

3. Прилуцкая, И. Проблемы оценки эффективности функционирования инновационной инфраструктуры / И. Прилуцкая // Наука и инновации. – 2013. – № 126. – С. 36–40.

4. Характеристики технопарков и бизнес-инкубаторов на предмет эффективности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://buhguru.com/spravka-info/harakteris-tehnopark-i-biznes-inkub.html>. – Дата доступа: 25.09.2020.

5. Об утверждении порядка оценки эффективности деятельности технопарков в Воронежской области: Приказ Департамента промышленности и транспорта Воронежской области от 06.05.2013 № 130 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/424073718>. – Дата доступа: 26.09.2020.

6. Артёменко, Д. С. Повышение эффективности инновационной деятельности ООО «Минский городской технопарк» / Д. С. Артёменко, М. В. Минько // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docplayer.ru/86815254-Povyshenie-effektivnosti-innovacionnoy-deyatelnosti-ooo-minskiy-gorodskoy-tehnopark.html>. – Дата доступа: 26.09.2020.

7. Бозо, Н. В. Методический подход к оценке эффективности деятельности технопарков / Н. В. Бозо, А. В. Динер // Вестн. Том. гос. ун-та. Экономика. – 2016. – № 1 (33). – С.105–115.

8. Королева, Е. В. Методические подходы к оценке функционирования субъектов инновационной инфраструктуры / Е. В. Королева [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rep.bntu.by/bitstream/handle/data/1275/75-79.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. – Дата доступа: 26.09.2020.

9. Отчет о ходе реализации Государственной программы инновационного развития Республики Беларусь на 2016–2020 годы за январь – декабрь 2019 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gknt.gov.by/deyatelnost/innovatsionnaya-politika/gpir/>. – Дата доступа: 26.09.2020.

УДК 395.6:004

## ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Овчинникова О. Э., преп.

Белорусский государственный университет информатики и  
радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

*Ключевые слова:* этикет, удаленная работа, онлайн-конференция, электронная почта, деловая переписка.

*Реферат.* В работе рассматриваются основные правила делового этикета при переписке по электронной почте и во

*время проведения онлайн-конференций. Акцент сделан на эти два направления взаимодействия сотрудников между собой, т.к. в условиях цифровизации удаленное и опосредованное общение занимает всё более важное место в текущей работе персонала компаний. Основное внимание в статье уделяется тем правилам, которые могут быть закреплены в этических кодексах организаций и касаются как подготовки к онлайн-взаимодействию, так и его непосредственного проведения, а также дают основные подсказки для общения посредством электронной почты. Используя предложенные правила, можно оперативно внести нужные корректировки в онлайн-общение и общение по электронной почте в организации любого профиля, что позволит повысить оперативность решения производственных задач, а также увеличит удовлетворенность сотрудников выполняемой работой, их мотивацию и уверенность в себе.*

Новые технологии, особенности некоторых профессий, а также внезапная пандемия коронавирусной инфекции внесли множество корректив в нашу офисную жизнь, вмиг ставшую для многих специалистов и руководителей удаленной. Для нас всегда было привычно обсуждать важные деловые вопросы при личной встрече, видя при этом живую мимику коллеги или руководителя, четко улавливая интонацию сказанного. Онлайн-конференции, когда мы зачастую воспринимаем лишь звуковой ряд, или переписка с коллегами по электронной почте и в мессенджерах, сокращают наши возможности выстроить эффективные деловые взаимоотношения в том числе из-за отсутствия четких правил делового этикета в цифровой среде.

Деловой этикет – это свод правил поведения и коммуникации в сфере служебных отношений. Очевидно, что и в интернет-общении этикет – важная составляющая правильно выстроенных профессиональных отношений, ведь система правил поведения упрощает взаимодействие с людьми в любой сфере. Согласно статистике, около 70 % выгодных сотрудничеств в деловой сфере не состоялись по причине нарушения правил бизнес-этикета [3].

Существуют общие правила делового этикета, которые должны применяться при любой форме взаимодействия. Тактичность в общении с клиентами и партнерами, пунктуальность, ответственность и дружелюбие относятся к таковым. Но есть и более специфические правила, которые необходимо взять на вооружение при удаленной работе. Рассмотрим два частных случая, в которых такие правила применяются: переписка по электронной почте и онлайн-конференции.

#### **Переписка по электронной почте.**

На наш взгляд, при взаимодействии посредством электронной почты становятся актуальными следующие правила взаимодействия:

1. Позаботьтесь об адресе электронной почты, который будет отсылать к Вашему имени, должности, названию компании, а не к Вашим хобби и личным особенностям (пример: `ivanov_planeta.znaniy@xxx.by`, а не `luchshii.rybak@xxx.by`).

2. По умолчанию общение с незнакомым человеком начинается «на Вы» и по имени и отчеству. Не стоит брать на вооружение советы о том, что «Вы» с заглавной буквы демонстрирует излишне официальный и торжественный тон. Большинство специалистов по деловому этикету сходятся во мнении, что «Вы» – наиболее приемлемая практика.

3. Если собеседник подписывает письмо только именем, без отчества, то будет уместно обращаться к нему именно так. Таким образом можно сократить дистанцию, а также показать, что Вы внимательны к предпочтениям собеседника по поводу обращения. При этом для перехода «на ты» требуется взаимное согласие. Обычно инициативу проявляет тот, кто старше по возрасту или по должности.

4. Если общение не носит строго официальный характер, в переписке допускается использование смайлов. Стоит, однако, использовать не графические смайлы, а те, которые формируются из скобок, двоеточий и тому подобных знаков. Также следует следить за уместным количеством восклицательных и вопросительных знаков. Во многих странах использование восклицательных знаков в деловой переписке не приветствуется вовсе.

5. Следует обязательно отвечать на сообщения в течение суток, даже если нет возможности ответить по существу. Реакция в виде подтверждения получения сообщения и уверения, что Вы займетесь вопросом в необходимые сроки, вполне приемлема.

6. Не лишней будет автоматическая подпись, содержащая всю необходимую контактную информацию о Вас и о компании, в которой Вы трудитесь.

7. Не приветствуются сложные цветовые решения и шрифты в исходящих письмах.

8. В случае отгула либо отпуска установите автоматическое оповещение-ответ с датой Вашего возвращения на рабочее место.

#### **Онлайн-конференции.**

1. Любое удаленное общение нужно стремиться вести так, как будто Вы находитесь в рабочем кабинете и одеты в деловой костюм. Это дисциплинирует и при наличии видеосвязи производит благоприятное впечатление на коллег и партнеров.

2. Беседовать по громкой связи можно только с согласия собеседника/собеседников.

3. Стоит сразу оговорить, необходимо ли включать видеосвязь всем участникам обсуждения, чтобы не попасть в неловкую ситуацию при невозможности заранее проверить оборудование и привести себя в должный вид для видеозвонка.

4. Фон за Вашей спиной должен быть нейтральным, стол – свободным от лишних предметов. Кружка, из которой Вы пьете во время видеоконференции, должна выглядеть просто и опрятно, не иметь двусмысленных надписей и рисунков.

5. Необходимо отдельно позаботиться о хорошем освещении, а также об отсутствии посторонних звуков и посторонних людей в кадре. Если этого добиться по каким-то причинам невозможно, не включайте видео и выключайте микрофон, когда не участвуете в обсуждении.

6. «Руки во время переговоров, как правило, находятся на виду, что позволяет использовать жесты рук для лучшего понимания собеседника» [1, с. 22]. Тем не менее, в использовании жестов рук существует немало нюансов, поэтому наиболее разумным вариантом будет умеренная жестикуляция либо ее отсутствие.

7. Пунктуальность при участии в онлайн-конференциях становится еще более актуальной, чем при офлайн-общении, так как продолжительность многих онлайн-конференций четко ограничена провайдером данных услуг. Если опоздание неизбежно, нужно предупредить заранее и предложить начинать без Вас.

8. Обязательная проверка оборудования перед началом работы через онлайн-конференцию.

9. После представления и знакомства всех участников необходимо две-три минуты уделить общению на нейтральные темы, чтобы настроиться на совместную работу.

10. Организатору встречи необходимо продумать список вопросов для обсуждения и проинформировать о нем всех участников, а участникам – изучить материалы, присланные организатором, и подготовить вопросы заранее. Как гласит закон установки, «Любой человек воспринимает наиболее полно ту информацию, на которую он настроился, к которой он приготовился» [2, с. 22].

11. Даже если переговоры пошли по неподходящему для Вашей компании сценарию, необходимо завершить их вежливо и корректно.

Основные положения, которые организация желает применять при удаленном общении сотрудников между собой, а также с партнерами и клиентами, могут быть отражены в этическом кодексе организации. Подобные кодексы стали появляться еще в конце XIX века, когда «различные профессиональные сообщества начинают составлять собственные моральные кодексы, конкретизируя принципы применительно к той или иной профессии. Анализируются аспекты морального долга по отношению к народу, к нанимателю, клиентам, другим членам профессионального сообщества, а также к себе самому» [4, с. 59].

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение / Е. В. Деревянкин. – М. : Профобразование, 2019. – 46 с.
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации / С. В. Короткий. – М. : Вузовское образование, 2019. – 90 с.
3. Свод правил делового общения на фрилансе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.weblancer.net/blog/svod-pravil-delovogo-obsheniya-na-frilanse/>. – Дата доступа: 09.07.2020.
4. Троянская, А. И. Деловая этика / А. И. Троянская. – М. : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 145 с.