

ИГРА «СЕТИКЕТ»



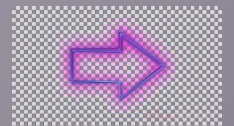
Правила игры:

- 1) Участники делятся на 5 команд. Игроки выбираются по списку в журнале (первые 6 человек-1 команда и т.д).
- 2) Команды по порядку выбирают категорию и сложность вопроса.
- 3) На обдумывание ответа в 1б. - 30сек., в 2б.- 1мин., в 3б.-2мин., в 4б-3 мин., в 5б-4 мин., в 10б-7 мин.
- 4) За правильный ответ начисляется от 1 до 10 баллов.
- 5) Если ответ правильный или приближен к верному баллы засчитываются в полном объеме. Если ответ неверный команда получает 0 баллов.
- 6) В случае, если одна команда ответила неверно, другая команда может ответить за неё.
- 7) В конце игры результаты подсчитываются и победа присваивается команде, которая получила наибольшее количество очков.

Модули игры \ вопросы	1	2	3	4
Модуль 1: «Что такое сетикет?»	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла
Модуль 2: «Правила этикета электронной почты»	Ситуация: 5 баллов		Ситуация: 10 баллов	
Модуль 3: «Правила этикета в социальных сетях»	Ситуация 5 баллов		Ситуация 10 баллов	
Модуль 4: «Правила этикета пользования мобильным телефоном»	2 балла	2 балла	2 балла	Ситуация: 5 баллов

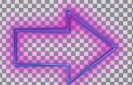
Вопрос 1:

Что такое Сетевой этикет?



Ответ:

- Сетевой этикет — правила поведения, общения в Сети, традиции и культура интернет-сообщества, которых придерживается большинство.



Вопрос 3:

Когда появилось понятие сетикета?

- 1) С появлением Интернета
- 2) С появлением соц. Сетей
- 3) С появлением электронной почты
- 4) С появлением различных браузеров



Ответ

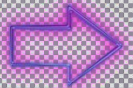
3)



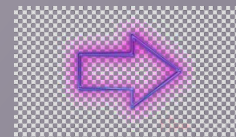
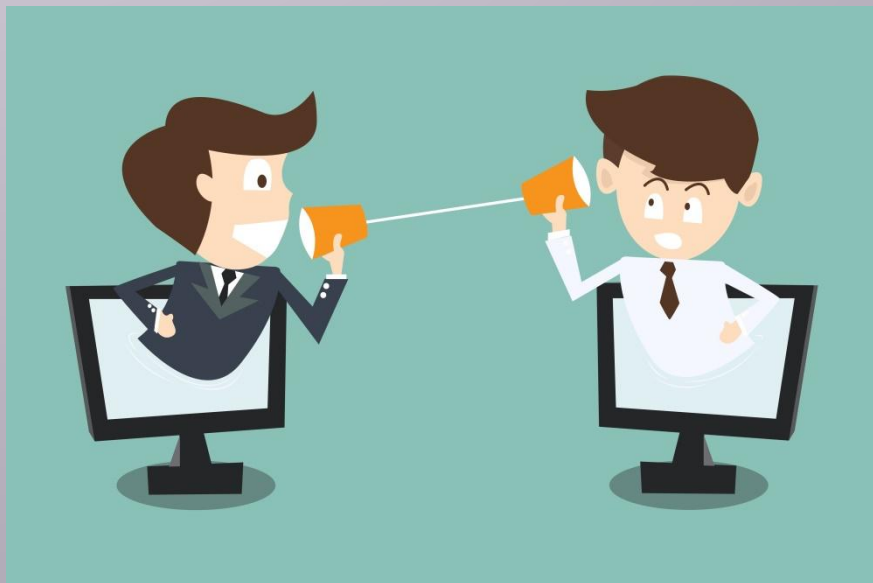
Вопрос 3:

Что из перечисленного считается хорошим тоном общения в Сети?

1. Экономьте чужое время
2. Обращайтесь с людьми так, как хотите, чтобы обращались с Вами
3. Не допускайте грамматических ошибок
4. Всегда реагируйте на оскорбления в Ваш адрес
5. Обязательно поправьте собеседника, если он сделал ошибку/опечатку
6. Не ввязывайтесь в конфликты
7. Придерживайтесь стандартов поведения, что и в реальной жизни
8. Рассылайте спам



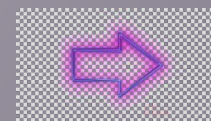
Ответ :
1,2,3,6,7



Вопрос 4:

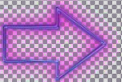
Назовите 4 любых принципа, на которых основываются правила сетикета и объясните их.

За каждый принцип начисляется 1 балл.



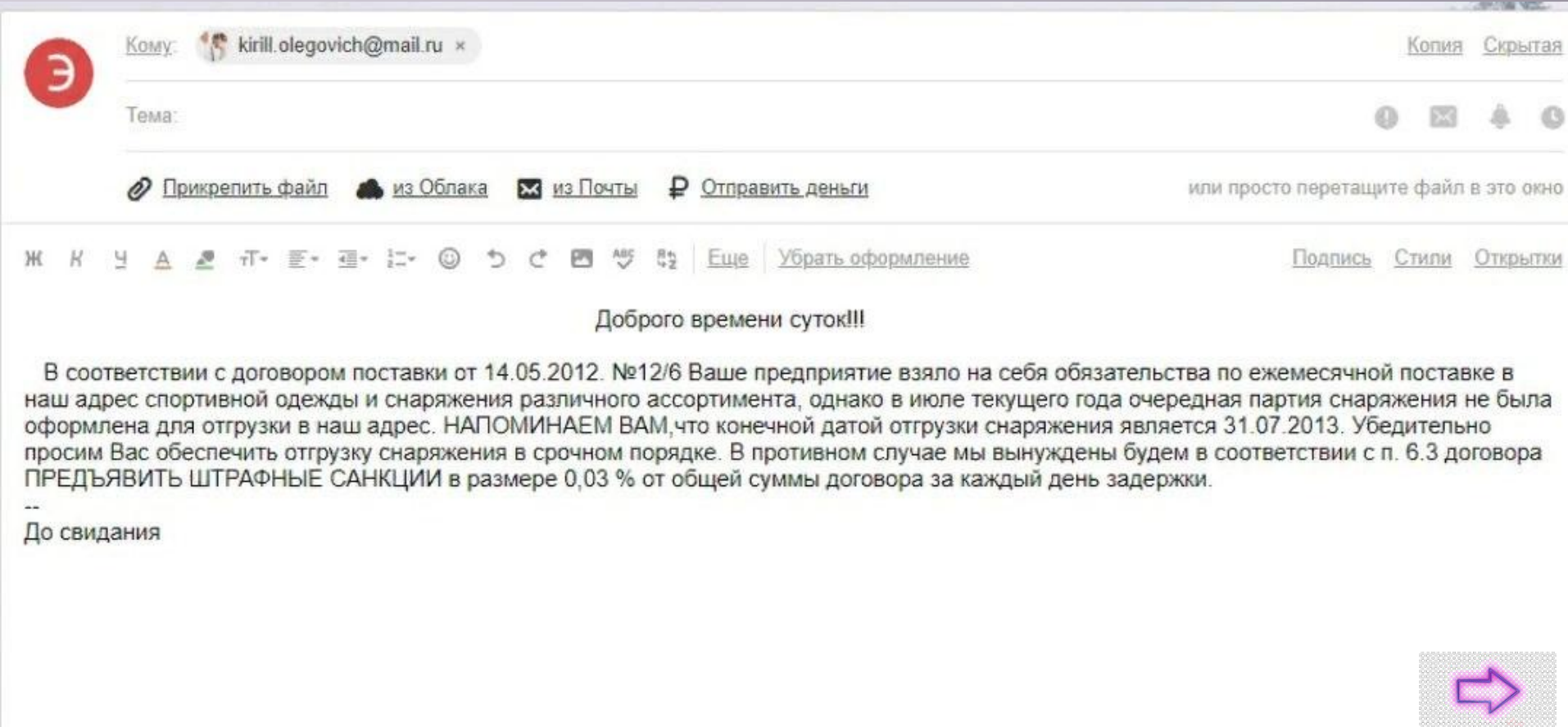
Ответ :

1. Человечность. Помните, что Вы говорите с человеком. Пользователи должны контролировать свои высказывания и мысли, так как их мнение может оскорбить собеседника и стать причиной ожесточенного спора и потери репутации. Еще одна причина, по которой следует быть вежливым в Сети- когда Вы связываетесь с кем-либо в киберпространстве, помните, что Ваши слова фиксируются.
2. Самоконтроль. Нужно избегать публичных оскорблений и публикации материалов, имеющих негативный оттенок. Невозможно полностью зачистить интернет от подобных действий, и хакеры при желании могут найти все записи пользователя
3. Терпеливость и толерантность. Не стоит ввязываться в споры и пытаться доказать свою правоту. Нужно проявить терпеливость и не откликаться на провокации для избегания конфликта
4. Уважение. Пользователь проявляет максимальное уважение к собеседнику, тем самым создавая свой позитивный имидж интеллектуального человека.
5. Безопасность. Общаясь в сети нужно следовать правилам анонимности. Нельзя публиковать свои личные данные, сведения о банковских картах, копии документации. Это может повлечь серьезные последствия.
6. Вежливость. В общении с интернет-пользователями нужно отказаться от нецензурной брани и провокационных вопросов. Подобное поведение



Ситуация на 5 баллов:

Перед вами представлено электронное письмо, ваша задача найти все ошибки и перечислить их.



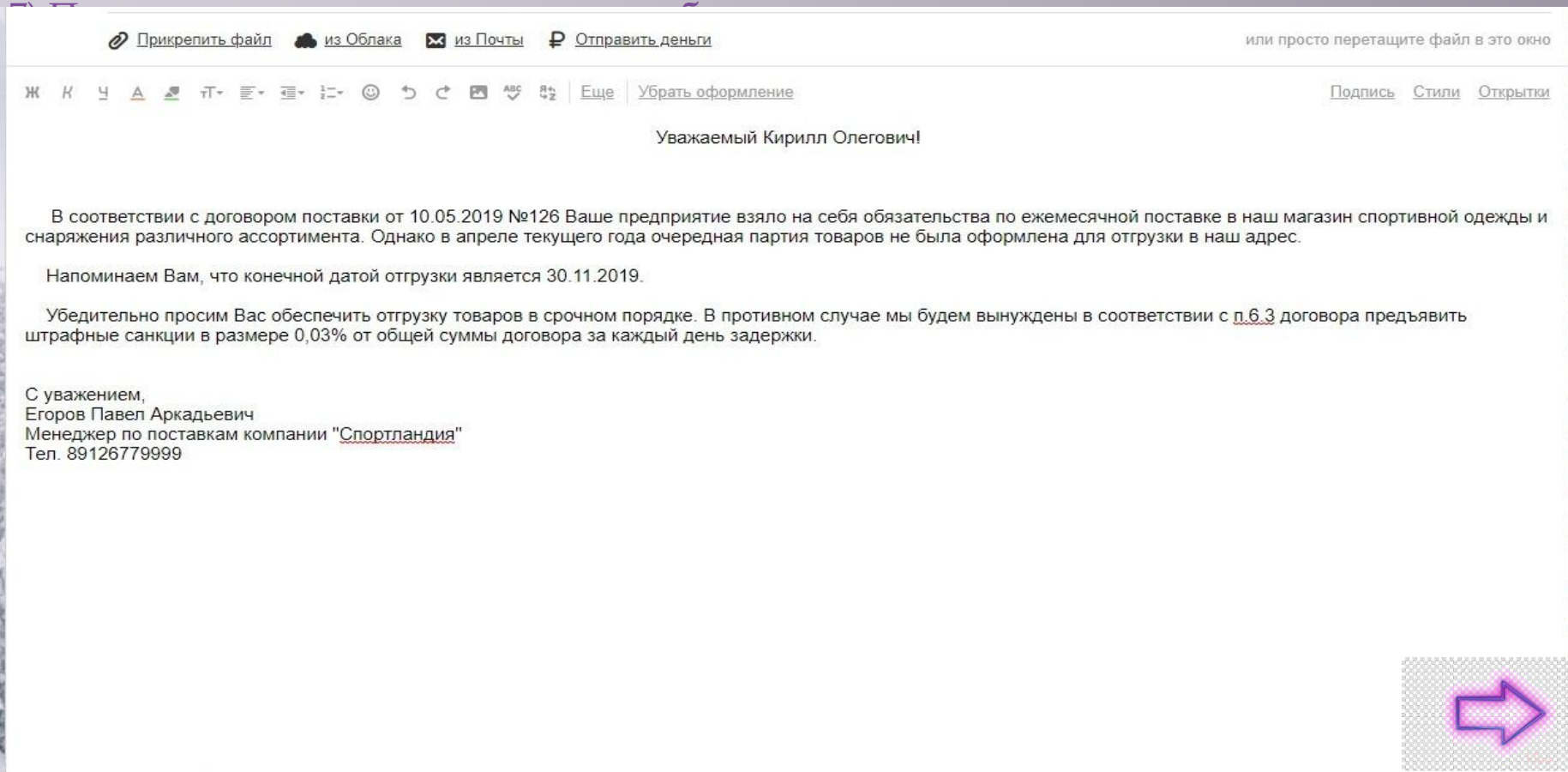
The screenshot shows an email client interface with several errors highlighted in red:

- Кому:** kirill.olegovich@mail.ru x (The 'x' icon is missing).
- Тема:** (The subject line is empty).
- Attachments:** [Прикрепить файл](#) (Missing icon), [из Облака](#) (Missing icon), [из Почты](#) (Missing icon), [Отправить деньги](#) (Missing icon).
- Toolbar:** [Еще](#) (Missing icon), [Убрать оформление](#) (Missing icon).
- Footer:** [Подпись](#) (Missing icon), [Стили](#) (Missing icon), [Открытки](#) (Missing icon).
- Text:** "Доброго времени суток!!!" (Incorrect punctuation: three exclamation marks).
- Text:** "В соответствии с договором поставки от 14.05.2012. №12/6 Ваше предприятие взяло на себя обязательства по ежемесячной поставке в наш адрес спортивной одежды и снаряжения различного ассортимента, однако в июле текущего года очередная партия снаряжения не была оформлена для отгрузки в наш адрес. **НАПОМИНАЕМ ВАМ,** что конечной датой отгрузки снаряжения является 31.07.2013. Убедительно просим Вас обеспечить отгрузку снаряжения в срочном порядке. В противном случае мы вынуждены будем в соответствии с п. 6.3 договора **ПРЕДЪЯВИТЬ ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ** в размере 0,03 % от общей суммы договора за каждый день задержки."
- Text:** "--" (Incorrect punctuation: two dashes).
- Text:** "До свидания" (Incorrect punctuation: missing comma).

A red arrow icon is visible in the bottom right corner of the screenshot.

Ответ :

- 1) Отсутствие темы письма
- 2) Отсутствует имя, к которому обращается отправитель
- 3) Большое количество восклицательных знаков, допускается использование только одного
- 4) Слишком длинное первое предложение, составляющее две законченные мысли
- 5) Написание отдельных слов CapsLock
- 6) Отсутствие абзацев



The screenshot shows an email client window with a toolbar at the top containing icons for attaching files, cloud storage, email, and sending money. The main content area displays a letter addressed to Kirill Olegovich. The letter text discusses a supply contract from May 2019, mentions a delivery delay in April, and sets a deadline of November 30, 2019. It also includes a warning about penalties for late delivery. The letter is signed by Pavel Arkadyevich Egorov, a manager at 'Sportlandia'.

Прикрепить файл из Облака из Почты Отправить деньги или просто перетащите файл в это окно

Ж К Ч А Убрать оформление Подпись Стили Открытки

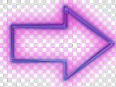
Уважаемый Кирилл Олегович!

В соответствии с договором поставки от 10.05.2019 №126 Ваше предприятие взяло на себя обязательства по ежемесячной поставке в наш магазин спортивной одежды и снаряжения различного ассортимента. Однако в апреле текущего года очередная партия товаров не была оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем Вам, что конечной датой отгрузки является 30.11.2019.

Убедительно просим Вас обеспечить отгрузку товаров в срочном порядке. В противном случае мы будем вынуждены в соответствии с п.6.3 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,03% от общей суммы договора за каждый день задержки.

С уважением,
Егоров Павел Аркадьевич
Менеджер по поставкам компании "Спортландия"
Тел. 89126779999



Ситуация на 10 баллов:

Составить электронное письмо на имя директора компании "Мир цветов" С.Е. Цветкова с просьбой о сотрудничестве. Необходимо указать кратко сведения о компании, качества, достоинства и преимущества предлагаемой услуги.

Критерии оценки:

Правильное оформление

Правильная структура

Объём не более 1 страницы

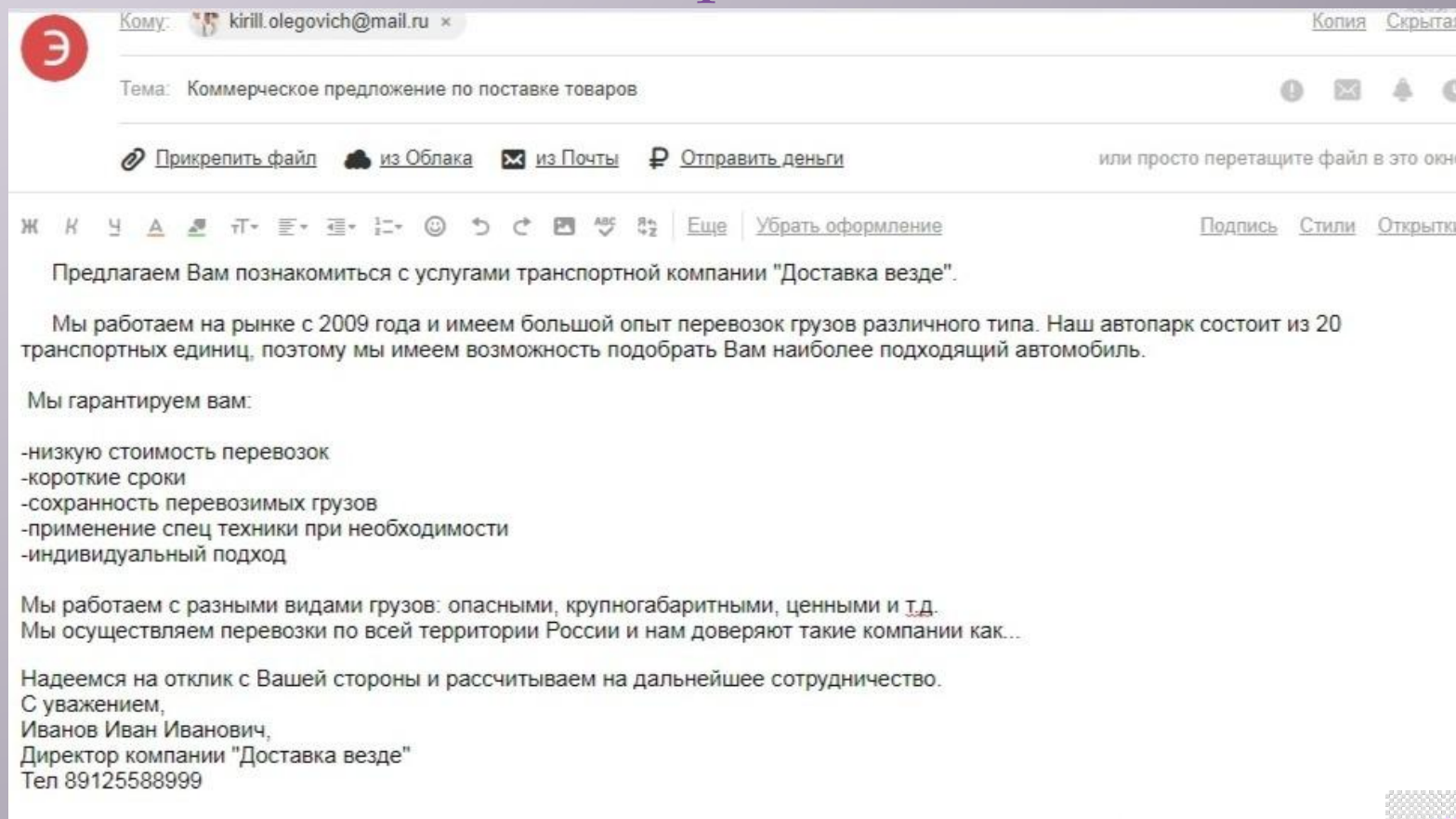
Придерживание официально делового стиля

Включение в письмо полной, чёткой информации по теме



Ответ:

Уважаемый Сергей Евгеньевич!



Кому: kirill.olegovich@mail.ru x Копия Скрыта

Тема: Коммерческое предложение по поставке товаров

Прикрепить файл из Облака из Почты Отправить деньги или просто перетащите файл в это окно

Ж К Ч А [иконки] Еще | Убрать оформление Подпись Стили Открыть

Предлагаем Вам познакомиться с услугами транспортной компании "Доставка везде".

Мы работаем на рынке с 2009 года и имеем большой опыт перевозок грузов различного типа. Наш автопарк состоит из 20 транспортных единиц, поэтому мы имеем возможность подобрать Вам наиболее подходящий автомобиль.

Мы гарантируем вам:

- низкую стоимость перевозок
- короткие сроки
- сохранность перевозимых грузов
- применение спец техники при необходимости
- индивидуальный подход

Мы работаем с разными видами грузов: опасными, крупногабаритными, ценными и т.д.
Мы осуществляем перевозки по всей территории России и нам доверяют такие компании как...

Надеемся на отклик с Вашей стороны и рассчитываем на дальнейшее сотрудничество.
С уважением,
Иванов Иван Иванович,
Директор компании "Доставка везде"
Тел 89125588999



Ситуация на 5 баллов:

Недовольный клиент оставил эмоциональную жалобу в соц. сетях на службу доставки:

«Очень недоволен вашей службой доставки! Что за безобразие, очень долго ждал свой заказ! Вы вообще обнаглели, куда такие цены за такой некачественный сервис!»

Напишите ответ раздражённому клиенту от имени администратора группы.



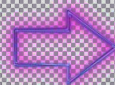
Ответ:

Правильный диалог с раздражённым клиентом должен включать следующие действия:

Извинитесь, примите ответственность на себя, выразите понимание.

Отвечайте сдержанно, вежливым тоном.

Предложите решение проблемы.



Ситуация на 10 баллов:

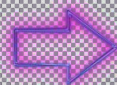
Вы заказали новую модель телефона в Интернет-магазине, сразу внеся деньги за товар. У этого магазина есть своя группа Вконтакте. Магазин обещал Вам доставку в течение 10 дней. Но время прошло, а телефон так и не пришёл. Напишите сообщение администратору группы.



Ответ:

Критерии оценивания:

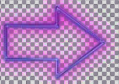
- Вежливый тон, доброжелательность
- Краткость изложения,
- Отсутствие рассуждений, т.е. общение «по делу» (не уходить от темы и не описывать множество деталей)
- Грамотность
- Полнота и достоверность ответа



Вопрос на 2 балла:

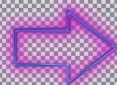
Какое количество гудков должно быть при звонке?

- 8
- 6
- 5
- 7



Ответ :

6



Вопрос на 2 балла:

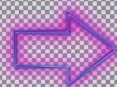
Кто должен первым завершать телефонный разговор?

- а) Тот, по чьей инициативе разговор был начат.
- б) Тот, кому звонили.
- в) Не имеет значения.



Ответ :

A



Вопрос на 2 балла:

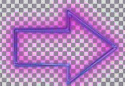
В какое время не допускается делать телефонные звонки?

- а) С 12.00 до 13.00.
- б) До 8.00 и после 22.00.
- в) Ограничений нет.



Ответ:

Б



Ситуация на 5 баллов:

Во время рабочего дня Вас попросили заменить руководителя. В это время возникла срочная необходимость решить важный вопрос о поставке оборудования. Составьте ход вашей телефонной беседы о поставке оборудования из семи обязательных последовательных фраз:

- первая – приветствие;
- вторая – взаимопредставление;
- третья – сообщение цели звонка;
- четвертая – обсуждение существа проблемы или переадресация разговора;
- пятая – подведение итогов;
- шестая – выражение признательности;
- седьмая – прощание.

