

ЭЛЕКТРОННЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1. ИСТОРИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММУНИКАЦИИ
2. ЭЛЕКТРОННОЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО
3. ЭТИКА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ В ИНТЕРНЕТ

Четвертая коммуникативная революция - **электронная коммуникация.**

**возрождение
естественной
устности,
основанной на
новейших
радиотелевизионны
х средствах связи.**



Условия коммуникации:

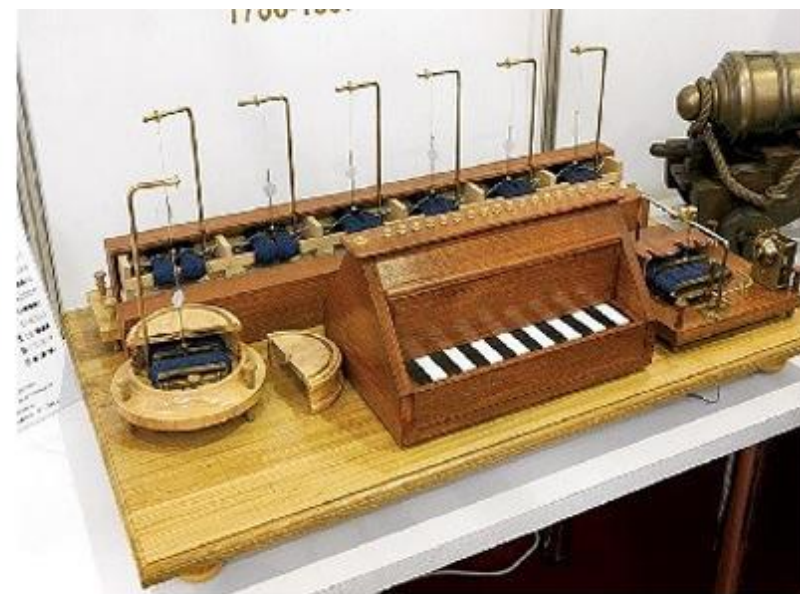
возросли

- скорость,
- объем
- расстояние передачи информации.



телеграфия

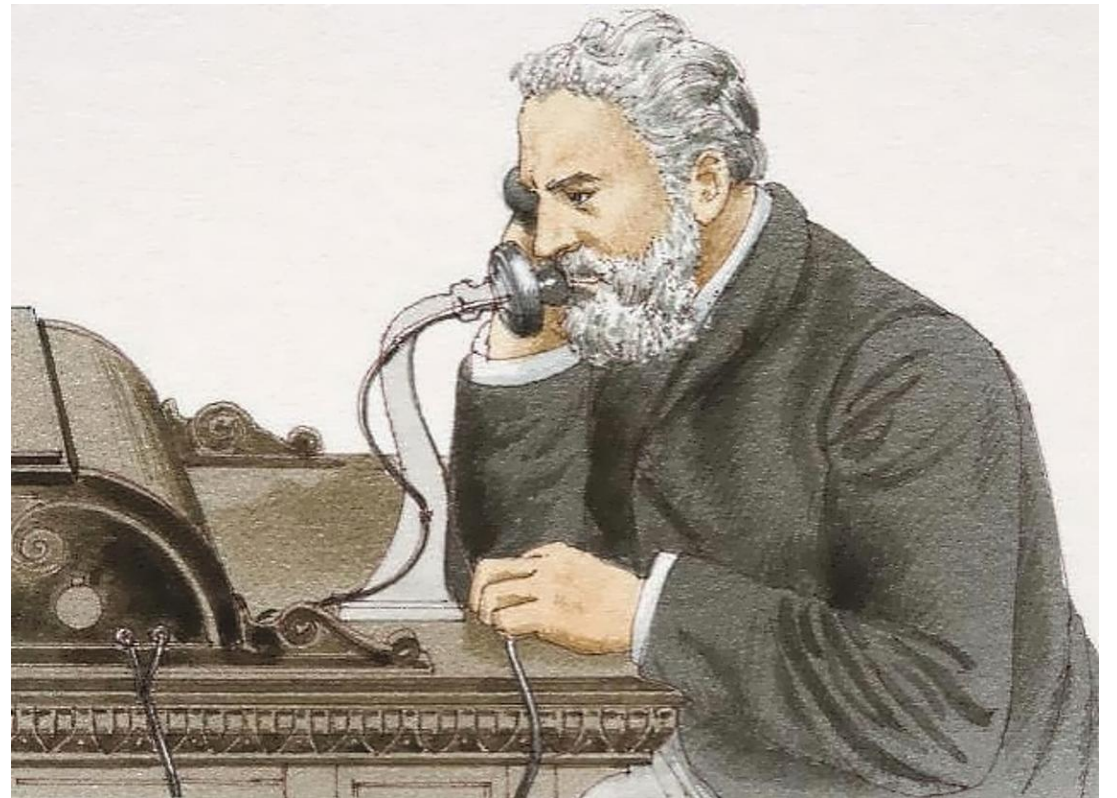
- изобретатель электромагнитного телеграфа ученый П.Л. Шиллинг.
- В 1832 г. - первая телеграфная передача.



П.Л. Шиллинг и его изобретение - электромагнитный телеграф

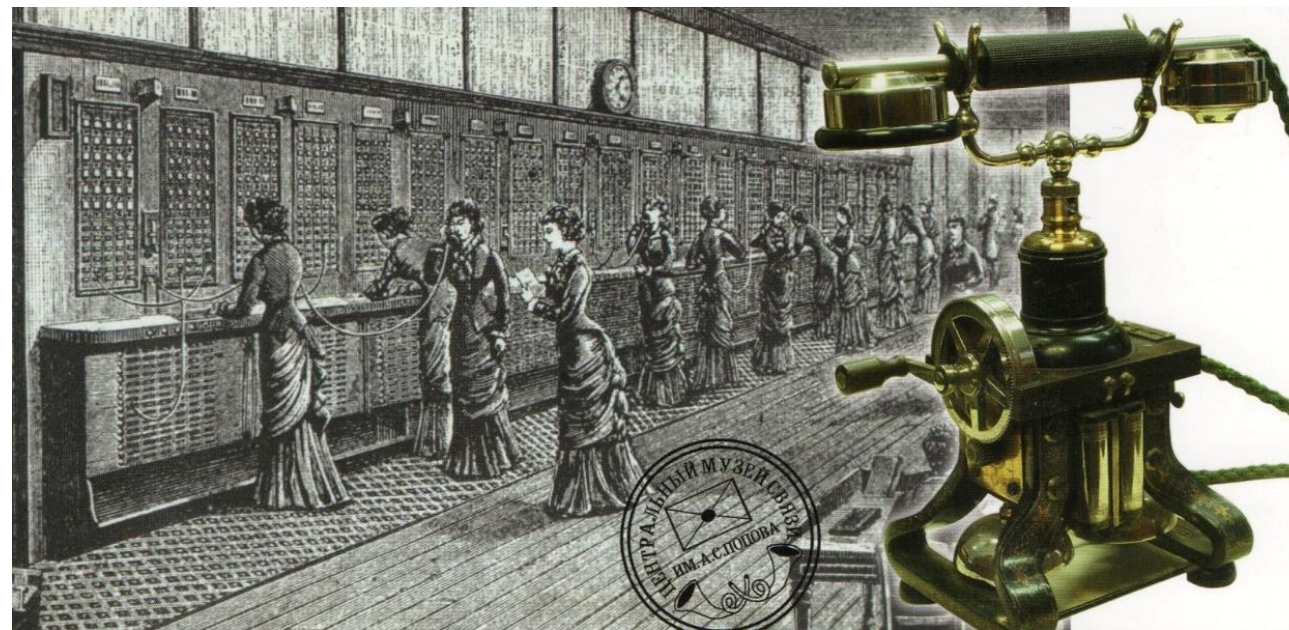
телефония

- Изобретатель - А.Г. Белл — шотландец, эмигрировавший в Америку.
- В 1876 г. - патент США на телефонный прибор.



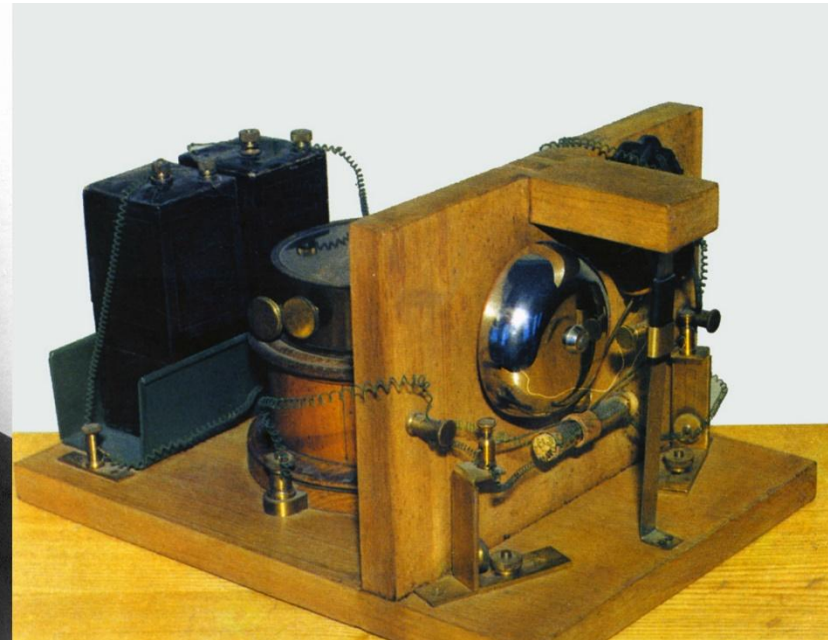
В России

- первые городские телефонные станции начали действовать в 1882 г. в Петербурге, Москве, Одессе и Риге.



беспроводная связь - радио

- В 1895 г. А. С. Попов изобрел радиоприемник
- В 1897 г. удалось достичь дальности радиосвязи 5 км,
- а в 1901 г. — около 150 км.



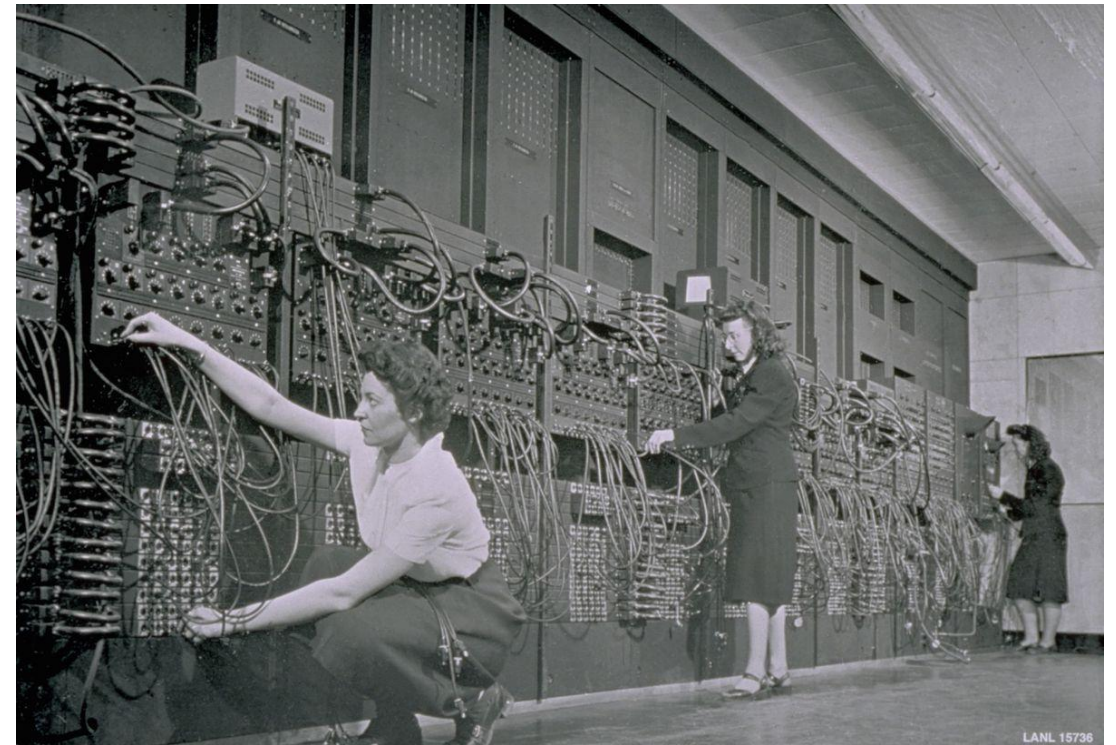
Телевидение - «ВИДИМЫЙ телефон»

- В 1936 г. Би-Би-Си начала регулярное телевидение на весь мир.
- Экранный тип культуры, сочетающей звуковые и визуальные способы передачи и восприятия сообщений.
- В 1940 г. - первые пробные цветные телевизионные программы.



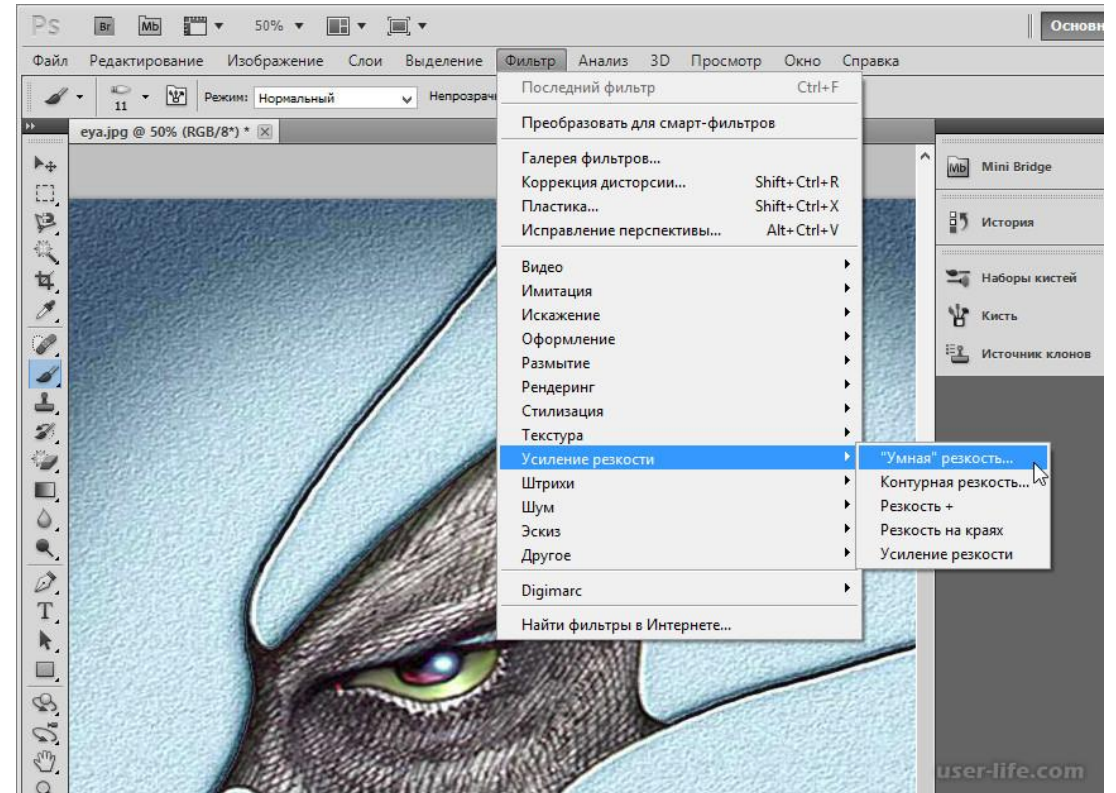
развитие компьютерной техники

- Первый комп. -14 февраля 1946 года в США – ENIAC
- превращение информации в цифровую.
- Ее можно хранить, копировать, изменять, подвергать иным манипуляциям.



Плюсы цифровых технологий:

- тиражирование без потери качества;
- простота хранения информации.



Последствия 4-й коммуникативной революции для массовых коммуникаций:

1. конвергенция в медиа
2. вызовы современной медиасистемы

Конвергенция – взаимоуподобление процессов

- дигитализация медиа - перевод на единую цифровую платформу (радио, ТВ, Интернет)

Один контент в разных проявлениях – текст, звук, видео.

<http://www.sostav.ru/publication/media-i-kreativ-v-epokhu-konvergentsii-5251.html>



Например, конвергенция терминалов –

совмещение
функций:

- мобильный телефон - музыка, видео, скайп, интернет,
- ТВ - смарт ТВ.



Вызов

ы:

1. Технологические – трансформация устройств медиапотребления.
2. Социальные/коммуникационные – изменение требований людей к контенту.

Технологические вызовы -

трансформация устройств
коллективной
медиапрактики (рояль, газета,
граммофон, радиоприемник,
телевидение) в
индивидуальные
устройства(радио
встраивается в авто, душевые
кабины, **музыка** – в мр3плеер,
смартфоны, телевизор – в
мобильные устройства).



**Коллективные устройства
преобразуются:**
в многодиагональные ТВ,
панорамное светодиодное ТВ
—
функции имитации
реальности, 3D-графики,
эффекта присутствия —
желание действовать внутри
картинки.



Устройства становятся:

- мобильными,
- интерактивными
(индивидуальный
выбор программ,
порядка просмотра
ТВ программ)
- смарт-ТВ в России –
5%, в Китае – 44 %



Интернет используется

- В основном для просмотра тяжелого контента (ТВ)
- 70% ПД осуществляется через мобильную связь: возрастает скорость, хорошее качество просмотра онлайн.



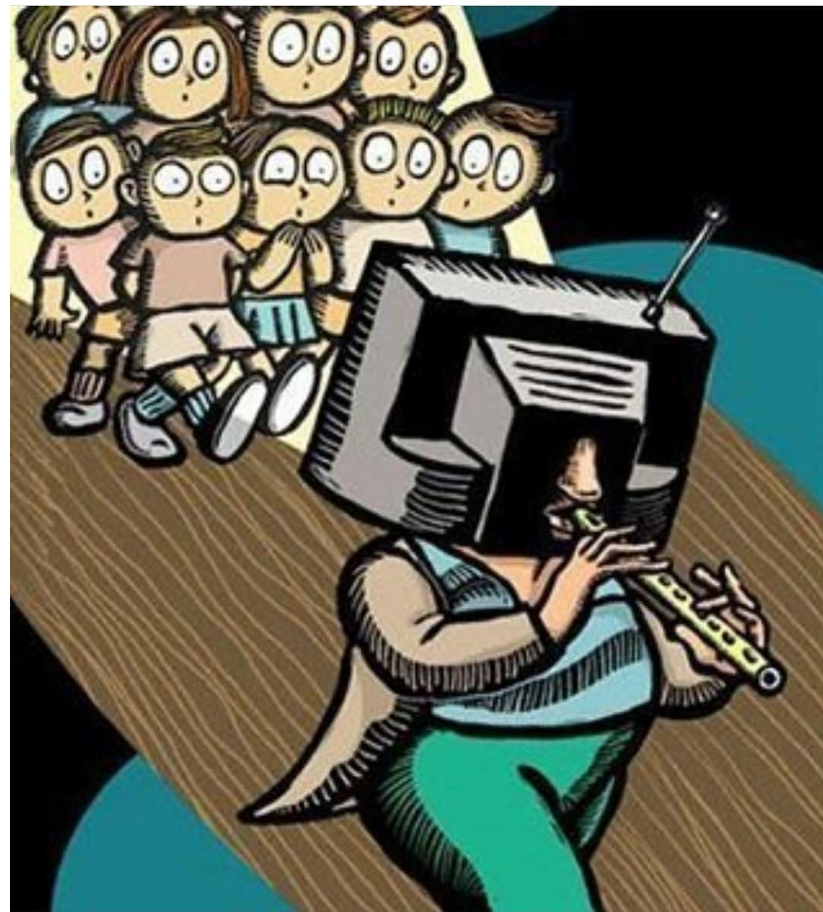
Угрозы традиционным СМИ:

- **ТВ бизнесу** - модель на удержание зрителя не работает. Причина: раньше миграция аудитории была связана с ТВ-программой. Нет зависимости от программы нет привязки зрителя.



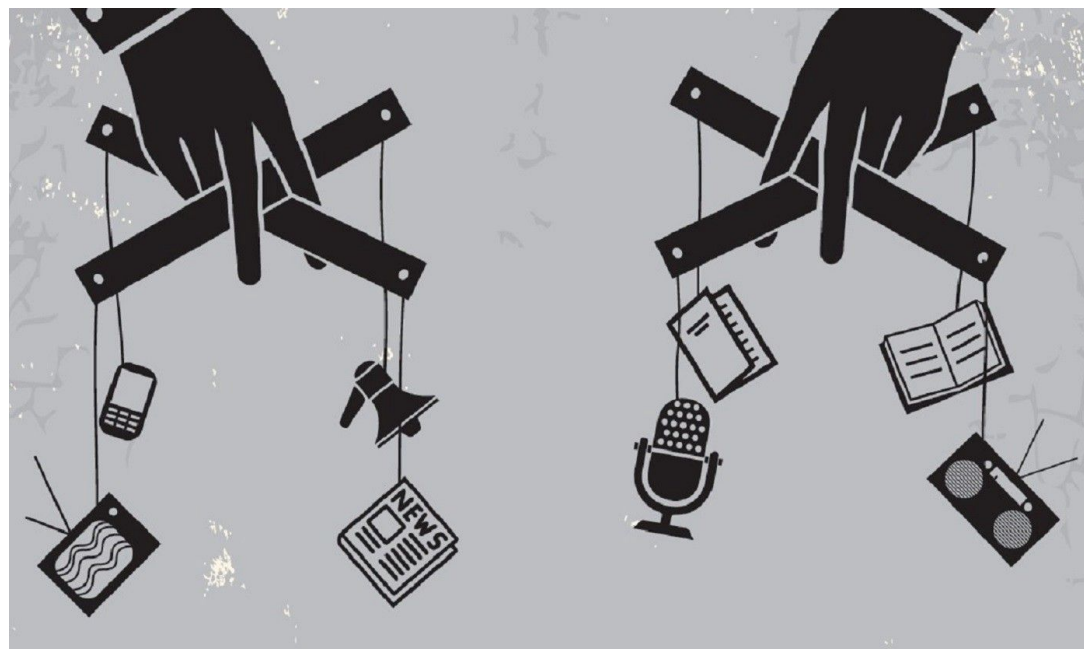
Угрозы традиционным СМИ:

кинотеатрам –
замещается
платформой
смарт-ТВ –
одновременное
появление фильмов
и в кинотеатре и в
смарт-ТВ.



Угрозы традиционным СМИ:

бизнесу печатных
средств, книг –
замещение на
электронные
издания.



Социальные изменения – меняющаяся аудитория, ее запросы.

- **Причины:** информационная перегруженность – много разной информации.
- **Следствие** - человек становится визуалом, разговаривает картинками – жестами, невербально – стимулирует новые виды контента.
- **Молодежь** – меньше смотрит ТВ, больше - Интернет, мобильные приложения (возможность выбора, проверки информации).

Человек стремится сам производить КОНТЕНТ -

- блогеры,
- массовые
интерперсональные
коммуникации,
- фрагментация
аудитории по
каналам узкой
тематической
направленности.



Новый вектор конвергенции медиа

- <https://www.youtube.com/watch?v=LK4hptK0TTI>

ИНТЕРНЕТ - коммуникация:

- число пользователей около 700 млн. человек;
- число почтовых ящиков e-mail примерно 1 млрд. единиц;
- общее число отправленных по e-mail писем превышает 40 млрд. в день.



Термины

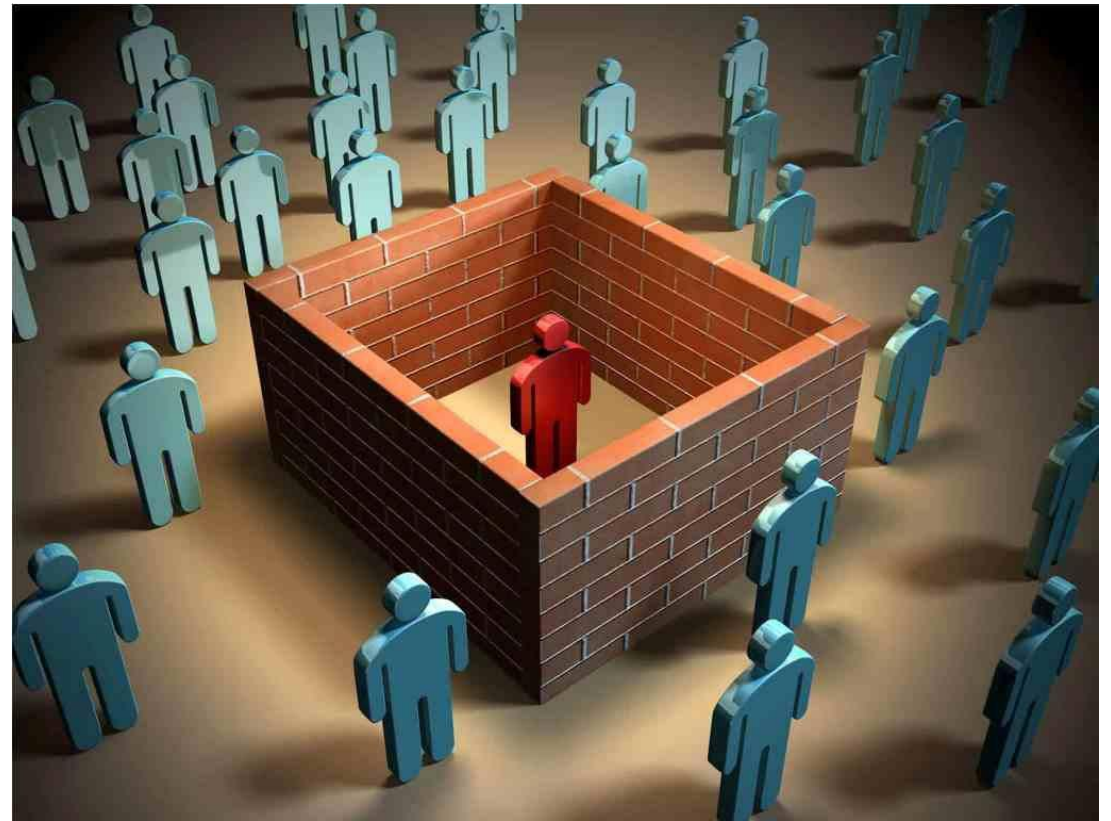
- виртуальная коммуникация,
- компьютерное общение,
- сетевая коммуникация,
- online-коммуникация



Парадокс Интернет-технологий

способствуют
развитию
отчужденности между
людьми -

представляют собой
способ расширения
круга знакомств,
установления новых
контактов



Основные виды потребностей посредством Интернета

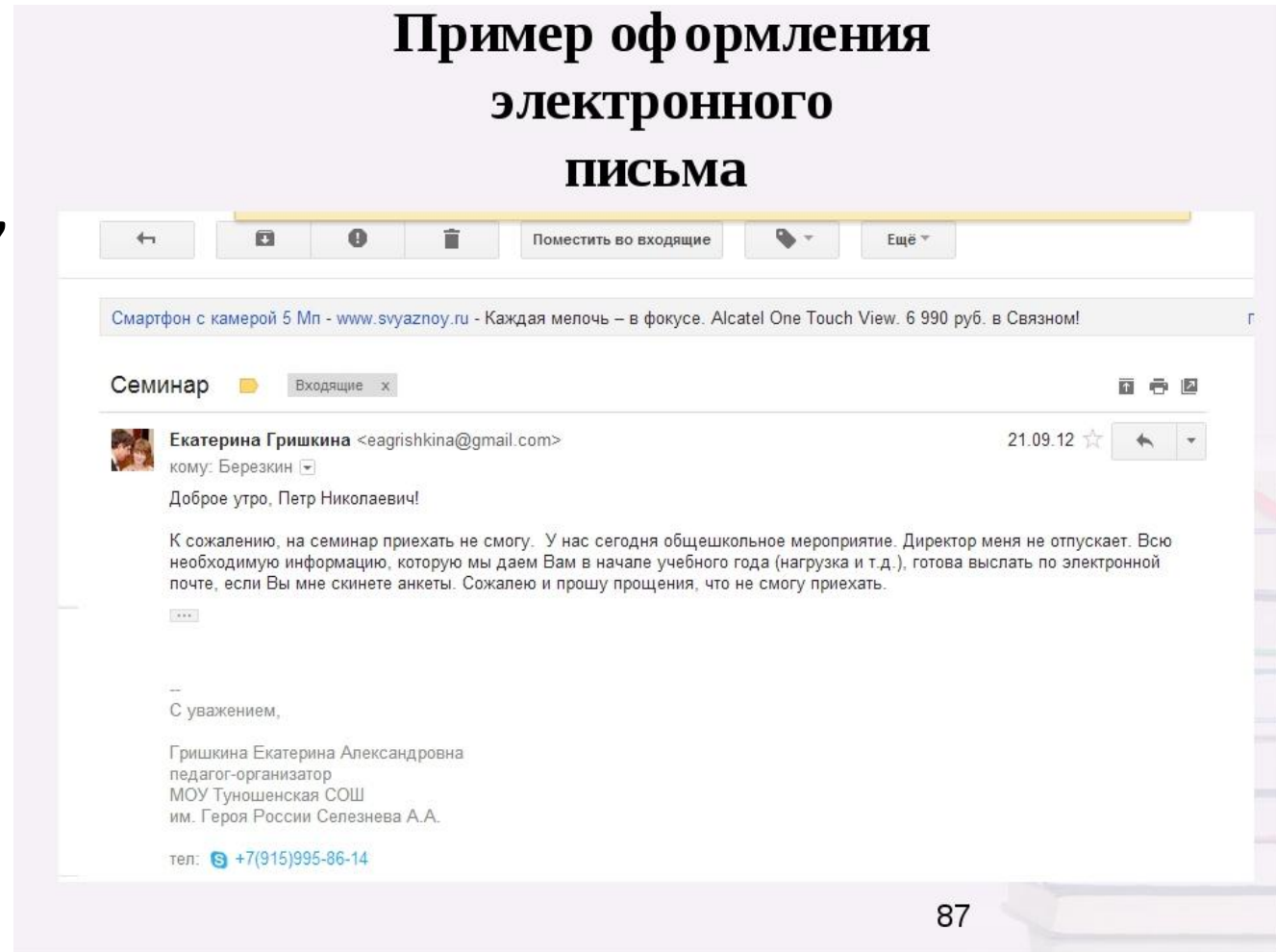
- коммуникативная,
- познавательная,
- игровая,
- в сотрудничестве,
- в самореализации,
- в самоутверждении.



Особенности деловой электронной коммуникации:

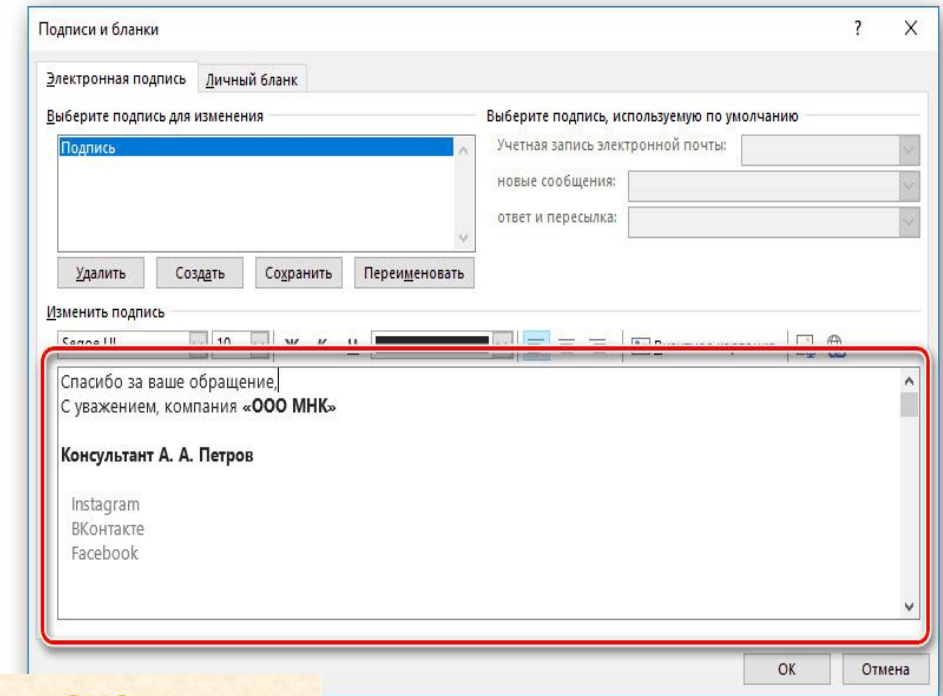
- Письменная форма общения - конкретика, точность формулировки, лаконичность.
- Цитирование собеседника – как ответ на вопросы, заданные в электронном письме.
- Деформализация общения.

Пример оформления электронного письма

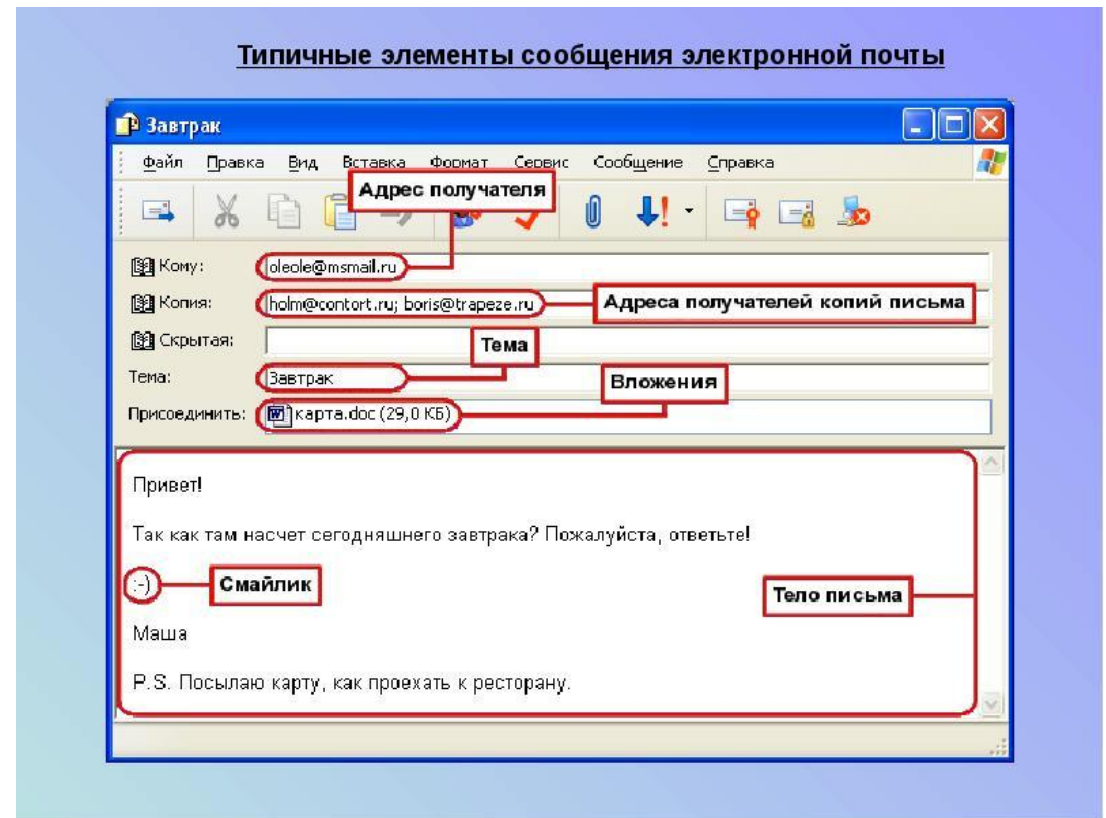


от более формального к менее формальному:

- **сокращение информации в подписи**, из которой постепенно убираются полные реквизиты
- изменение обращения к адресату в начале письма;
- появление в тексте делового письма специальных символов, обозначающих ЭМОЦИИ



- **Возрастает информация личного характера - помимо сведений в теле письма, гиперссылка на личную интернет-страницу или персональный сайт.**



- **Увеличение количества каналов коммуникации** - собеседнику сообщается номер не только рабочего, но и мобильного, телефона.

Ваши подписи

 Александр Великин <a.velikin@yandex.ru>

Пример письма с подписью:

...

С уважением,
Александр Великин
+7 (921) 323-12-55
a.velikin@yandex.ru

Добавьте подпись!

Создайте несколько подписей на все случаи жизни: для друзей, рабочую или на английском языке.

Добавить подпись

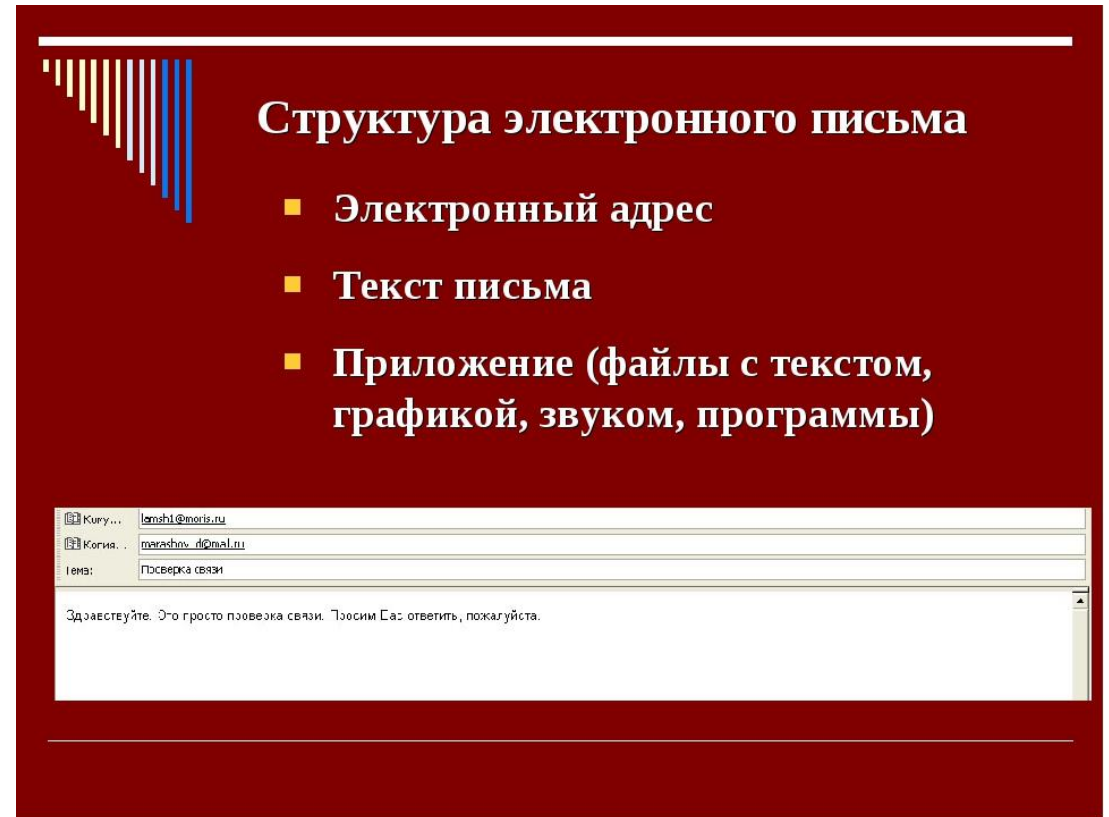
Ж В П К Л М Н О Р Т Ф Х Ц Ч Ш Щ З И Й А В Т Р Е С Т

Привязать к адресу

Добавить подпись

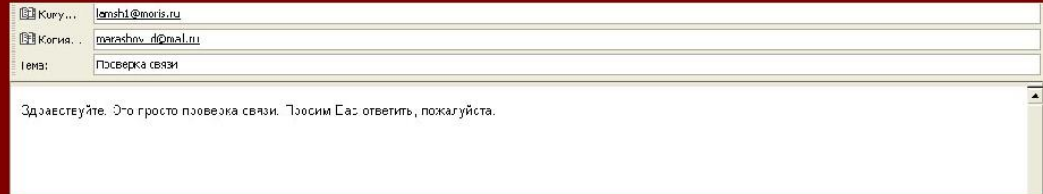
структура делового электронного письма

1. Адрес и имя отправителя.
2. Адрес получателя.
3. Тема письма.
4. Приложение.
5. Письмо, состоящее из приветствия; основного текста письма; заключения; и подписи.



Структура электронного письма

- Электронный адрес
- Текст письма
- Приложение (файлы с текстом, графикой, звуком, программы)



Кому... tenshi@moris.ru
Копия... marashov_d@mail.ru
Тема: Проверка связи

Здравствуйте. Это голосовая связь. Тосим Са: ответить, пожалуйста.

объем делового письма:

- оно должно быть в два раза короче, чем написанное на бумаге.

ДЕЛОВОЕ ЭЛЕКТРОННОЕ ПИСЬМО



Кафедра ФиСК РП Рус яз и Кул речи
Наталья Соломина <nvsolomina@mail.ru>
Кому: 2341084@comilfon.ru
вчера, 13:49

Здравствуйте!

Я сделала РП по дисциплине "РЯ и КР" для направления 23.05.02 «Транспортные средства специального назначения». Сейчас она находится на проверке у Штриплиной Л.О., но пока не будет ООП, они мне ее не подпишут.

Поэтому высылаю компетенции:

Шифр направления	Формируемая компетенция (формулировка – (шифр))
23.05.02	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1),
	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-7).

—

с уважением, доцент кафедры "Философия и социальные коммуникации" Н. В. Соломина

+7-913-664-81-06
NVSolomina@mail.ru

ВАЖНО:

- адрес электронной почты, с **настоящим ФИО** или **аббревиатурой** Вашей организации, например,
Catherina.Majer@yahoo.com,
или
Natalia.Ilyashenko@novsu.ru.

- Сашуля, Леха,
Мишаня, братусь...



поле «Тема» / «Subject»

- Грамотно и четко оформленное
- экономит время адресата,
- позволяет сразу **оценить содержание** получаемого письма,
- оперативно принять решение о его **приоритетности** при прочтении.

Для студентов:

К\р по курсу

Вопрос по реферату

Просьба о
консультации

Тезисы к
конференции

Приветствие и персональное обращение к адресату/адресатам

- Создает доверие,
- придает письму персональную направленность.
- Игнорирование имени адресата воспринимается как некорректность.

Пример оформления электронного письма

Екатерина Гришкина
eagrishkina@gmail.com

Шапка

Семинар учителей химии

Тема

Доброе утро, уважаемый Петр Николаевич!

Обращение

Отправляю программу семинара.

Если возможно, то хотелось бы знать сколько учителей будут принимать участие в семинаре, чтобы учесть технические возможности школы.

Содержание

С уважением, Гришкина Екатерина Александровна
педагог-организатор, учитель химии
МОУ Туношенская СОШ
им. Героя России Селезнева А. А.
тел: +7(915)995-86-14

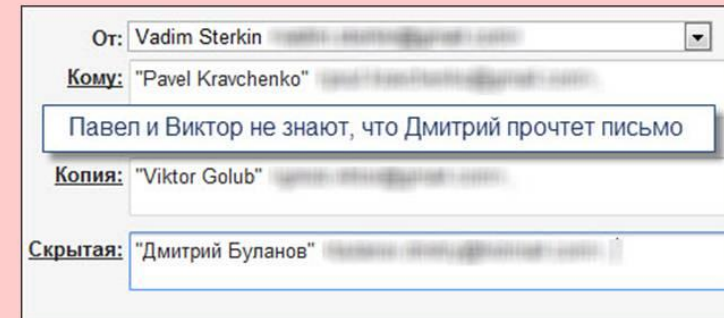
Подпись

Точность адресации

Правильное заполнение полей:

- «Кому»,
- «Копия»,
- «Скрытая копия»
- – важнейший инструмент оперативности и этичности общения.

Поле «Скрытая копия»



The screenshot shows an email header with the following fields:

- От:** Vadim Sterkin
- Кому:** "Pavel Kravchenko"
- Копия:** "Viktor Golub"
- Скрытая:** "Дмитрий Буланов"

A text box is overlaid on the 'Копия' field, containing the text: "Павел и Виктор не знают, что Дмитрий прочтет письмо".

- О факте отправки письма человеку, указанному в поле «Скрытая копия» не узнают основной получатель или стоящие в копиях.
- Также это поле используется для массовой рассылки, чтобы Вашу адресную книгу не знали все получатели.

- если ваше имя стоит в поле прямого адресата («**Кому**») – отвечать обязательно;
- если в этом поле помещены несколько адресатов, - должен ответить каждый;
- если ваше имя помещено в поле «**Копия**», это означает, что отправитель хочет, чтобы вы были в курсе вопроса, при этом ответа от вас он **не ждёт**.
- Если вы все-таки решите вступить в переписку, то можно начать письмо одной из фраз: «*Позвольте мне присоединиться к обсуждению данного вопроса...*», «*Извините, что вмешиваюсь...*», «*Позвольте высказать свое мнение...*».

ВАЖНО:

начинать
обсуждение
НОВОГО вопроса
созданием
НОВОГО письма

При создании нового письма необходимо указать

Адрес получателя

Тему письма

Текст письма

Новое письмо

Отправить Сохранить Отмена Письмо автоматически сохранено в че...

Показать все поля ▾

Кому: ngt@vplicei.net

Тема: Мое первое письмо

Прикрепить файл настроить

Ж К Ч А T E B E Еще Просто текст

Здравствуйте, Петр Сергеевич!
Прошу Вас...

До свидание!
С уважением, Иванов П.В..

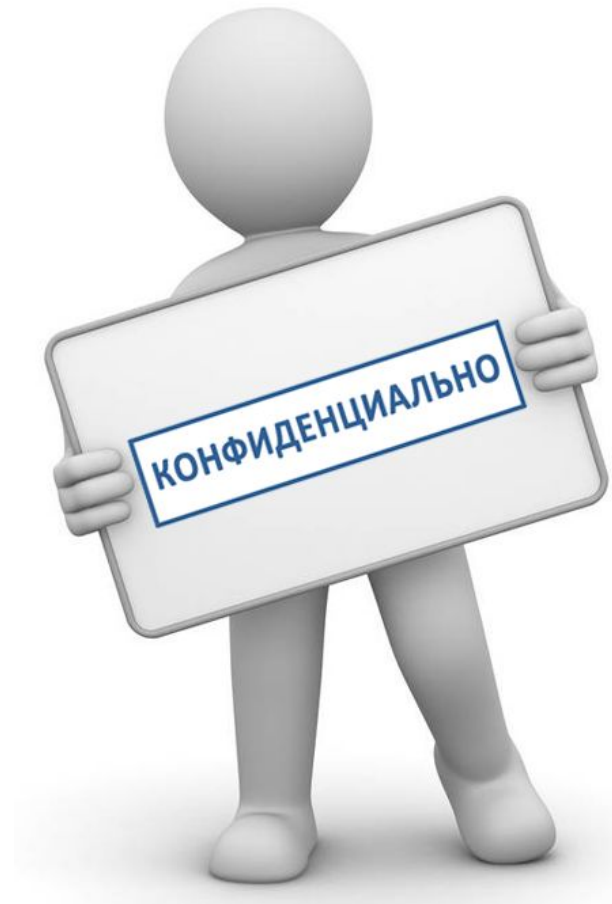
Используйте «Re:» только для ответа

«Re:» является аббревиатурой английского слова «Reply:» или «Response:» и означает «Мой ответ на:». Поэтому если тема письма меняется, то обязательно уберите этот символ.

- Прежде чем отправить письмо, проверьте орфографию, грамматику и пунктуацию.

Этические принципы в деловой переписке:

- Взаимное уважение оппонентов
- Внимание к деловым интересам оппонента.
- Пунктуальность в обмене информацией.
- Понимание важности вопросов конфиденциальности.



Правилах телекоммуникационного этикета, принятые в Интернет («сетикет» (*Netiquette*))

- **Обращение - общее нейтральное**(когда вы обращаетесь к группе лиц или не знаете точного имени получателя)

Пример:

*Уважаемые коллеги!
Уважаемые
сотрудники журнала
"Инфосфера"! Dear Sirs!
Ladies and Gentlemen!*

Время ответа на письмо:

- **в пределах двух–трех часов**
- При отсутствии такой возможности: «*Письмо получил. Отвечу сегодня в течение дня*» или «*Письмо получил. Для ответа нужна дополнительная информация. Постараюсь ответить не позднее ...*».



Не пишите ПРОПИСНЫМ ШРИФТОМ

- кажется, что Вы КРИЧИТЕ.
- Это может вызвать раздражение или другую нежелательную реакцию у Вашего читателя



объем, язык, структура, формат информации:

- объем письма - «в один экран», максимум – в объем текста одного листа формата А-4;
- объем вложений не более 3 Мб
- «упаковывать» в универсальные кодировки: Zip или rar,
- целесообразность использования профессиональной, внутрикорпоративной лексики, сленга, сокращений и англицизмов

Избегайте:

- **жаргонных слов, оскорбительных выражений, также сложных аббревиатур, названий и терминов, которые будут непонятны большинству участников процесса общения.**
- *Сисадмин, программмер, сетка, коаксиал, витая пара, двадцать пять компов*
- в студенческой среде степень жаргонизации речи превышает 50% для юношей и 33% для девушек

Что такое ASAP?

- «*Маша, пришлите, пожалуйста, все ваши материалы asap*».
- за загадочным «asap» скрывается сокращение, широко используемое в англоговорящей среде «*as soon as possible*» – «**насколько возможно быстро**».

Выполните тест 7.1 в ЭИОС