

© Н.М. Галимуллина, О.Н. Коршунова, И.Р. Феоктистова

Научная статья

УДК 378:316.772.5

DOI: <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.4.52>**ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ
СТУДЕНЧЕСКОЙ МОЛОДЕЖИ**

Н.М. Галимуллина, О.Н. Коршунова, И.Р. Феоктистова

Галимуллина Надия Мидхатовна,

кандидат исторических наук, доцент кафедры социологии, политологии и менеджмента Казанский национальный исследовательский технический университет имени А.Н. Туполева-КАИ, Казань, Россия.

ORCID iD: 0000-0002-5073-2758

nadiyagalimullina@yandex.ru**Коршунова Ольга Николаевна,**

старший преподаватель кафедры социологии, политологии и менеджмента, Казанский национальный исследовательский технический университет имени А.Н. Туполева-КАИ, Казань, Россия.

ORCID iD: 0000-0002-6369-2687

shol007@mail.ru**Феоктистова Илсэяр Рустамовна,**

кандидат исторических наук, доцент кафедры философии и социально-политических дисциплин, Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова, Казань, Россия.

ilkur80@mail.ru

Аннотация. Исследование посвящено анализу применения норм цифрового этикета в коммуникациях студентов вузов, ориентированных на установление профессионального и делового взаимодействия, в частности, в рамках диады «преподаватель-студент» и «студент-преподаватель». Критериями оценки сообщений студентов в ходе контент-анализа стали такие параметры как наличие приветствия, представления при первом и последующих контактах, стиль изложения сути обращения, соблюдение ритуальных норм (благодарность за ответ, прощение), продуманность выбора времени контакта, следование нормам официально-делового стиля. Выявлено, что существует различие в распространенности этикетных норм в зависимости от того, какое средство цифровой коммуникации взято за основу среды распространения сообщений: мессенджеры или электронная почта. Авторами был проведен анализ и оценка потенциальных инструментов

формирования устойчивых практик применения норм цифрового этикета в ходе делового взаимодействия студентов с преподавателями и другими целевыми группами. В первую очередь, речь идет о демонстрации примера соблюдения нетикета со стороны преподавательского состава непосредственно в ходе обмена сообщениями со студентами с помощью мессенджеров или электронной почты. Это подтверждается результатами проведенного исследования: в случаях, когда коммуникацию инициировал преподаватель, задав тон и формат онлайн-общения со студентами, то беседа всегда велась в деловом стиле (в 100%) с соблюдением речевого этикета со стороны студента (в 76% ситуаций). Знаниевую составляющую исследуемой компетенции можно сформировать в ходе освоения дистанционных курсов платформы «Открытое образование, таких как «Язык эффективной коммуникации в цифровой среде», «Этика делового общения в цифровой среде», «Психология медиакоммуникаций цифровой эпохи», «Цифровая грамотность», «Цифровая культура». Авторы предполагают, что необходимо активнее внедрять курсы деловой коммуникации и цифрового этикета в образовательные программы и учебные планы всех направлений подготовки.

Ключевые слова: деловая коммуникация, нетикет, цифровой этикет, сетевой этикет, деловая переписка, студенческая молодежь.

Библиографическая ссылка: Галимуллина Н.М., Коршунова О.Н., Феоктистова И.Р. Цифровой этикет в деловых коммуникациях студенческой молодежи // ЦИТИСЭ. 2023. № 4. С. 569-581. DOI: <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.4.52>

Research Full Article

UDC 378:316.772.5

DIGITAL ETIQUETTE IN BUSINESS COMMUNICATIONS OF YOUNG UNIVERSITY STUDENTS

N.M. Galimullina, O.N. Korshunova, I.R. Feoktistova

Nadiya M. Galimullina,

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor of the Department of Sociology, Political Science and Management, Kazan National Research Technical University named after A.N. Tupolev-KAI, Kazan, Russian Federation.

ORCID iD:0000-0002-5073-2758

nadiyagalimullina@yandex.ru

Olga N. Korshunova,

Senior Lecturer of the Department of Sociology, Political Science and Management, Kazan National Research Technical University named after A.N. Tupolev-KAI, Kazan, Russian Federation.

ORCID iD: 0000-0002-6369-2687

shol007@mail.ru

Ilseyar R. Feoktistova,

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor of the Department of Philosophy and Socio-Political Disciplines, Kazan Innovative University named after V.G. Timiryasov, Kazan, Russian Federation.

ilkur80@mail.ru

Abstract. *The research is devoted to the analysis of the application of the norms of digital etiquette in university students' communications aimed at establishing professional and business interaction, in particular, within the framework of the dyad "teacher-student" and "student-teacher". The criteria for evaluating students' messages during the content analysis were such parameters as the presence of greetings, representations at the first and subsequent contacts, the style of presentation of the essence of the appeal, observance of ritual norms (gratitude for the answer, farewell), thoughtfulness in choosing the time of contact, following the norms of official business style. It is revealed that there is a difference in the prevalence of etiquette norms depending on which means of digital communication is taken as the basis for the medium of message distribution: messengers or e-mail. The authors analyzed and evaluated potential tools for the formation of sustainable practices for the application of digital etiquette norms in the course of business interaction between students and teachers and other target groups. First of all, we are talking about demonstrating an example of non-ticket compliance on the part of the teaching staff directly during the exchange of messages with students using messengers or e-mail. This is confirmed by the results of the study: in cases where communication was initiated by the teacher, setting the tone and format of online communication with students, the conversation was always conducted in a business style (in 100%) with respect for speech etiquette on the part of the student (in 76% of situations). The knowledge component of the competence under study can be formed during the development of distance learning courses of the Open Education platform, such as "The language of effective communication in the digital environment", "Ethics of business communication in the digital environment", "Psychology of media communications of the digital age", "Digital Literacy", "Digital Culture". The authors suggest that it is necessary to actively introduce business communication and digital etiquette courses into educational programs and curricula in all areas of training.*

Keywords: *business communication, netiquette, digital etiquette, network etiquette, business correspondence, student youth.*

For citation: *Galimullina N.M., Korshunova O.N., Feoktistova I.R. Digital etiquette in business communications of young university students. CITISE, 2023, no. 4, pp. 569-581. DOI: <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.4.52>*

Тренды цифровизации, пронизывающие все сферы общественного развития, начиная с концепции «цифровых двойников» в промышленности, завершая процессом дигитализации программ обучения, не могли не сопровождаться постепенной трансформацией коммуникационных процессов. В организации коммуникаций все активнее используются каналы, связанные с Интернет, в том числе преобразующие традиционные каналы передачи

сообщений (например, традиционные письма успешно заменяются электронной перепиской) или ставшие принципиально осуществимыми только на базе высоких технологий и получившие самое массовое распространение - мессенджеры, благодаря которым более срочные задачи можно решать, не дожидаясь оффлайновой встречи с единомышленниками, коллегами, одноклассниками, а размещая сообщения в групповом чате. При этом в поведении современной молодёжи и детей школьного возраста может наблюдаться перекося в Интернет-коммуникации, становящиеся не просто дополнением, а в ряде случаев полноценной заменой межличностному общению традиционного формата.

Но если в обычном межличностном общении нормы этикета сформировались достаточно давно и закрепились в ходе социализации даже в молодежной аудитории достаточно прочно, то в новой цифровой среде – в Интернет-пространстве - правила и требования ритуалов приветствия, прощания, выбор времени контакта и прочее естественным образом претерпели изменения. При этом существенным недостатком процесса цифровизации деловой коммуникации следует назвать некоторое снижение норм культуры речи, норм приличия в новой реальности. Все вышесказанное подтверждает актуальность и востребованность данного исследования.

Размышляя о существовании этикета и необходимости развития принципов вежливого, адекватного поведения в коммуникациях молодежи следует учитывать тот факт, что коммуникативная вежливость как категория коммуникативного сознания предписывает определенные формы коммуникативного поведения (включая речевые формулы, их лексико-грамматическую структуру, семантические и прагматические наполнения), оцениваемые как проявление вежливости для конкретной национальной, этнической, культурной общности в определенный период ее развития [1, с.250]. Следует добавить, что своеобразие вежливости и этикета может быть связано помимо страновых особенностей и с направленностью коммуникации, ее целевым предназначением, характеристиками и статусами участников коммуникационного процесса как в «аналоговой», так и в цифровой реальности. Например, требования сетевого этикета приобрели еще большее значение во время пандемии COVID-19 [2].

Киселева Н. Ю., суммировав работы других авторов представила целый ряд ситуаций, отличающихся по контексту и цели обмена информацией, такие как общение с целью знакомства (социальные сети, специализированные платформы), разговоры на житейские темы с акцентом на передачу новостей (в основном посредством мессенджеров, чатов и личных сообщений в социальных сетях), общение людей со схожими интересами (в рамках тематических форумов, игровых чатов), коммуникационное сопровождение процесса потребления услуг, покупок (например, с использованием сайта или приложения торговой организации). Отдельно стоит выделить коммуникации с целью формирования цифровой репутации, создания имиджа посредством самопрезентации в Интернет-среде (в виде выступлений в рамках вебинаров, корпоративного обучения), связь между участниками обучения с применением дистанционных технологий и обусловленную производственной необходимостью переписку (корпоративные информационные системы, электронная почта) [3, с. 29].

Молодежная аудитория, в том числе, студенты вузов станут участниками всех ситуаций коммуникативного взаимодействия. По мере роста обучающихся могут быть перенесены акценты с общения в связи с хобби на деловое, профессиональное взаимодействие, следовательно, необходимо готовиться к эффективной коммуникации во всех форматах уже сегодня. Это связано с тем, что успех специалиста XXI века обусловлен не только «знанием, как работать», но и «мягкими навыками» («знанием, как поступать, общаться» [4]. Радует, что сами будущие специалисты осознают значимость коммуникативных компетенций для их успеха как профессионалов. Ранее проведенное

исследование показало, что навыки коммуникации занимают у учащейся молодежи лидирующее положение – приведем результаты опроса 2023 г. [5, с. 349].

Таблица 1.

Распределение ответов студентов о приоритетности личностных качеств как составляющих soft skills

№	Личностное качество	Количество выборов респондентов	Процентное описание выбора
1	коммуникативные способности	185	73,1 %
2	стрессоустойчивость	146	57,7 %
3	аналитические способности	139	54,9 %
4	креативность	118	46,6 %
5	лидерские качества	114	45,1 %
6	способность распознавать и понимать чувства и эмоции других людей	43	17 %

Но следует учитывать, что молодому поколению предстоит жить, работать, коммуницировать преимущественно в цифровой среде. Следовательно, в профессиональной, деловой сфере речь может идти о соблюдении особых правил делового этикета - цифрового этикета. Ключевая задача цифрового этикета заключается в оказании помощи в создании и поддержании приятной, комфортной и эффективной среды онлайн-общения, а также в снижении нагрузки на систему и возможности конфликтов между пользователями. В целом, цифровые компетенции необходимы современному поколению для эффективной трудовой деятельности, безопасного использования цифровой среды [6].

Проблеме сетевого этикета в коммуникациях молодежи посвящено немало исследований. Так, в работе Таланова С. содержится сравнительный и типологический анализ цифрового этикета у учащихся из разных семей, дифференцирующихся по материальным и образовательным различиям родителей [7]; ряд исследований сосредоточен на проблеме соблюдения норм этикета в образовательном процессе с применением дистанционных технологий, вбирая в себя при этом опыт отдельных вузов [8] или направлений подготовки[9], либо исследованию подвергаются нормы сетикета в отдельных цифровых средах[10], обусловленность правил поведения в связи со спецификой участников интернет-коммуникации[11], например, среди школьников и студентов[12].

Все представленные работы объединяет единая мысль - требования сетевого этикета для молодежи наиболее эффективно могут быть сформированы в ходе образовательного процесса, предваряя реальную практическую деятельность на предприятиях.

Прежде чем приступить к коррекции ситуации с сетевым этикетом молодежи необходимо оценить настоящее состояние дел в данном вопросе. Среди типичных нарушений речевого этикета Шаховалова Е.Г. и Шаховалов Н.Н. упоминают нарушение ритуалов (не представился, поздоровался, не поблагодарил, не извинился и пр.), а также использование неуместных выражений и жаргонизмов, отбор лексических моделей, не соответствующих ситуации общения, статусу участников коммуникации. В своем исследовании мнения обучающихся 1–3 курсов Алтайского государственного института культуры о необходимости соблюдения речевого этикета в интернет-коммуникации указанные авторы определили, что абсолютное большинство опрошенных (76%) осведомлены о понятии «интернет-этикет», 65% считают, что при общении в сети нужно придерживаться четких рамок речевого этикета. Также 65% респондентов заявили, что им известны нормы поведения, которые нужно соблюдать в интернете.

Интересные результаты были получены при изучении реального соблюдения данных норм студентами при интернет-общении. Так по их собственному утверждению приветствуют и обращаются по имени к собеседнику только 55%, не затягивают с ответом на сообщение и всегда говорят слова благодарности, после того, как собеседник ответил, 49% опрошенных, не злоупотребляют использованием смайликов, эмодзи и приемами усиления письменной речи (восклицательные, вопросительные знаки, заглавные буквы и др.) 37%. [13, с.462]

Данное исследование показало средний уровень соблюдения речевого этикета студентами в однородной молодежной среде.

Сравним представленные материалы с результатами исследования 2021 г., проведенного в форме анкетирования 102 студентов учреждений высшего образования [14], данные которого показали, что 95,1% студентов часто пользуются сетью Интернет. 75,5% респондентов на вопрос «Как часто Вы находитесь в социальных сетях» ответили, что делают это каждый день по несколько часов, 12,7% проводят в них всё свободное время, 2,9% пользуются социальными сетями 2-3 раза в неделю. На вопрос «Бывает ли так, что в процессе общения или комментирования, Вы используете ненормативную лексику?» 59,8% ответили утвердительно. 51,5% обучающихся считают возможным использовать ненормативную лексику в личных сообщениях и в чатах со своими друзьями, 8,2% делают это при общении в чатах с преподавателем и в пабликах вузов. 28% настроены категорично и считают, что это неприемлемо. 58,4% обучающихся при ответе на вопрос «Считаете ли вы допустимым совершать орфографические ошибки в сообщениях?» ответили утвердительно при условии, что это общение в чатах с друзьями, не распространяя это правило на коммуникации с преподавателями. Опрошенные отметили, что при общении в социальных сетях больше всего их раздражают сообщения в позднее время, нарушение их личных границ (по 35,7% соответственно), необходимость письменно отвечать собеседнику (14,3%). При этом 83,2% респондентов считают возможным писать преподавателю в нерабочее время в личных сообщениях, 23,8% - в пабликах вуза и только 1% считает, что это некрасиво. При общении в чатах как с преподавателями, так и в личных сообщениях, 81% респондентов считают необходимым приветствовать собеседника. Выделяя принципы, которым нужно следовать, чтобы сделать цифровую коммуникацию более эффективной и приятной, 86,7% респондентов отметили, что следует соблюдать уважительную форму обращения, 34,7% считают обязательным учитывать режим рабочего времени, 23,5% убеждены, что писать в социальных сетях в личные сообщения, особенно преподавателю, возможно только по очень важным и неотложным вопросам.

В рамках написания статьи нами было проведено исследование особенностей коммуникативного поведения студентов в цифровой среде с акцентом на деловую коммуникацию. Учитывая специфичность статуса обучающегося, в качестве коммуникаторов и коммуникантов, вступающими во взаимодействие со студентами по «деловым» вопросам выступают представители профессорско-преподавательского состава. Безусловно, нами принималось во внимание, что в случае деловой переписки с преподавателем поведение обучающегося должно меняться в силу сформировавшихся социальных моделей поведения (учитель-ученик).

В ходе подготовки исследования была выдвинута гипотеза, что уровень речевого этикета обучающихся вузов в процессе взаимодействия с преподавателем в цифровой среде находится на достаточно высоком уровне, однако может различаться в зависимости от канала коммуникации (мессенджер или электронная почта) и адресанта сообщения (инициатор сообщения сам студент или преподаватель).

Для подтверждения или опровержения выдвинутого предположения было проведено исследование архива переписки обучающихся 1-4 курсов Казанского национального

исследовательского технического университета имени А.Н. Туполева-КАИ с преподавателями, осуществляемой через электронную почту и популярные мессенджеры. В качестве метода исследования использован контент-анализ текстов бесед. Всего проанализировано более 400 чатов в мессенджерах, в том числе 22 групповых, и 230 писем в электронной почте.

Сообщения анализировались с точки зрения соблюдения следующих норм.

В случае, если инициатором беседы являлся студент, – наличие или отсутствие приветствия, полнота представления себя (представляется полностью, частично – только имя или фамилия, указание группы, отсутствие формулы представления), изложение сути обращения, соблюдение ритуальных норм (благодарность за ответ, извинение, прощание). Отдельно оценивалось соблюдение норм, связанных со временем обращения (рабочее время, выходные, вечерние или ночные часы), выдержанность делового стиля беседы (отсутствие смайлов, жаргонизмов, неуместных выражений).

Если беседа была инициирована преподавателем, то критериями оценки являлось наличие или отсутствие приветствия, соблюдение ритуальных норм и правил, связанных со временем ответа, соблюдение делового стиля беседы со стороны студентов.

В групповых беседах (чатах) дополнительно оценивался показатель обратной связи (все ли участники отвечают на сообщение) и наличие сообщений не по теме чата (картинки, личная переписка, не связанная с общей темой).

Результаты контент-анализа показали, наличие такой тенденции: в индивидуальных беседах, ведущихся в мессенджерах инициатором, чаще становились обучающиеся (63% против 37%, когда начинал беседу преподаватель). Это факт мы можем интерпретировать как подтверждение тренда на использование мессенджера как наиболее предпочитаемого средства связи молодежной аудитории.

Практически все поводы для обращения по инициативе студентов в мессенджерах (94%) лежали в области учебы, и только несколько сообщений (6%) касались личных вопросов, в том числе поздравления преподавателей с праздниками, включая профессиональные (5%).

Большинство студентов (81%) включали в первое сообщение в мессенджере приветствие. Представлялись полностью (называли имя, фамилию и номер группы) 41%, частично – 26%, не представлялись – 33%.

Что касается времени отправки сообщений, то соблюдали деловой этикет в этом вопросе 73%, напротив - начинали переписку в выходные дни, в вечернее или ночное время 27%. Практически все обучающиеся (92%) сразу описывали содержание и цель обращения к преподавателю.

Что касается ритуальных норм (подтверждение получения ответа, благодарность, извинение за беспокойство, прощание и т.д.), то они соблюдались примерно в половине бесед (56%), в 40% студенты выражали благодарность за ответ, в 4% – прощались в конце беседы.

В целом, делового стиля придерживались практически все обучающиеся (91%), отклонения от правил речевого поведения заключались в использовании смайлов и жаргонизмов (например, «ОК» вместо выражения согласия словами). Однако, в общем, взаимодействие в мессенджерах велось в достаточно демократичной, свободной форме, студенты не боялись обращаться к преподавателю за консультацией по различным вопросам, связанным с учебой, выполнением заданий, организацией образовательного процесса.

Если коммуникацию инициировал преподаватель, то беседа всегда велась в деловом стиле (в 100%) с соблюдением речевого этикета со стороны студента (в 76% ситуаций). Однако в 24% бесед студент нарушал принятые нормы – отсутствовало приветствие (14%), завершение беседы (10%) либо ответ давался в нерабочее время (8%).

Отдельно выделим ситуацию, когда переписка являлась логическим и неотъемлемым продолжением или частью взаимодействия «лицом к лицу» (оффлайн), например, преподаватель отправлял файл задания студенту в мессенджер во время занятия или проведения консультации. Тогда, в большинстве случаев (93%), обучающийся никак не отвечал на данное сообщение, 7% отправляли благодарность или подтверждение получения. В целом можно сделать вывод, что в ситуациях, когда беседу начинал преподаватель, студенты в большей степени придерживались традиционных норм поведения.

В групповых чатах инициатором бесед практически всегда (в 94% случаев) являлся преподаватель. Студенты, в основном придерживались делового стиля общения (ответы по существу вопроса, отсутствие лишней информации). Однако иногда (12 ситуаций на 90 веток бесед, то есть 13%) участники могли вести в общем чате личную переписку, впрочем, эти случаи всегда касались обсуждаемого вопроса или следовали из процесса взаимодействия. Только в одном чате из 22 студент периодически отправлял в беседу картинки с юмористическим содержанием, однако другие участники на это не реагировали, неформальную коммуникацию не поддерживали.

Во всех групповых чатах студенты соблюдали нормы, связанные со временем (сообщения только в рабочее время). Обратная связь на сообщения преподавателя в групповых беседах чаще всего (74%) осуществлялась по предварительному запросу. В этом случае реагировали (отправляли ответное сообщение – подтверждение прочтения или выполнения задания) 60-70% участников чата. Если же преподаватель не просил отклика, то обратной связи не было более чем в половине актов коммуникации (57%), в остальных случаях писали ответ 1-3 человека из группы (5-10 % от общей численности).

Перед началом анализа мы предполагали, что письма, отправляемые по электронной почте, будут носить более формальный деловой характер. Изучение эмпирического материала позволило подтвердить данную гипотезу только частично.

Электронная почта предполагает одностороннюю коммуникацию асинхронного характера – пересылку писем с возможностью обратной связи ответным письмом. Однако при анализе имеющихся материалов выяснилось, что уровень соблюдения делового этикета студентами при использовании электронной почты ниже, чем при использовании мессенджеров.

В исследуемых документах авторами писем были только обучающиеся. Лишь чуть больше половины писем (56%) содержали приветствие. Представились в письме 38% обучающихся, название 92% почтовых ящиков содержало фамилию и имя отправителя, однако не всегда самого студента (иногда – его родственников). Практически все письма (98%) содержали вложения – выполненные учебные задания, контрольные и курсовые работы, но только в 34% сообщений содержался сопроводительный текст с описанием приложенной работы или целью обращения. Решению организационных и косвенно связанных с учебной работой вопросов было посвящено только 2% писем.

Подводя итог эмпирической части исследования, нужно отметить, что коммуникация в мессенджерах и через электронную почту имеет отличительные особенности. Письмо должно предполагать более официальный подход по сравнению с сообщением в чате, соблюдение правил оформления и составления текста. Однако в студенческой среде эта особенность претерпела изменения, т.к. общение с помощью электронных писем для молодежи в целом не является распространенным и предпочитаемым средством коммуникации выражается. Можно отметить, что своеобразие использования электронной переписки с помощью почтовых сервисов для студентов выражается скорее в формализации писем, отсутствии обратной связи, применении механистического подхода к коммуникации. Студенты используют почту как инструмент отправки вложенных файлов, а не взаимодействия с преподавателем, и к тому же не соблюдают требования к деловой

переписке. В то же время переписка в мессенджерах часто носит излишне неформальный характер, размывает необходимость следовать нормам делового этикета в процессе коммуникации.

Таким образом в условиях практически повсеместного перемещения процесса коммуникации из оффлайна и традиционных форматов в цифровую среду необходимо учитывать наличие трендовых изменений, влияющих на взаимодействие между людьми в процессе передачи сообщений в цифровом формате. Но при этом требование соблюдать нормы этичного поведения не утратили значимости и в сетевом взаимодействии. Сегодня важно привить навыки использования правил сетевого (цифрового) этикета как способа упорядочивать онлайн-деятельность молодого поколения.

Являясь абсолютно необходимой надпрофессиональной компетенцией, знание и умение применять нормы делового поведения, в том числе в цифровой среде, требуют особого внимания со стороны преподавателя вуза. Данные навыки формируются в ходе ежедневного взаимодействия участников образовательного процесса и преподавателя, которому следует выступать примером, ориентиром соблюдения норм цифрового этикета в подобной коммуникации деловой направленности. В процессе обучения в вузе цифровая деловая коммуникация наиболее ярко представлена во взаимодействии с преподавателем, как прообраз будущего руководителя и коллеги. Ритуальные нормы коммуникации могут быть оценены и даже скорректированы в процессе подобного взаимодействия.

Преподаватель собственным примером и безукоризненным соблюдением нетикета может повлиять на процесс оформления и передачи сообщений с помощью переписки в мессенджерах и посредством электронной почты, т.к. в целом «преподаватель стоит над процессом, так как именно он создает условия для работы и направляет обучающихся в их деятельности» [15, с.171], в том числе, в формате воспитания, формирования надпрофессиональных компетенций, ориентирует на соблюдение норм повеления, а не только реализации вопросов обучения.

Но не всегда только личного примера может быть достаточно. Дополним этот аспект видением направлений внедрения этических норм, представленных авторами Литвиновой С. А. и Золочевской Е. Ю. [16, с.258]: этика может быть рассмотрена как принцип, заложенный в систему образования через нормативные документы, например, корпоративные этические кодексы поведения в вузе (но в этом случае результат может быть не столь очевидным, только с помощью нормативного поведения, выполнения требований без осознания причин и обоснованности таких требований, ценностей этикета, на наш взгляд весомого поведенческого результата не добиться) или в виде дисциплины в рамках образовательных программ обучения.

Вторая часть нашего исследования предполагала проведение анализа имеющихся и доступных большинству обучающихся российских вузов специализированных курсов, в рамках которых компетенции делового общения и взаимодействия в цифровой среде формировались бы с учетом норм сетикета.

Рассмотрим онлайн-курсы, представленные на одной из платформ массового открытого онлайн образования – «Открытое образование», в которых вопросы сетевого этикета раскрыты или затронуты в качестве доминанты обучения.

Онлайн-курс на платформе «Открытое образование» от ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого» «Цифровая грамотность» включает основные правила гигиены и этики поведения в цифровой среде, включая основы созданий и контроля цифрового имиджа; частично вопросы цифровых коммуникаций (принципы организации коммуникационных процессов в компьютерных сетях) рассматриваются в курсе «Цифровая культура» (также от Политеха).

В рамках повышения квалификации по направлению «Цифровая лингводидактика» этого вуза среди прочего представляется материал по основам организации группового обучения иностранным языкам с использованием чатов и каналов в мессенджерах, в рамках которого нельзя не упомянуть нормы сетевого этикета.

Курсы Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» «Цифровая грамотность: базовый курс», «Цифровая грамотность для социально-экономических направлений», «Цифровая грамотность для инженерных и технических направлений» предполагают обучение нормам, принципам и приемам, которые направлены на более эффективное взаимодействие с другими людьми с применением различных цифровых каналов связи.

Курс «Язык эффективной коммуникации в цифровой среде», разработанный Санкт-Петербургским государственным университетом рассматривает заявленную проблематику всесторонне, в том числе, включая, завершающий раздел «Этика делового общения в цифровой среде», наряду с вопросами взаимодействия человека и цифрового мира этические аспекты коммуникация рассматриваются в курсе «Основы работы в цифровой среде» этого же вуза.

В специализированном курсе «Психология медиакоммуникаций цифровой эпохи» Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н.Ельцина рассматривается смежная с тематикой нашего исследования проблематика социально-психологического моделирования деятельности коммуникаторов. Вопросы организации коммуникаций в цифровом пространстве затронуты в курсе «Soft Skills: навыки 21 века» этого же вуза.

Раздел «Цифровая этика» занимает значимое положение в структуре курса «Введение в цифровую культуру» Университета ИТМО.

Таким образом, курсы, посвященные деловым коммуникациям на основе Интернет-технологий предполагает в обязательном порядке присутствие разделов о нормах сетевого этикета.

В целом следует сделать вывод, что для решения проблем в сфере цифрового этикета в коммуникациях студенческой молодежи необходимо ввести нормы сетевого этикета наряду с деловыми коммуникациями в целом в разряд дисциплин, изучаемых в обязательном или факультативном порядке в высшей школе. Задачами подобных дисциплин может стать развитие навыков информационной этики. Как результат подобных педагогических усилий обучающиеся должны быть готовы не просто осознавать свою личную роль в процессе цифровых коммуникаций, но и развивать в себе способность применять нормы нетикета в каждодневной практике.

В завершении следует привести выводы исследователя Uğur Oral, с которым мы полностью солидарны: «Не следует забывать, что виртуальна только среда, но люди реальны [17]. Согласимся, что «если не регулировать процессы общения, не согласовывать их с культурными нормами, то возникает угроза разрыва отношений, подрыва авторитета личности, покушения на эмоциональное благополучие коммуникаторов [18, с. 148].

Правила этикета — это правила уважения и вежливости, как основа межличностных отношений. Межличностное общение эволюционировало в другую сеть взаимоотношений, основанную на Интернете. Правила, называемые сетевым этикетом, в самом простом определении — это правила, которые защищают социальные отношения, устанавливаемые через Интернет. Хотя у них нет юридических санкций, таких как нормы права, когда нарушаются правила этикета, человека начинают воспринимать несколько иначе. Другими словами, правила социального поведения, которые регулируют наши взаимоотношения в повседневной жизни, также применимы к общению, которое мы устанавливаем через Интернет. Соблюдение правил этикета при общении с другими людьми через Интернет еще

больше укрепит социальные отношения, в то время как противоположная ситуация приведет к прекращению существующих отношений.

Список источников:

1. Антонова Т.В. Стратегическое и тактическое планирование учебного диалога в соответствии с установками коммуникативной категории вежливости // ЦИТИСЭ. 2023. № 1. С. 250-266. DOI: [10.15350/2409-7616.2023.1.20](https://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.1.20)
2. Панишева О. В., Логинов А. В. Формирование навыков цифрового этикета у студентов педагогических вузов // Информатика и образование. 2022. Т 37, № 1. С. 8-15. DOI: [10.32517/0234-0453-2022-37-1-8-15](https://doi.org/10.32517/0234-0453-2022-37-1-8-15)
3. Киселева Н. Ю. Дистанционное обучение в вузе: вопросы цифровой этики // Вестник МГПУ. Серия: Педагогика и психология. 2022. №2. С.27-40. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49020008>
4. Martín D.L.S., Otamendi J. Soft Skills Training Program Based on Serious Games // Sustainability. 2021. Vol. 13, Issue 15, 8582. DOI: [10.3390/su13158582](https://doi.org/10.3390/su13158582)
5. Вагаева О.А., Галимуллина Н.М. Формирование «мягких навыков» как фактор конкурентоспособности будущих специалистов // ЦИТИСЭ. 2023. № 2. С. 345-357. DOI: [10.15350/2409-7616.2023.2.30](https://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.2.30)
6. Салганова Е.И., Осипова Л.Б. Цифровая грамотность студентов: компетентностный подход // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2023. Т. 16, № 1. С. 227-240. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50341192>
7. Таланов С.Л. Цифровой этикет в представлениях студентов (на материалах Ярославской области) // Alma mater. (Вестник высшей школы). 2022. Т. 4. С. 30-43. DOI: [10.20339/AM.04-22.030](https://doi.org/10.20339/AM.04-22.030)
8. Кокарева Ю.В., Кочева А.В.К вопросу об этике дистанционного общения (опыт исследования проблемы в Забайкальском государственном университете) // Общество: философия, история, культура. 2022. № 1 (93). С. 36-42. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47882769>
9. Захарова Л.В., Зарочинцева И.В., Лупиногина Ю.А. Формирование культуры и этики общения в дистанционном образовательном процессе при подготовке специалистов-атомщиков // Глобальная ядерная безопасность. 2022. № 2 (43). С. 93-101. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48778698>
10. Сигида Д.А., Мишина Т.В. Этико-нормативное регулирование общения в социальных сетях: социологическое измерение // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2023. № 2 (319). С. 97-103. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54674786>
11. Попова О.А., Соболева О.В. Интернет-общение "студент - преподаватель": от традиционных формул вежливости к новому сетевому этикету // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек в современном мире. 2023. № 2. С. 68-74. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54105258>
12. Почебут С.Н. Цифровой этикет: образовательные стратегии // Дискурс. 2022. Т. 8(4). С. 42-50. DOI: [10.32603/2412-8562-2022-8-4-42-50](https://doi.org/10.32603/2412-8562-2022-8-4-42-50)
13. Шаховалова Е.Г., Шаховалов Н.Н. Проблемы соблюдения речевого этикета в интернет-коммуникациях // Вопросы журналистики, педагогики, языкознания. 2020. № 3. С. 455-465. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44180654>
14. Galimullina N.M., Vagaeva O.A., Liksina E.V. Digital etiquette in university students' communicative practice // Proceeding of the International Science and Technology Conference "FarEastCon 2021", 2022. - P. 457-464. DOI: [10.1007/978-981-16-8829-4_42](https://doi.org/10.1007/978-981-16-8829-4_42)

15. Гогицаева О.У. Психолого-педагогические условия интерактивного взаимодействия преподавателей и студентов электронной образовательной среде // ЦИТИСЭ. 2023. № 4. С. 167-178. DOI: [10.15350/2409-7616.2023.4.16](https://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.4.16)
16. Литвинова С.А., Золочевская Е. Ю. Развитие цифровой этики в вузе как фактор успешной социокультурной адаптации иностранных студентов // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2023. № 2. С. 257-262. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54059766>
17. Oral U. Netiquette: Fundamentals of Etiquette in Digital Communication // European Journal of Theoretical and Applied Sciences. 2023. Vol. 1(5). P. 833-847. DOI [10.59324/ejtas.2023.1\(5\).70](https://doi.org/10.59324/ejtas.2023.1(5).70)
18. Фаргиева З.С. Формирование компетенции культуры профессиональной коммуникации у студентов в условиях виртуального пространства // Современное педагогическое образование. 2022. № 12. С. 148-152. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50109689>

References:

1. Antonova T.V. Strategic and tactical planning of educational dialogue in accordance with the guidelines of the communicative category of politeness. *CITISE*, 2023, no. 1, pp. 250-266. (In Russian). DOI: [10.15350/2409-7616.2023.1.20](https://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.1.20)
2. Panisheva O., Loginov A. Development of digital etiquette skills in students of pedagogical universities. *Informatics and education*, 2022, no. 37, pp.8-15. (In Russian). DOI: [10.32517/0234-0453-2022-37-1-8-15](https://doi.org/10.32517/0234-0453-2022-37-1-8-15)
3. Kiseleva N. Y. Distance learning in higher education: issues of digital ethics. *Bulletin of the Moscow State Pedagogical University. Series: Pedagogy and Psychology*, 2022, no. 2, pp. 27-40. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49020008>
4. Martín D. L. S., Otamendi J. Soft skills training program based on serious games. *Sustainability*, 2021, vol. 13, issue 15, 8582. DOI: [10.3390/su13158582](https://doi.org/10.3390/su13158582)
5. Vagaeva O.A., Galimullina N.M. Formation of "soft skills" as a factor of competitiveness of future specialists. *CITISE*, 2023, no. 2, pp. 345-357. (In Russian). DOI: [10.15350/2409-7616.2023.2.30](https://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.2.30)
6. Salganova E.I., Osipova L.B. Digital literacy of students: a competency-based approach. *Economic and social changes: facts, trends, forecast*, 2023, vol. 16., issue 1, pp. 227-240. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50341192>
7. Talanov S. Digital etiquette in the views of students (based on the materials of the Yaroslavl Region). *Alma mater. Vestnik Vysshey Shkoly*, 2022, vol. 4, pp. 30-43. (In Russian). DOI: [10.20339/AM.04-22.030](https://doi.org/10.20339/AM.04-22.030)
8. Kokareva Yu.V., Kocheva A.V. On the issue of ethics of remote communication (the experience of studying the problem at the Trans-Baikal State University). *Society: philosophy, history, culture*, 2022, vol. 1, issue 93, pp. 36-42. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47882769>
9. Zakharova L.V., Zarochintseva I.V., Lupinogina Yu.A., Kikinchuk O.A. Formation of culture and ethics of communication in the distance educational process in the training of nuclear specialists. *Global nuclear safety*, 2022, vol. 2, issue 43, pp. 93-101. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48778698>
10. Sigida D.A., Mishina T.V. Ethical and normative regulation of communication in social networks: a sociological dimension. *Bulletin of the Adygea State University. Series 1: Regional Studies: philosophy, history, sociology, law, political science, cultural studies*, 2023, vol. 2, issue 319, pp. 97-103. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54674786>

11. Popova O.A., Soboleva O.V. Online communication "student - teacher": from traditional formulas of politeness to a new network etiquette. *Bulletin of the Russian New University. Series: Man in the modern world*, 2023, no. 2, pp. 68-74. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54105258>
12. Pochebut S. Digital etiquette: educational strategies. *Discourse*, 2022, no. 8, pp. 42-50. (In Russian). DOI: [10.32603/2412-8562-2022-8-4-42-50](https://doi.org/10.32603/2412-8562-2022-8-4-42-50)
13. Shakhovalova E.G., Shakhovalov N.N. Problems of observing speech etiquette in Internet communications. *Issues of journalism, pedagogy, linguistics*, 2020, no. 3, pp. 455-465. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44180654>
14. Galimullina N.M., Vagaeva O.A., Liksina E.V. *Digital etiquette in university students' communicative practice*. Proceeding of the International Science and Technology Conference "FarEastCon 2021", 2022. pp. 457-464. DOI: [10.1007/978-981-16-8829-4_42](https://doi.org/10.1007/978-981-16-8829-4_42)
15. Gogitsaeva O.U. Psychological and pedagogical conditions of interactive interaction between teachers and students in the electronic educational environment. *CITISE*, 2023, no. 4, pp. 167-178. (In Russian). DOI: [10.15350/2409-7616.2023.4.16](https://doi.org/10.15350/2409-7616.2023.4.16)
16. Litvinova S.A., Zolochevskaya E.Y. The development of digital ethics in higher education as a factor of successful socio-cultural adaptation of foreign students. *State and municipal administration. Scientific notes*, 2023, no. 2, pp. 257-262. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54059766>
17. Oral Uğur. Netiquette: fundamentals of etiquette in digital communication. *European Journal of Theoretical and Applied Sciences*, 2023, no. 1, pp. 833-847. DOI [10.59324/ejtas.2023.1\(5\).70](https://doi.org/10.59324/ejtas.2023.1(5).70)
18. Fargieva Z.S. Formation of competence of the culture of professional communication among students in the conditions of virtual space. *Modern pedagogical education*, 2022, no. 12, pp. 148-152. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50109689>

Submitted: 22 November 2023

Accepted: 22 December 2023

Published: 24 December 2023

