющий компьютер, подключенный к Интернету, может завязать знакомство с жителем любой страны. Для этого достаточно подписаться на так называемую телеконференцию.

Телеконференция- это своеобразный журнал, публикующий исключительно письма читателей. Или можно сказать так: его авторы- это и есть его читатели. Конечно, выходит это издание без цензуры и какой-либо правки автора. И автором может стать любой.

Дискуссионная группа Usenet, известная во всем мире как самая большая телеконференция. Usenet - эта интересная служба является своеобразным развитием электронной почты. Сообщения электронной почты мы отправляем конкретному лицу, указав его адрес электронной почты. Теперь представьте, что мы хотим отправить сообщение не одному человеку, а всем людям мира. Это тоже можно сделать, но надо указать не адрес человека, а имя телеконференции.

Телеконференции называют также группами новостей. Телеконференции, или группы новостей, - это дискуссионные группы, члены которых делятся друг с другом своими знаниями, впечатлениями, проблемами. Пользователи получают помощь, задают вопросы, отвечают на них и даже обмениваются графическими и прочими файлами. В Интернете существует свыше 20 тысяч всевозможных групп новостей, участники которых обсуждают вопросы политики, текущие события, программное обеспечение, "разговаривают" об автомобилях, домашних животных, татуировках, кинофильмах, супермоделях и любви. Телеконференция, или группа новостей, - это интерактивная "доска объявлений"; любой желающий может отправлять в группу новостей свои сообщения и отвечать на сообщения других, а также открывать новые дискуссии.

Для телеконференций характерно: группа новостей - это набор статей, сообщений; группы имеют иерархическую структуру; материалы телеконференций хранятся на специальных серверах, которые обмениваются новой информацией; статьи можно читать; можно публиковать свои

сообщения; на каждую конференцию можно подписаться, что позволяет получать все сообщения, которые приходят по адресу такой конференции.

А чтобы единомышленникам было легче найти друг друга, конференция Usenet делится на основные иерархии, которые составляют «Большую Восьмёрку»:

§ comp.\*: обсуждение тем, связанных с компьютерами (comp.software, comp.sys.amiga);

§ misc.\*: разнообразные темы (misc.education, misc.forsale, misc.kids);

§ news.\*: новости Usenet-a (news.groups, news.admin);

§ rec.\*: развлечения и отдых (rec.music, rec.arts.movies);

§ sci.\*: научные дискуссии (sci.psychology, sci.research);

§ soc.\*: социальные темы (soc.college.org, soc.culture.african);

§ talk.\*: разговоры, в том числе на «горячие» темы (talk.religion, talk.politics);

ohumanities.\*: искусство, литература, философия (humanities.classics, humanities.design.misc).

Иерархия alt.\* не подвластна процедурам, контролирующим ньюсгруппы «Большой Восьмёрки», и, как результат, менее организована. Но группы могут быть более специализированы: например, в «Большой Восьмёрке» может быть группа, посвящённая детской литературе, а в alt.\* - группа об определённом авторе. Бинарные файлы публикуются в alt.binaries.\*, что делает иерархию alt самой большой по объёму данных.

Существуют иерархии предназначенные для определённого региона (japan.\*), или обсуждения продуктов определённой компании (microsoft.\*).

Практика функционирования телеконференций в Интернете позволило выработать ряд этических правил для их участников. Если, например, пользователя не устраивает повестка дня, следует обратиться за разъяснениями к администратору. Но даже получив на него отрицательный ответ, не следует посылать в адрес устроителей телеконференции письма протеста. Целесообразно в таком случае отменить свою подписку на

телеконференцию. Возможен и другой вариант: найти или организовать другую телеконференцию или дискуссионную группу, отвечающую интересам данного лица.

Тонкости общения определяют и некоторые особенности посланий:

- лицо, получившее адресованное ему послание должно отвечать также лично адресату, но ни в коем случае не через телеконференцию (может быть приславший письмо не желает, чтобы другие участники знали об этой переписке);

- при посылке длинного текста об этом нужно предупредить остальных участников с помощью строки «Внимание! Большое сообщение!»;

- в своих сообщениях не принято давать цитаты из СМИ, потому что они могут быть непонятными для некоторых участников;

- письмо от администратора, подтверждающее факт подписки на новую телеконференцию или группу новостей нового лица, нужно сохранять, т.к. в нем указывается порядок отказа от нее;

- при посылке ответа имеется техническая возможность автоматически цитировать полученное письмо, что не соответствует нормам этики, поэтому количество цитат нужно сводить к минимуму; особенно не приемлемо, процитировав полученное послание, приводить собственное резюме типа: «С этой точкой зрения я не согласен.»;

- подписку лучше отменить в случае предстоящей командировки сроком более чем на 7 дней, т.к. ему не удастся следить за объемом присылаемой информации, поэтому остальные участники окажутся в сложном положении;

- стиль общения с участниками телеконференции должен быть естественным, таким же, как и в обычном повседневном общении.

### 2.3 Использование компьютера в учебном процессе



Компьютеры, которые устанавливаются в компьютерных классах предназначены для проведения занятий со студентами или служащими фирмы в учебных целях. На них студенты обрабатывают результаты лабораторных работ, проводят самостоятельные исследования. Существуют специальные правила «компьютерного этикета», которые основываются на общепринятых нормах поведения:

§ в компьютерном классе не принято шуметь, громко разговаривать, пить чай, курить и т.п.;

§ воспитанный человек не станет входить в класс в верхней одежде, грязной обуви, потому что компьютер требует идеальной чистоты, особенно это относится к клавиатуре;

§ для работы в компьютерном классе следует придерживаться строго установленных часов, в соответствии с расписанием, утвержденным руководством; закончив работу строго вовремя, пользователь, не задерживаясь, должен уступить место тому, кто ждет своей очереди;

§ не рекомендуется занимать компьютер целый день, потому что не только вредно для здоровья, но и желание других лиц также поработать на компьютере;

§ большие архивные файлы, не рекомендуется хранить на жестком диске, лучше их сохранять на дискетах, CD или «флэшках»;

§ т.к. одними и теми же дисками могут пользоваться несколько человек, то неэтично «залезать» в чужие каталоги. Это нарушает принцип неприкосновенности интеллектуальной собственности другого человека.

Существует золотое правило: устанавливать любое новое программное обеспечение только с разрешения всех пользователей данного компьютера. Это предотвратит заражение компьютера вирусами, от которых могут пострадать в дальнейшем и другие пользователи данного компьютера. Соблюдение всех этих правил создадут удобство в пользовании одними и тем же компьютером.

Существуют следующие правила поведения в компьютерном классе:

. К работе в компьютерном классе допускаются лица, ознакомленные с инструкцией по технике безопасности и охране труда, с правилами поведения и размещения информационных ресурсов.

. Работа студентов в компьютерном классе разрешается только в присутствии преподавателя (инженера, лаборанта).

. Во время групповых занятий посторонние лица могут находиться в классе только с разрешения преподавателя.

. Перед началом работы необходимо:

убедиться в отсутствии видимых повреждений на рабочем месте;

разместить на столе тетради, учебные пособия так, чтобы они не мешали работе на компьютере;

принять правильную рабочую позу;

если сеанс работы предыдущего пользователя не был завершен, завершить его;

ввести регистрационную информацию (при необходимости).

. При работе в компьютерном классе категорически запрещается:

находиться в классе в верхней одежде;

размещать одежду и сумки на рабочих местах;

находиться в классе с едой и напитками;

класть книги, тетради и т.п. на клавиатуру;

располагаться сбоку или сзади от включенного монитора;

присоединять или отсоединять кабели, трогать разъемы, провода и розетки;

передвигать компьютеры;

открывать системный блок;

пытаться самостоятельно устранять неисправности в работе аппаратуры;

перекрывать вентиляционные отверстия на системном блоке и мониторе;

ударять по клавиатуре, нажимать бесцельно на клавиши;

удалять или перемещать чужие файлы;  
устанавливать и запускать компьютерные игры;  
использовать Интернет-ресурсы не учебного назначения.

. Находясь в компьютерном классе, необходимо:

соблюдать тишину и порядок, выключать мобильные телефоны от громкой связи;

выполнять все требования преподавателя, инженера и лаборанта;

работать только под своим именем и паролем;

соблюдать режим работы (продолжительность непрерывной работы за компьютером не более двух часов с обязательным 10-минутным перерывом и гимнастикой для глаз; продолжительность интенсивной работы с клавиатурой не более 30 минут с последующей гимнастикой для рук; общая продолжительность работы не более 4 часов в день);

при появлении рези в глазах, резком ухудшении видимости, невозможности сфокусировать взгляд или навести его на резкость, появлении боли в пальцах и кистях рук, усилении сердцебиения немедленно покинуть рабочее место, сообщить о происшедшем преподавателю и обратиться к врачу;

после окончания работы завершить все активные программы и корректно завершить сеанс;

оставить рабочее место чистым.

. Работая за компьютером, необходимо соблюдать правильную позу:

расстояние от экрана до глаз 70-80 см (расстояние вытянутой руки);

вертикально прямая спина;

плечи опущены и расслаблены;

ноги на полу и не скрещены;

локти, запястья и кисти рук на одном уровне;

локтевые, тазобедренные, коленные, голеностопные суставы под прямым углом.

. При появлении программных ошибок или сбоях оборудования студент обязан немедленно обратиться к преподавателю (инженеру, лаборанту).

. В случае порчи или выхода из строя оборудования компьютерного класса по вине пользователя ремонт или замена оборудования производится за счет пользователя.

#### 2.4 Сетевая этика в чате

Чат (англ. chat - болтать, болтовня, разговор) - средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение. Характерной особенностью является коммуникация именно в реальном времени или близкая к этому, что отличает чат от форумов и других «медленных» средств.

Общение с другими людьми является неотъемлемой частью Интернета. Именно поэтому icq, чаты и формы стали так популярны. Каждый пользователь использует Сеть не только как источник информации, но и как средство коммуникации, поэтому крайне важно использовать его с умом. Безграничность Интернета позволяет разговаривать в режиме онлайн с любым человеком, находящимся в любой точке планеты. Однако технические средства не являются залогом приятного разговора. В Интернете, как и при личной встрече, необходимо соблюдать нормы поведения и уметь поддерживать интересный разговор. В чате правила общения отличаются от этики повседневной жизни. Поэтому их важно знать, чтобы невольно не оттолкнуть собеседника. Предлагаю вашему вниманию несколько рекомендаций по общению в чатах:

) Не стоит использовать в своих сообщениях только заглавные буквы. Нужная в этом случае клавиша Caps Lock прослыла в Интернете любимицей у блондинок и заранее настраивает людей негативно. Также многих

раздражают сообщения в стиле «ПрИвЕтИк», когда большие и маленькие буквы чередуются. Все же следует использовать заглавные буквы по назначению.

) Нельзя забывать о знаках препинания. Многие пользователи считают, что при общении в Сети не особо важно соблюдать правила правописания. Отчасти это правда, но иногда такой подход серьезно затрудняет понимание между людьми. Например, отсутствующие знаки вопросов на конце предложения, забытая запятая в стиле «казнить нельзя помиловать» и другое. К тому же, надо понимать, что если ваш собеседник окажется учителем русского языка, то беседа между вами не заладится.

) Правила правописания не очень актуальны в Интернете и по другой причине. Так называемый «олбанский» язык стал едва ли не официальным языком Рунета. Люди специально пишут слова с ошибками, многие слова даже имеют фиксированное «неправильное» написание. Несмотря на популярность этого явления, начинать знакомство со слов «превед какдила» не стоит. Хотя бы потому, что ваш собеседник может оказаться не из числа поклонников подобных выражений.

) Следует писать предложения полностью, прежде чем отправлять собеседнику. Разорванные фразы могут запутать, кроме того, читать такой текст весьма неудобно. Кроме того, во многих чатах действует ограничение на отправку сообщений по времени, а icq и вовсе может принять частую отправку предложения по частям за деятельность спамера и отключить вас.

) Не отправляйте собеседнику массивных файлов. Чаще всего данная проблема всплывает при обмене фотографиями. По незнанию многие пытаются отправить фото в формате bmp, занимающим очень много места, вместо того чтобы перевести его в jpg. Люди, сидящие на трафике, то есть имеющие ограниченный Интернет, будут не довольны такой массивной фотографией и могут даже отказаться ее принять.

) Не злоупотребляйте повторами. Даже если собеседник не заметил ваше сообщение, не нужно повторять одно и то же несколько раз. Если после

отправки двух одинаковых сообщений пользователь вам не отвечает, вероятно, он занят или отошел.

) Сообщение не должно быть перегружено смайликами. Выражение эмоций в графическом виде - прекрасное изобретение. Но когда в сообщении смайликов больше чем букв, читать такое становится сложно.

) Не показывайте свою переписку другим пользователям, без согласия собеседника. Приватные разговоры поэтому и называются приватными, что их не видит никто кроме участников беседы.

) Ни в коем случае не принимайте сомнительные файлы от незнакомых людей и не запускайте у себя на компьютере. Ссылка на фотографию должна содержать на конце соответствующее разрешение, например, jpg, gif или png. Файл exe с большой долей вероятности может оказаться вирусом или трояном.

И все же общение в Интернете — это живой процесс, подстраивающийся под собеседников. Он сугубо индивидуален для всех, и при попытке завести беседу с незнакомым человеком главное быть вежливым.

В последнее время все популярнее становятся голосовые чаты и видеочаты - по той причине, что позволяют не только выражать свои мысли посредством текстовых сообщений или статичных фотографий, но и слышать интонации голоса собеседника, видеть выражение его лица здесь и сейчас... И все эти радости доступны почти каждому пользователю, у которого есть компьютер и Интернет с хорошей скоростью.

Голосовые чаты принципиально отличаются от обычных текстовых. Конечно, и те, и другие, созданы, прежде всего, для того, чтобы пользователи могли друг с другом общаться, но вот реализована эта возможность по-разному. Текстовая форма общения является менее личной: пользователь может подумать столько, сколько потребуется, о том, что, и, главное, как, ответить собеседнику, может завуалировать негативные эмоции графическими «смайлами».

Живой разговор более откровенен, так как собеседники слышат голоса друг друга, изменения в интонациях. Поэтому пользователям голосовых чатов следует быть очень осторожными и внимательными к собеседникам.

Правила этикета в голосовых чатах:

. Общаясь в голосовом чате, необходимо помнить о вежливости. Нельзя грубить собеседнику, повышать голос, позволять себе бурчать что-то под нос так, чтобы собеседник слышал, что вы что-то говорите, но не понимал слов. Начиная разговор, следует здороваться, заканчивая - прощаться, в общем, делать все то, что вы делаете, когда звоните кому-то по телефону или общаетесь при личной встрече.

Казалось бы, это сами собой разумеющиеся вещи, но не тут-то было. Многие пользователи воспринимают Интернет как «территорию свободы от условностей», а нормы этикета, принятые в цивилизованном обществе - как эти самые условности. И, как следствие, позволяют себе много лишнего: фамильярный тон в общении с плохо знакомыми людьми, плоские шутки, обращение на «ты» без предварительного разрешения так обращаться. Подобные проявления невоспитанности лучше пресекать, и, если сделать это невозможно - ограничивать общение с собеседниками-хамами.

Отдельный разговор - голосовые конференции, в которых принимают участие более двух пользователей. В этом случае важно помнить о том, что вы не являетесь центром Вселенной, и давать возможность высказаться всем участникам беседы.

Не стоит перебивать других людей. Не стоит (за исключением ситуаций, которые того требуют) вставать на воображаемую трибуну и произносить длинные монологи. Помните, что краткость - сестра таланта.

Иногда во время разговоров в голосовых чатах могут возникнуть проблемы со связью, в результате которых слова и целые фразы собеседников «теряются». Не стесняйтесь переспрашивать, если что-то не расслышали.

В свою очередь, старайтесь следить за тем, чтобы другие пользователи хорошо слышали вас: не уходите далеко от микрофона, проговаривайте слова четко, не говорите шепотом. Слышать стройную, понятную речь гораздо приятнее, чем мучительно вслушиваться.

Не стесняйтесь завершать разговор тогда, когда вам этого хочется или требуется. Понятно, что некоторых людей хлебом не корми - дай поговорить, но это не значит, что вы обязаны сидеть в наушниках часами, забыв о делах.

С другой стороны, ни в коем случае нельзя прерывать беседу, не прощаясь, а тем более - резко отключившись от чата/конференции. Собеседник, наверно, прежде всего, подумает, что у вас возникли проблемы со связью. Но даже эти мысли едва ли доставят ему удовольствие и оставят негативное впечатление от общения.

Общение в голосовых чатах, как уже упоминалось выше, предполагает большее погружение в личное пространство человека, чем обмен текстовыми сообщениями.

Пользователь может слышать то, что происходит в одном пространстве с его собеседником, и это может его отвлекать. Обращайте внимание на то, нет ли вокруг вас отвлекающих собеседника факторов во время разговора, и, по возможности, устраняйте их. Конечно, нельзя убрать и приглушить шум улицы, разговоры людей за окном, лай соседской собаки или объявления в динамиках, если вы общаетесь с кем-то, сидя в зале ожидания на вокзале. А вот сделать музыку или звук работающего телевизора по тише очень просто.

Совершенно не лишним будет сказать собеседнику об отвлекающих факторах: плохой слышимости или, например, громкой музыке.

Но не будьте бестактными и не акцентируйте внимание на мелочах, которые вы могли случайно подслушать, будь то лай собаки на заднем плане, крик «Иди ужинать!» или кашель собеседника.

В большинстве голосовых чатов реализована возможность обмена текстовыми сообщениями.



Конечно, ко всем вышеперечисленным правилам найдутся и исключения. Иногда нам приходится общаться с хамами, иногда приходится обращать внимание на мелочи, а бывают и такие ситуации, когда следует обрывать разговор незамедлительно и без прощаний.

Многое зависит от того, с кем происходит разговор: общение между родственниками подчиняется одним правилам (принятым в семье), между коллегами - другим, а двое старинных приятелей вполне могут позволить себе ехидные шуточки в адрес друг друга и не обижаться. Так что, действуйте по ситуации и не теряйтесь. И наслаждайтесь общением!

### Заключение

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 нетикета, могут доставить неприятности вам и вашим собеседникам.

В данной работе подробно рассмотрено понятие сетикета особенности этикета в компьютерных сетях, а именно правила этикета в Интернете, локальной сети, конференции и в учебном процессе. Специальные правила учат вежливости при переписке, что немало важно для людей в виртуальном общении. Гораздо приятнее общаться с вежливым человеком, нежели с грубияном, который не знает элементарных правил этикета.

Электронная почта - вид связи, способ общения, образа мышления и действия. Главные правила ведения деловой электронной переписки способствуют налаживанию новых контактов и улучшению старых. Человека, который грамотно может вести переписку, всегда оценивают более высоко, потому что такой человек подходит ко всему с уважением и нужной серьезностью.

Изучив главные правила Интернет-безопасности для взрослых и детей, много узнаешь нового и понимаешь, что соблюдение простейших правил не обременительно и в тоже время очень важно для сохранности информации и программ, которые находятся в компьютере. Риск заражения вирусами уменьшается, а это значит, что наши нервные клетки будут в сохранности, а компьютер прослужит дольше.

Сейчас существует множество интереснейших книг, посвященных правилам этикета в разных местах. Но к сожалению, не все люди соблюдают эти правила, а есть такие, которые и вовсе не знают их. Говоря о конкретные правила сетикета, нужно сказать, что нужно быть более терпимым к собеседнику, вежливым и уважать его точку зрения и не пытаться навязать свою. Подобные разговоры портят не только настроение, но сами отношения. Общаясь в сети нельзя забывать о главном принципе сетевого этикета: всюду в сети находятся реальные люди. Сказали бы Вы это ему в лицо? Таким образом, знание сетикета способствует комфортному общению в компьютерных и локальных сетях.

### Список использованной литературы

1. Аксак В. А. Общение в сети Интернет. Просто как дважды два. М.: Эксмо, 2006
2. Кузнецова Ж. Г. Деловая этика. Методическое пособие. Иркутск.

2013 г.

3. Курочкина И.Н. Этикет для детей и взрослых: учеб. пособие для студ. высш.учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия» 2001
4. Леонтьев В. П. Новейшая энциклопедия персонального компьютера 2007. М.: «ОЛМА Медиа Групп», 2007
5. Леонтьев В. П. Новейшая энциклопедия Интернет 2003: научно-популярное издание. М.: Издательство «ОЛМА-ПРЕСС», 2003
6. Максименко О.И. Энциклопедия этикета. М.: АСТ: Астрель, 2002
7. Максименко О.И. «Новейшая энциклопедия этикета: правила хороших манер, которые помогут вам стать успешным». М.: АСТ, 2009
8. Мананикова Е.Н. Деловое общение: учеб. пособие/ Е. Н. Мананикова. - М.: Дашков и к°, 2008.
9. Соловьев Э. Я. Современный этикет и деловой протокол: учебное пособие. М.: Интелл Синтез, :2004
10. Управление персоналом организации: учеб. для вузов/ А. Я. Кибанов [и др.]; под ред. А. Я. Кибанова. - 4-е изд., доп. и перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010.
11. Усов В. В. Деловой этикет: учеб. пособие. М.: Издательский центр «Академия», 2008
12. Профессиональная этика: учеб. пособие для бакалавров: допущено Учеб. метод. об-нием/ В. М. Артёмов [и др.]; отв. ред. В. М. Артёмов. – М.: Проспект, 2013.