


УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель МУОО
администрации ГО «Город Волжск»
 Е.Г.Филиппова
« 28 » февраля 2017 г.

Методические рекомендации «Правила сетевого этикета» (настройка электронной почты)

Цель: Оказание методической помощи образовательным учреждениям по использованию электронной почты.

В наше время практически невозможно найти компанию, которая в своей практике не использует электронную почту. Электронная почта является одним из видов коммуникации. Поэтому здесь так же важно соблюдение некоторых простых правил вежливости и корректности, которые улучшают эффективность общения.

Стиль общения

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, рекомендуется использовать следующую формулу обращения: *«Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя отчество адреса»*. После этого можно переходить к цели обращения.

При всей неформальности общения необходимо помнить и выполнять одно из самых главных правил при составлении электронных писем – соблюдение принципов грамотности и логичности. 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, написанный одними прописными, вообще тяжело воспринимается при чтении.

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

Оформление электронного письма

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:

1. «Шапка» в корпоративном стиле.
2. Приветствие
3. Содержание, цель обращения
4. Прощание
5. Личная подпись с указанием контактов.
6. Ссылка на сайт компании.
7. Логотип, если это необходимо.

Оформление электронного письма.

Тема письма

Многие почтовые системы не отправляют ваше письмо, если тема письма не указана. Обозначение темы важно и для поиска и хранения электронной корреспонденции. Формулировка темы должна быть конкретной. Прописывать тему письма необходимо даже если Вы просто отвечаете на письмо (желательно как можно **реже** использовать автоматическое *Re:*)

[центр Экологический](#) **(Без темы)**

В теме письма так же можно написать – кому предназначено письмо, если Вы пишете в организацию: СШ №12 г.Волжска **для Кирилловой Т.И.**

Примечание: *Re:* оставляется только в том случае, если Вы действительно отвечаете на письмо с **указанной** темой.

Анкетные данные.

- Настроить анкетные данные, чтобы было понятно от кого письмо

[pppppppppppppppppp](#) - как понять, от кого пришло письмо?...

Примечание: Для школ, у которых электронные ящики на Яндексе. Анкетные данные лучше написать латиницей или на английском языке (school...). Почему-то именно с Яндекса автоматический ответ «глючит»..

"P'PsP»P|CГPε PEPεPsP"

Re: Ваше письмо получено. Спасибо.

Автоматические ответы с Яндекса – кириллицей и латиницей
Ниже – от 4 школы – кириллицей с Мэйла

[Tyamakova Alla](#)

Re: Ваше письмо получено. Спасибо.

[школа 4](#)

Re: Ваше письмо получено. Спасибо. МОУ СОШ 4 г.Волжска РМЭ

- Если электронный ящик ваш **личный** – то это указывается в анкетных данных

[Юлия Сажина](#) uv1509@mail.ru – правильно

- Если эл.ящик **учреждения** – то пишется название учреждения

Ирина Черепанова [<dou7@mail.ru>](mailto:dou7@mail.ru) – не правильно

- Тема письма должна быть **конкретной** – о чем говорится в письме:

[Волжск Школа10](#) **от МОУ СОШ № 10**

[школа 4](#) **МОУ СОШ 4**

Если у вас настроены анкетные данные – и так понятно от кого пришло письмо.

- Можно вставить логотип (желательно – эмблема ОУ).

Для **Мэйла:** Настройка – Личные данные – Поле **Фотография** – Добавить/сменить фото.

Для **Яндекса:** Настройка – Информация об отправителе – Поле **Мой портрет** – Загрузить портрет.

Мой портрет

Ваше фото

 Ваше Фото анкете и

[Добавить/сменить фото](#)

Получатель вашего письма увидит ваш портрет рядом с полем «От кого». Максимальный размер изображения для портрета — 200 Кб.

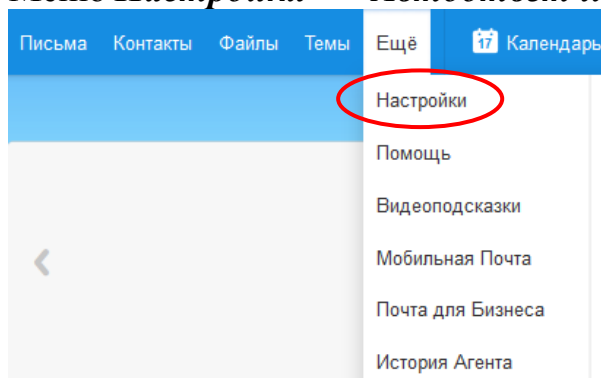
- Настроить автоматический ответ – чтобы отправитель знал, что его письмо получено. (Очень удобно – если автоответчик не сработал – значит письмо где-то затерялось в просторах Интернета).

Примечание. На **автоматический** ответ **НЕЛЬЗЯ** отвечать!!!

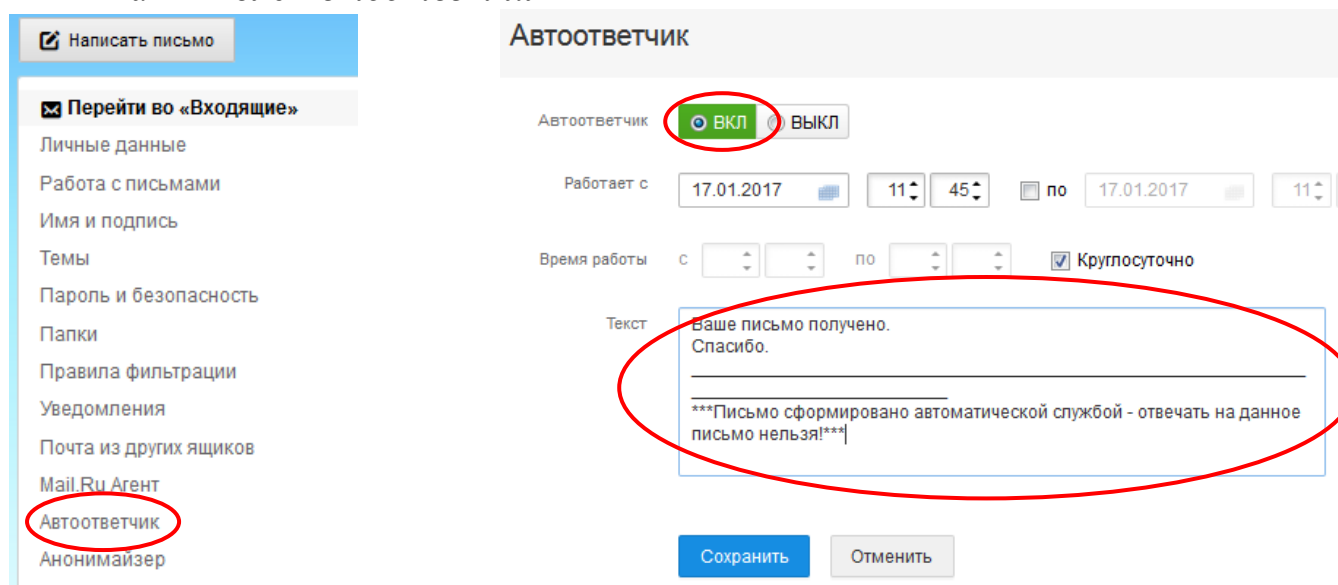
Примечание: При ответе на письмо **желательно** удалять исходный текст письма.

Настройка Автоматического ответа для Mail

Меню *Настройки* → *Автоответчик*.



Найти поле *Автоответчик*

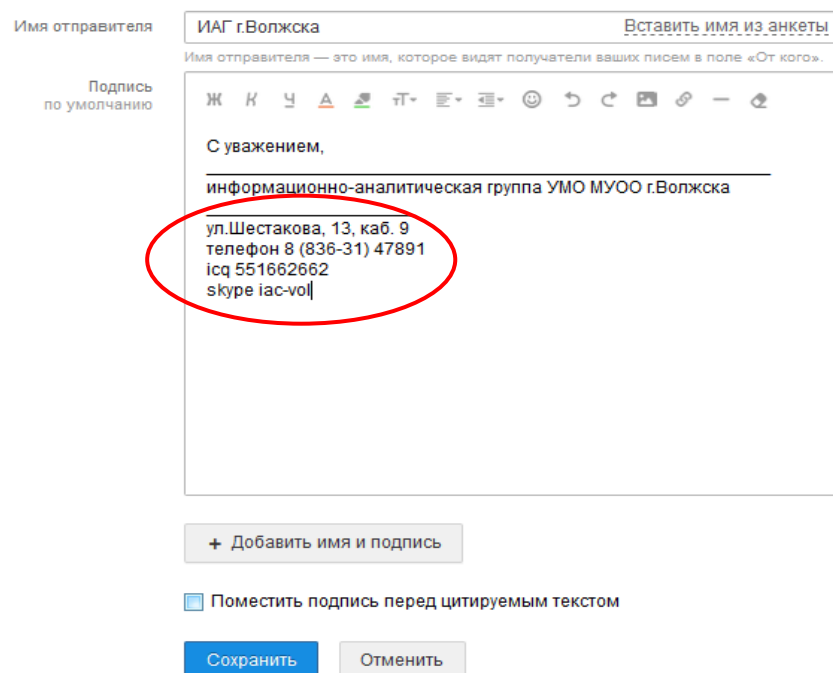


– включить маячок **ВКЛ**, в поле **Текст** написать – «Ваше письмо получено. Спасибо. Данное письмо сформировано автоматической службой – отвечать на него нельзя» (или что-то подобное...)

Щёлкнуть по кнопке **Сохранить**.

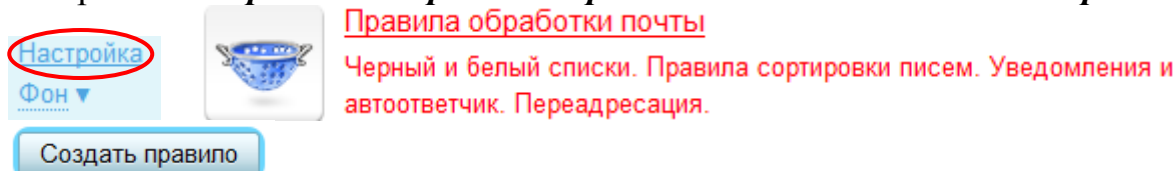
В поле **Имя и Подпись** – желательно прописывать подпись и контакты

Имя отправителя и подпись



Настройка Автоматического ответа для Yandex

Выбрать *Настройка* → *Правила обработки почты* → *Создать правило*



Далее – щелкнуть по кнопке *Добавить условие*, и заполнить поля:

В этом поле прописать свой собственный электронный адрес - тогда всем, кроме вас самих будут приходить письма, созданные автоответчиком.

Поставить маячок *Ответить следующим текстом* и в самом поле прописать: «*Ваше письмо получено. Спасибо. Данное письмо сформировано автоматической службой – отвечать на него нельзя*» (или что-то подобное).

Щёлкнуть по кнопке *Создать правило*.

Полезные ссылки по сетевому этикету:

1. http://humaniter.narod.ru/wrk_etof.html – Этикет электронной почты: наиболее часто нарушаемые правила
2. http://humaniter.narod.ru/wrk_etem.html – Этикет электронной почты: свод правил
3. <http://homefamily.rin.ru/cgi-bin/short.pl?pdr=27&pt=1&els=1> – правила этикета для работы по электронной почте
4. http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/netiquette_mail.asp – Этикет электронной почты или правила написания электронного письма
5. <http://www.etiket.ru/contact/email.html> – Сетевой этикет (e-mail) Правила этикета при общении по электронной почте
6. <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=004455> – Сетикет – Этикет электронной почты или правила написания электронного письма
7. <http://digest.subscribe.ru/inet/inet/n384852029.html> – Правила этикета для электронной почты