

Министерство образования и науки Пермского края  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Пермский колледж предпринимательства и сервиса»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
СГ.09 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ИНФОРМАЦИОННОЙ СРЕДЕ**

для образовательной программы среднего профессионального образования –  
программы подготовки специалистов среднего звена  
46.02.02 Обеспечение технологического сопровождения  
цифровой трансформации документированных сфер деятельности

Разработчик:

Галицкая Е.П. преподаватель высшей квалификационной категории

г. Пермь, 2024

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Практические занятия являются обязательной частью образовательной программы среднего профессионального образования, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) и представляют собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся.

Целью практических занятий является практико-ориентированное усвоение обучающимися теоретических знаний и формирование умений, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность специалистов.

Содержание учебной дисциплины СГ.09 Деловой этикет в информационной среде способствует формированию:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного

ПК 2.2.	<p>Использовать программные приложения и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" для выполнения рабочих задач цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации</p> <p>Работать с информационными системами и базами структурированных данных и метаданных документированных сфер деятельности</p> <p>Классифицировать и отвечать на типичные запросы работников</p> <p>Согласовывать решение нетипичных обращений работников со специалистами соответствующих подразделений организации</p> <p>Корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации</p>	<p>поведения и последствия его нарушения</p> <p>Законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации в области управления документами, архивного дела, информации, информационных технологий и защиты информации, персональных данных, цифровой трансформации, в сфере управления документами</p> <p>Специализированного программного обеспечения для приема, обработки и регистрации обращений работников</p> <p>Внутренних стандартов и методических документов по обработке запросов работников</p> <p>Локальных нормативных правовых актов, методических документов организации по вопросам управления документами и процессам цифровой трансформации документированных сфер деятельности</p> <p>Правил делового общения и речевого этикета</p> <p>Способов и каналов информирования работников организации</p> <p>Правил соблюдения информационной безопасности</p> <p>Требований охраны труда и пожарной безопасности</p> <p>Понятие коммерческой тайны</p> <p>Правил деловой переписки и письменного этикета</p> <p>Организационной структуры и филиалов организации</p> <p>Порядка взаимодействия структурных подразделений организации</p>
---------	--	--

**Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.**

### **Практическое занятие №1**

Составление перечня использования цифровых технологий для различных жизненных и деловых ситуаций. Выделение для каждой ситуации примеров использования различных видов этики. Составление таблицы особенностей и признаков этических принципов сетевого общения в деловых и жизненных ситуациях

### **Практическое занятие №2**

Составление перечня использования цифровых технологий для различных жизненных и деловых ситуаций. Выделение для каждой ситуации примеров использования различных видов этики. Составление таблицы особенностей и признаков этических принципов сетевого общения в деловых и жизненных ситуациях. На примере результатов своей деятельности и коммуникации в цифровом пространстве составить матрицу с какими этическими правилами и требованиями в сфере виртуального общения приходится сталкиваться. По каждому разделу матрицы оценить успешность своих коммуникаций по 10 бальной шкале, с целью выработки оптимальных для себя эталонов, целей и стратегий профессионального развития.

### **Практическое занятие №3**

Изучение примеров кодексов (корпоративных и профессиональных). Составление конспекта по основным положениям каждого из видов кодексов.

### **Практическое занятие №4**

Изучение примеров деловых писем (из коллекции писем). Выделение областей в переписке, регулируемых требованиями этикета деловой переписки. Составление списка нарушения требований делового этикета в каждом из примеров деловых писем. Составление таблицы с обнаруженными нарушениями и написание рекомендаций по их устранению.

### **Практическое занятие №5**

Изучение примеров деловой переписки в чатах и мессенджерах (из коллекции преподавателя). Выделение областей в переписке, регулируемых правилами поведения в индивидуальных и групповых чатах. Обнаружение и фиксация в каждом из примеров этикетных ошибок. И занесение их в перечень. Составление таблицы с видами нарушений правил поведения в индивидуальных и групповых чатах и рекомендациями по их профилактике.

Изучение истории собственных чатов и составление списка ситуаций, когда этикетные требования были соблюдены. Составление таблицы с кратким описанием ситуации общения, соблюденным этикетным правилом, признаками по которым сделан вывод о том, что этикетное правило соблюдено.

### **Практическое занятие №6**

На примере собственных аккаунтов в социальных сетях выделить области, регулируемые требованиями этикета. Составить таблицу с перечнем этикетных требований и примерами соблюдения, и примерами нарушения выделенных этикетных требований. На примере собственных комментариев в социальных сетях выделить области, регулируемые требованиями этикета. Составить таблицу с перечнем этикетных требований и примерами соблюдения, и примерами нарушения выделенных этикетных требований.

### **Практическое занятие №7**

Составление списка правил взаимодействия для участников онлайн-совещания. Составление памятки по правилам начала, проведения, завершения выступления в прямом эфире для спикеров онлайн-конференции. Просмотр записи вебинара (из коллекции записей преподавателя). Выделение областей возможного применения изученных в рамках темы этикетных правил. Составление таблицы с оценкой соответствия ситуаций вебинара требованиям делового этикета во время видеоконференций и онлайн встреч и рекомендациями в случае обнаружения нарушений.

### **Практическое занятие №8**

Составление проекта инструкции использования цифровых устройств в различных деловых ситуациях.

### **Практическое занятие №9**

Составление списка этикетных правил для удаленных сотрудников. Изучение примеров инструкций, содержащих правила поведения для удаленных сотрудников (из коллекции материалов преподавателя). Проверка наличия в содержании инструкций пунктов этикетных правил из списка. Фиксация нарушений и несоответствий в правилах для удаленных сотрудников требований делового этикета и формирование для выявленных нарушений предложений для дополнения инструкций этикетными требованиями.

## Информационное обеспечение обучения

### Основные печатные издания

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст непосредственный.
2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст непосредственный.
3. Ильяхов М., Сарычева Л. Новые правила деловой переписки, - Издательство Альпина Паблишер, 2023. – 257 с. - ISBN 978-5-9614-1034-1 – Текст непосредственный.
4. Карепина, С. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах. - Издательство «СилаУма-Паблишер», 2019. – 320 с. - ISBN: 978-5-906084-26-2. – Текст непосредственный.
5. Лукинова, О.В. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете. – Издательство ОДРИ, 2020. - 240 с. - ISBN 978-5-04-103459-7 – Текст непосредственный.

### Основные электронные издания

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363> (дата обращения: 04.09.2023).
2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513617> (дата обращения: 04.09.2023).

### Дополнительные источники

1. Вос, Е. Этикет на «удаленке». Как правильно общаться с коллегами, партнерами и начальством онлайн – ООО "Издательство ЭКСМО", 2020. – 80 с. - ISBN: 978-5-04-115433-2. – Текст непосредственный.
2. Джонсон, Д., Тайлер, Л. Не кладите смартфон на стол. - ООО «Издательство «Одри», 2020. – 176 с. - ISBN: 978-5-699-75524-0
3. Иконникова, С. Троллология. Как нейтрализовать хейтеров и противостоять им в соцсетях. - Издательство: БОМБОРА, 2020. – 300 с. - ISBN:978-5-04-110823-6
4. Куалман, Э. Безопасная Сеть. Правила сохранения репутации в эпоху социальных медиа и тотальной публичности, - Издательство Альпина Паблишер, 2017. – 224 с. - ISBN 978-5-9614-4829-0
5. Ланье, Джарон 10 аргументов удалить все свои аккаунты в социальных сетях. - Издательство: Бомбора, 2019. – 192 с. - ISBN: 978-5-04-103178-7
6. Мавричева, А. Код публичности 2022. Развитие личного бренда в эпоху Digital. - Издательство: Питер, 2022 – 304 с. - ISBN: 978-5-4461-2030-7 – Текст непосредственный.
7. Митник, Кевин: Искусство быть невидимым. Как сохранить приватность в эпоху Big Data. - Издательство: Бомбора, 2019. – 464 с. - ISBN:978-5-04-094446-0
8. Ньюпорт, К Цифровой минимализм. Фокус и осознанность в шумном мире. – Издательство: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2019 – 256 с. - ISBN: 978-5-00146-382-5
9. Пэтчин Джастин, Хиндуя Самир Написанное остается. Как сделать интернет-общение безопасным и комфортным. - Издательство:Манн,Иванов и Фербер, 2020 – 184 с. ISBN: 978-5-00169-172-3 - Текст непосредственный.
10. Салливан, Д. Проще говоря. Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами. – Издательство: «Альпина Паблишер», 2022. – 264 с. - ISBN 978-5-9614-1490-5

11. Скинер, К. Цифровой человек. Четвертая революция в истории человечества, которая затронет каждого. – Издательство: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2019. – 304 с. - ISBN: 978-5-00117-732-6
12. Смирнов, С.В., Запорожан, А. Цифровой этикет. Как общаться на удаленке / Электронная книга. Издательство Лаборатория знаний, 2023. – 60 с. - ISBN 978-5-04-527326-8 – Текст непосредственный.
13. Фролова, Д. Digital Intelligence. Основы цифрового этикета – Издательство ООО Литрес» - 2023. – 50 с. - ISBN: 978-5-4530-1886
14. Шваб, К. Четвертая промышленная революция. – Издательство «Эксмо», 2021 — (Top Business Awards) – 208 с. - ISBN: 978-5-699-90556-0
15. Шевелева О. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет –Издательство: БОМБОРА, 2022. – 470 с. - ISBN:978-5-04-164389-8 – Текст непосредственный.
16. <https://cdto.ranepa.ru> – Центр подготовки руководителей и команд цифровой трансформации РАНХиГС.
17. <https://ria.ru/ips/asus-etiquette/> - Деловой цифровой этикет. РИА-Новости

**Справочные правовые системы:**

1. Консультант Плюс