

ТАҚЫРЫП 5.ҰЙЫМНЫҢ ЭТИКАСЫ МЕН ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІГІН БАСҚАРУ

Лекцияның мақсаты мен міндеттері: Этикет туралы, іскер адам киімін, іскерлік қарым-қатынастарды және келіссөз стилін студенттерге таныстыру.

Лекция мазмұны.

1. Этикет – адам тәртібін реттеудің бір формасы (түрі)
2. Іскер адам киімі (костюмі)
3. Іскерлік қарым-қатынастар
4. Келіссөз стилі.

1. Этикет – адам тәртібін реттеудің бір формасы (түрі).

Этика – оқыту объектісі мораль болып саналатын философиялық ғылым болып табылады. Этикада мәселенің 2 түрін бөліп көрсетуге болады: адам қарым-қатынаста қандай болу керек жайындағы мәселе және моральдың пайда болуы мен мәні жайындағы теориялық мәселелер. Бірінші мәселенің түйіні бойынша этиканың іс-тәжірибелік бағыттылығы оның жалпы тұрмыс сферасына енгізілгендігі мәлім болады және осының негізінде «іс-тәжірибелік философия» деген атқа ие болады. Этиканың іс-тәжірибелік мәні өзара бірлесіп байланыс процесіндегі адамдардың қарым-қатынас сферасында пайда болады. Бұл жерде курс пәнінің, нақтырақ айтқанда адам әрекетінің тек қана іскерлік қарым-қатынас түріндегі байланысты ары қарай дамыту керек. Адамдардың екі жақты қарым-қатынасы адамгершілікке қатынасы бойынша нейтральды бола алмайды. Адамдар арасындағы қарым-қатынастың реттеуші формасы болып саналатын құқық емес, тарихи мораль болған. Адамдардың шаруашылық және басқа да істеріне мемлекеттің қатаң бақылауы жоқ демократиялық қоғамда ие болатын іскерлік қарым-қатынастың осы реттеуші формасы ерекше мәнге ие болады.

Өзін адамдармен қарым-қатынаста болу іскерлігі - қызметтегі немесе кәсіпкерлік қызметтегі бизнесте табысқа жету мүмкіндігін анықтайтын маңызды факторы болып табылады. Дейл Карнеги 30-жылдың өзінде қаржылық істеріндегі, сондай-ақ техникалық сферасындағы немесе инженерлік істеріндегі қаржылық ісінің он бес пайызы мамандық біліміне байланысты болады, ал сексен бес пайызы оның адамдармен қарым-қатынас жасай алатынына байланысты екенін байқаған. Джен Ягер «Іскерлік этикет : бизнес әлемінде қалай қиындықты жеңе білу және табысқа жету» кітабында келесі алты негізгі принципті бөліп көрсетеді:

1. Пунктуальдық (барлығын уақытында жасау). Барлығын уақытында жасайтын адамның өзін-өзі ұстауы нормативті болып саналады. Жұмыс орнында кешігіп келу жұмысқа кедергі жасайды және бұл адамға сенуге болмайды деген белгілері болып табылады. Барлығын өз уақытында жасау принципі қызметтік ғимаратқа таралады. Ұйымдарды оқытатын және жұмыс уақытын үлестіретін мамандар сіздің көзқарасыңыз бойынша тапсырылған жұмыстың орындалуы үшін талап ететін мерзімге артық 25 пайызды қосуға кеңес береді.

2. Құпиялылық (артық сөйлемей). Мекеменің, корпорацияның немесе нақты келісім-шарттардың құпияларын жеке құпия сияқты міндетті түрде құпия сақтау керек және де бөтен біреуге қызметтестерден, басшылардан және бағыныштылардан естігендерін әңгімелеп берудің қажет жоқ..

3. Сыпайылық, тілектестік және жылышырайлылық.. Кез-келген ситуацияда клиенттермен, тапсырыс берушілермен, сатып алушылармен және қызметтестермен іскерлік қарым-қатынаста өзін сыпайы, шын ниетімен және жылышырайлылық таныту керек. Бұл дегеніміз қызмет міндеті бойынша байланыс жасайтын қызметтестердің әрқайсысымен достасуға міндетті емес.

4. Қарамағындағыларға көңіл бөлу (өзіңізді ғана емес, басқаларды да ойлаңыз). Қарамағындағыларға көңіл бөлу қызметтестерге, басшыларға және бағыныштыларға таралу керек. Басқалардың көзқарасын сыйлаңыз, олардың сол және басқа көзқарастарын, ойдарын түсінуге тырысыңыз. Әрқашан сынға және қызметтестердің, басшылардың және бағыныштылардың кеңесін тыңдауға тырысыңыз. Егер де біреу сіздің жұмысыңыздың аспасына күдіктенетін болса, онда сіз оған басқа адамдардың ойлары мен тәжірибесін бағалайтынын көрсетіңіз. Өз-өзіңізге деген сенімділік қарапайым болуыңызға кедергі жасамау керек.

5. Сыртқы көрініс(тәртіптік ережеге сәйкес киініңіз). Басты сәйкестік – сіздің қызмет бойынша қоршаған ортаға сәйкес келу, ал бұл қоршаған ортаның ішінде – сіздің деңгейіңіздегі қызметшілер контингентіне сәйкес келу. Бәрінен де ерекшесі жақсы көріну керек, яғни беттің ажарына түсетін түстік гамманы таңдай отырып, талғаммен киіну керек. Тиянақты, талғаммен таңдалған аксессуарлар негізгі мәні болып табылады.

6. Сауаттылық (жақсы тілмен сөйлеңіз және жазыңыз). Мекеме шектеулеріне бағытталатын ішкі құжаттар немесе хаттар түсінікті тілмен меңгерілуі тиіс, ал меншік атаулары қатесіз жіберілуі тиіс. Әдепсіз сөздерді қолдануға болмайды. Тіпті егер сіз басқа адамның сөзін келтірген жағдайда, қарамағындағыларға бұл сіздің жеке сөз қорыңыздың бөлігі ретінде қабылданады.

Іскерлік қарым-қатынас жағдайға байланысты тікелей және жанама бола алады. Бірінші жағдайда адамдар қарым-қатынасының тікелей байланысы арқылы өтеді, екінші жанама байланыс тіркелу немесе техникалық құралдар көмегімен өтеді.

Тікелей байланыс сияқты жанама байланыста адамдарға әсер ету және әрекет етудің түрлі әдістері қолданылады. Көп қолданысқа түсетіндердің арасынан келесілері бөлінеді – **сендіру, дегеніне көндіру, мәжбүрлеу.**

Сендіру – фактілер және қорытындыларды логикалық ретке келтірудің тікелей дәлелінің әсер етуі. Өз позициясының әділдігіде, өз білімінің шындығында, өз әрекетінің этикалық дәлелдігінде өз-өзіне деген сенімділікті тұспалдайды. Сендіру – күштеп емес, бұл дегеніміз қарым-қатынас бойынша әріптеске әсер етудің адамгершілік тәуір көрінетін әдіс болып табылады.

Дегеніне көндіру – тәртіп бойынша адамға әсер ету үшін фактілер мен құбылыстардың логикалық талдауын және дәлелін талап етпейді. Беделдің әсерінен, құрылатын қоғамдық жағдайдың, әсемділіктің, қарым-қатынас субъектілерінің ішінен біреуінің ой-өрісі биік және жігерлі үстемділігінен құралатын адамның сеніміне негізделеді.

Мәжбүрлеу – адамға әсер етудің ерекше күштеу әдісі. Индивидке ықтиярсыз зардап келтіретін жазалау немесе басқа да әрекеттерді қолдана отырып, адамды өзінің ықтиярсыз және көндіру арқылы өзін ұстауға мәжбүрлеуді талап етеді. Төтенше жағдайда ғана мәжбүрлеу этикалық акталған болады. Адамға әсер ету әдісін таңдауда әртүрлі факторлар әсер етеді, соның ішінде қарым-қатынастың сипаттамасы, мазмұны және жағдайы (әдеттегі, айрықша) қарым-қатынас субъектісінің қоғамдық және қызметтік жағдайы (биліктегі өкілеттілік) және адамның жеке қасиеті.

2. Қарым-қатынасқа жеке сапаның әсері

Жеке тұлға жеке-дара келбеті мен қасиетіне ие болады: ой-өрісі биік, адамгершілік, қызбалық, қайратты, жалпы қоғамның әсерімен құралатын, сондай-ақ адамның жанұялық, еңбектік, қоғамдық, мәдени тіршілік әрекетінің процесінде құралатын. Қарым-қатынаста адамның өзін-өзі ұстауы, ерекше сырт-көрінісінің есепке алынуы мен білімі маңызды болып табылады. Іскерлік қарым-қатынаста адамгершілік сипат беретін этика, шындық, адамдық, қарапайымдылық, кең пейілділік, парыздылық, ар-ұят, абырой, намыс сияқты жеке тұлғаның моральдық қасиеттерінің негізінде құрылуы тиіс.

Қарым-қатынас сипатына оған қатысушылардың темпераменті әсер етеді. Темпераменттің төрт типін бөліп көрсетеді: сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик.

Сангвиник – қайратты, жарқын жүзділік, ынталы, жаңаға қабілетті, адамдармен тіл табысады. Өз эмоциясын жеңіл бақылайды және қызметтің бір түрінен басқа түріне ауыстырады.

Флегматик – байсалды, баяу, қызметтің жаңа түріне және басқа жағдайға бейімделуі қиын. Жаңа істі бастау үшін ұзақ ойға беріледі, бірақ оны бастағаннан кейін ақырына дейін жеткізеді. Көңіл-күйі әдеттегідей, бірқалыпты және салмақты.

Холерик – белсенді, іскер, жоғары жұмысқа қабілеттілігімен, қиындықты жеңуде қажырлығымен ерекшеленеді, бірақ көңіл-күйін бірден өзгертуге, қызбалыққа, депрессияға тез ұшырағыш. Қарым-қатынаста тік мінезді, сөзінде тұрмайды.

Меланхолик - әсерленгіш, жоғары қызбалы, осыдан жағымсыз эмоцияға ұшырағыш. Қиын ситуацияда абыржиды, сасқалақтайды, өзін-өзі ұстай алмайды. Көпшілікпен араласа алмайды. Қолайлы жағдайда өзінің міндетін атқара алады.

Швейцар психологы Карл Юнг жеке тұлғаны экстраверт және интроверт деп бөлген. Оның жіктеуі бойынша экстраверттер өзінің ішкі дүниесіне және сыртқы ортаға бағытталуына әлсіз көңіл бөлумен ерекшеленеді. Олар көпшілікпен тез араласа алатын ашық, ынталы және әртүрлі жағдайға тез

бейімделе алады. Интроверттер, керісінше, өзінің ішкі дүниесіне бағытталған, өзін-өзі талдауға және тұйық мінезділікке бейімделген. Темпераменттің бұл типі сөзсіз таза түрде сирек кездеседі. Жеке тұлға қасиетін жан-жақты жүйелеу үшін Карл Юнгтің теориясына негізделген және құрастырушы Изабель Майерс-Бригс пен оның анасының құрметіне аталған Майерс-Бригс әдісі қолданылады. Осы әдіс бойынша адамдардың типі төрт категория бойынша негізгі белгі әрбір жұптан адамның келбетінің таңдау жолымен анықталады. Джон Честардың баяндауында оларды толығымен келтіреді:

1. *Экстраверттер* (E) сыртқы әлемге өзінің энергиясын бағыттайды. Олар сөйлейді және әрекет жасайды. Интроверттер керісінше, іске кірісуден бұрын ойланғанды жақсы көреді. Олар байсалды ақыл-ой белсенділігін талап ететін жұмыстарды дұрыс көреді.

2. *Сенситивтер* (S) – ақпарат жинау үшін өз сезім мүшелерін белсенді қолданатын адамдар. Олар реалистер және осы әлемнің түгел ұсақ-түйегінде жақсы бағытталады. *Интуитивтер* (N), керісінше сол және басқа ситуациялардың зор күшейтуді және терең ойларды көреді, сондықтан өз қиялының көмегімен әлемді бағалайды.

3. *Логиктер* (T) ұтымды және қисынды тұжырым жасайды. Олар ненің дұрыс және дұрыс емес екенін тұжырымдайды. Олар талдау жасайды. *Эмоционалдар* (F), керісінше өз сезімі негізінде шешім қабылдайды (ал бұл сезім өз кезеңінде өзін бағалау жүйесінде негізделеді). Олар өнегелі, қайғыға ортақтасатын және қайырымдылық жасауға бейімді, ептілігімен ерекшеленеді.

4. *Рационалдар* (J) ретке келтірілген ұйымдасқан өмір жүргізеді, өмірде неғұрлым көп оқиғаларға талдау жасаса, соғұрлым олар үшін жақсы. *Иррационалдар* (P), керісінше ішкі себептерден пайда болған реакциямен ерекшеленеді, жаңа тәжірибені қолдайды.

Жеке тұлғаның осы теориясының дамуын темпераменттің төрт типі бойынша адамдарды бөліп көрсететін калифорнистік психолог Дэвид Кирсидің ұсынуымен есептеуге болады: NF – романтикалық, нәзік; NT – әуес, қисынды; SJ – ұйымшыл, жауапты; SP – ойнап қалған, ерікті. Іскерлік қарым-қатынастың кең тараған формасы болып сұхбаттық қарым-қатынас болып табылады, яғни темпераменттің белгілі типімен байланыста болатын сол немесе басқа тұлға бойынша жеке тұлғаның саналы қасиеті мен мінез-құлқының ерекшелігі ерекше толық көрінетін сөйлеу қатынасы болып саналады.

2. Іскер адам киімі (костюмі)

Киміге қойылатын негізгі талап: тазалық пен ұқыптылық болуы керек.

А) Костюм әрқашан үтіктелген, дақсыз, аяқ-киім, таза, әрі жылтыр, өкшесі қажалмаған болуы керек. Киілетін киім орнына, уақытына сай болуы керек. Кешке ақ киім киюге болмайды. Қатты көзге түспейтіндей қарапайым болу керек, жазда ашық киім кию керек, ал қыста кешке болса, қара, қара-көк, көк болуы керек. Галстук те костюмді толықтыратындай сай болуы керек. Ресми жағдайда пиджак түймеленген болуы керек. Түймеленген пиджакпен

кеңесте отырады, баяндама оқығанда, президиумдарда отырғанда кіреді. Ресторан мен театрға түймеленген пиджакпен кіру керек, пиджактың ең соңғы түймесі түмеленбейді. Бас киімі мен баратын орны, киімі сай болуы керек.

В) Әйелдің киімі тез өзгеріп отырады, олардың таңдау көлемі кең. Ең маңыздысы киім түсі, шашы, бижутерилері т.б. бірін-бірі толықтырып отыру керек. Әшекейді көп тақпаған жөн, киілетін киіміңіздің сіздің фигураларыңыздың ерекшеліктеріне сай болуы керек. Көпшілік жерде өзін-өзі ретке келтіру дұрыс емес. Классикалық стильді ұстанған жөн: қысқа юбка. Тым ашық түс пен жылтыр киімдір болмауы керек. Классикалық стильдің негізгісі: костюм немесе екі жақты костюм болуы керек. Шалбар киюге рұқсат етіледі, бірақ жасыңызды, фигураны ескерген жөн. Тоқылған киім сізге жарасымды болса, беделді көтереді және керісінше болуы мүмкін. Ерекше көңілді, әшекейге бөлеміз: алтын мен күміс бірге тағылмайды, бижутерия сапасы және беделді болуы керек. Иіс суды да тартымды қылып жағу керек, гримді де шекті қолдану керек.

Мұсылман елдерде жұмбақтылықты ұнатады, жылтыр әшекейді киген жөн. Американдықтарға: костюм шалбар, ашық макияж, қысқа шаш болуы тиіс. Ағылшындар мен немістерге: классикалық түрде киінген жөн. Француздарға соңғы сән үлгісімен киіну керек.

Үстел басында: шақырылған жерге, қонаққа кешікпеу керек, өйткені кешіккендер үй иесіне сыйласмастықты көрсетеді. Қонақтардың отыруына үй иесі 30 минут күте алады, кейін үстел басына шақырады. Ер кісілер стол басына әйелден кейін отырады. Әйелге стол басына шығарып салу үшін демеуші ретінде сол қолын ұсынады. Ресторанда столды таңдау ер кісінің міндеті, бірінші әйелді отырғызады, кейін ер кісі отырады. Ал, егер үйде қонақта болсаңыз, үй иесінің оң жағында отырған қонаққа, кейін сол, кейін оң т.б. береді. Егер жалғыз әйел болса, сонда әйелге бірінші беріледі. Кейін соңынан үй иесіне беріледі. Асты бәріне таратылып біткен соң ішуді бастау керек. Тамақты соңына дейін ішпеу керек, бірінші тамақ ішуді әйел бастайды. Ішімдіктер тост сөйлегеннен кейін ішіледі. Ер кісі оң жақта отырған әйелге сол қолмен құяды. Бөтелке ашылғанда алдымен өзіңізге кейін әйелге құю керек. Үстелде пышақпен түйреп тамақ ішу керек. Ас ішіп отырғанда қасықты ауызға толық салмау керек. Абайсыз төгіп алсаңыз тыныштық сақтап, түскен нәрсені асықпай алмаяқ қойыңыз, үстіңізге түссе бет орамалмен білдіртпей сүртіңіз.

Қонаққа келген адамдардың бір-бірімен тек бас изеу арқылы сәлемдесу керек., тек үй иесімен қол алысады. Стол басына отыруға асығудың қажеті жоқ, тек үй иелері шақырғанда отырыңыз және үй иелері отырған соң отырыңыз, үйінің, бөлменің жиназдарына үңіліп қарай бермеңіз. Серіктесіңізді қолмен түртуге, қағуға болмайды. Әйел кірсе міндетті түрде тұру керек. Әйел кісінің алдында жүруге болмайды, оны өткізіп жіберу керек., алда кедергі болса, онда еркек әйел алдында жүреді. Баспалдақпен көтерілгенде, ер кісі әйелдің артында 1-2 баспалдақ артта жүреді, түссе 1-2 баспалдақ алда жүреді. Әңгімелескенде арқаны сол жақтағы адамға

көрсетпеңіз. Темекі сұрамаңыз, өзіңіз біреуге ұсыныңыз. Қонақта болғанда сағатқа қарай бермеңіз. Кетуге мәжбүр болсаңыз ешкімге білдірмей кетіңіз, тек үй иесіне айтып кетіңіз. Өнеріңіз болса, үй иесі сұраса ғана көрсетіңіз. Театрға келгенде ер кісі әйелге киінуге, шешінуге көмектеседі. Театрда орныңыз ортада болса, онда арқаны сахнаға қаратып өтіңіз. Тұрғызбай кешірім сұраңыз. Ресторанға, кафеге кіргенде ер кісі әйелдің алдында кіреді. Кіргенде вестибюльге шешеді, шыққанда есік алдында киіп алады.

Әйел баласы автомобилге отырғанда да, түскенде де бірінші отырады, кейін аяғын кіргізеді. Көшеде ер адам әйелдің сол жағында жүреді:

- ⇒ 2 адам келе жатса – оң жағы мәртебелі орын;
- ⇒ егер ер адам 2 әйелмен келе жатса екеуіне де бірдей көңіл бөлген дұрыс, ортада жүріңіз;
- ⇒ есікте әйелге бірінші барып, ер кісі ашып, ең соңғы кіреді;
- ⇒ қоғамдық жерде сіз тынышсыздық жағдай тудырсаңыз кешірім сұраңыз.

3. Іскерлік қарым-қатынастар.

Іскерлік сұхбат, әдеттегідей келесі этаптардан тұрады: шешілетін сұрақтармен танысу және оның мазмұны; шешілетін факторлардың нәтижесін таңдауға әсер етушілерді нақтылау; шешімді таңдау; шешімді қабылдау және сұхбатқа дейін оны барлау. Іскерлік сұхбаттың жетістігінің кепілі – біліктілік, әдептілік және тілектестілік.

Сұхбаттық қарым-қатынаспен қатар іскерлік сұрақтарды топтық талқылаудың түрлі формалары бар. Кең тараған формасы кеңес пен жиналыс болып табылады. Менеджмент теориясы кеңес пен жиналысты тағайындау бойынша жалпы бөліп көрсетеді.

Ақпараттық сұхбаттасу. Әрбір қатысушы басқарушыға істің жағдайы туралы қысқаша баяндама береді, сондай-ақ, хаттамалық есеп беруді ұсынудан қашуға мүмкіндік береді және әрбір қатысушыға мекемедегі істің жағдайы туралы ұсынысты алуға мүмкіндік береді.

Шешім қабылдау мақсатындағы кеңес. Қатысушының пікірлерінің үлесі нақты проблема бойынша шешім қабылдау үшін әртүрлі бөлімдерді көрсететін, ұйымдарды бөлуге ұсынатын қатысушылардың пікірінің үлесі. Шығармашылық кеңес. Жаңа идеялардың қолданылуы, қызметтің келешегі бар бағыттарын өңдеу. Кеңестердің классикалық басқа да түрлері бар, соның ішінде қолдану сферасы бойынша: ғылымда – конференциялар, семинарлар, симпозиумдар, ғылыми кеңестің мәжілісі; саясатта – партия съездері, пленумдер, митингілер. Тақырыптар бойынша техникалық, кадрлық, әкімшілік, қаржылық және басқа да кеңестерді бөліп көрсетеді.

Этико-ұйымдық тәсілдерден шыға отырып, американдық зерттеушілер кеңестерді диктаторлық, жеке билеуші (автократиялық), сегрегативті (бөлектену), пікірталастық және еркін деп бөліп көрсетеді. Диктаторлық кеңесте басқарушы әдеттегідей кеңеске қатысушыларға белгіленген сұрақ бойынша өз шешімін хабарлайды немесе жоғары қойылған ұйымдардың ұстанымымен немесе билігімен таныстырады. Дискуссиялар жүргізілмейді.

Қатысушылар тек қана сұрақ қояды. Авторитарлық кеңестер (жеке билеуші) – диктаторлық әртүрлілігі. Басқарушы қатысушыларға кезекпен сұрақ қояды және оның жауаптарын тыңдайды. Шақырылғандар басқа кеңес мүшелерінің тікелей ұстанымының тікелей пікірін айтуға құқығы жоқ.

Сетрегативті кеңес (сегрегация-лат.-бөлім, алыстау) басқарушының баяндамасынан немесе жеке тұлғаны тағайындаудан тұрады. Кеңес мүшелері төрағаның нұсқауымен сөз сөйлейді. Демократиялық ерекшелік пікірсайыстық кеңес болып саналады. Айтылған пікірлер мен ұсыныстардың есепке алуымен немесе дауыс берусіз басқарушымен қабылданады немесе басқарушының кезекті бекітуімен жалпы дауыс берумен шешім қабылдағаннан кейін пікірмен еркін алмасу пайда болады. Еркін мәжілістер күн тәртібінің нақты құруынсыз өткізіледі.

Іскерлік сұхбат пікірлер мен ақпарат алмасуды енгізеді және шешімнің жүзеге асырылуы үшін міндеттерді орындайды немесе соңғы келісім-шартты болжамайды. Оның өздігінен тәуелсіз ерекшелікке ие бола алады, алдын-ала келісім-шарт жасайды немесе оның құрамды бөлігі бола алады. Келіссөздердің Келіссөздердің көбінесе арнайы, нақты ерекшелігі бар және әдеттегідей екіжақты өзара міндеттерін анықтайтын құжаттарға қол қойылуын қарастырады (келісім-шарт, контракт т.б.). Келіссөздерге дайындықтың негізгі элементтері: келіссөздердің керек-жарақтарын анықтау, оның шешімі үшін серіктесті іздестіру, өзінің және әріптестің қызығушылығын анықтау, жоспардың және келіссөздердің бағдарламасын жасау, делегация құрамына мамандарды тандау, ұйымдық мәселелерді шешу және керекті материалдарды дайындау – құжаттар, сызбалар, таблица, диаграмма, ұсынылған бұйымның үлгісі және т.б. Келіссөздердің бағыты келесі схема бойынша реттеп орналастырылады: сұхбаттық бастамасы – ақпаратмен алмасу – аргументация және контраргументация – шешімдердің жасалуы мен қабылдануы – келіссөздердің аяқталуы.

Келіссөздер процесінің бірінші этапында келіссөздердің керек-жарақтары анықталатын, ұйымдық мәселелер шешілетін немесе жетекшілер мен делегация мүшелерінің қатысуымен күні бұрын белгіленген келіссөздер эксперттерінің кездесу процесінде болатын таныстыру сұхбаты болуы мүмкін. Келіссөздердің сәтті болуы толығымен осындай күні бұрын белгіленген байланыстар нәтижесінен тәуелді болады. Американдық мамандардың ұсынуымен күні бұрын белгіленген келіссөздерде серіктес арасындағы қарым-қатынасты реттеу және оның жүзеге асырылуы бойынша ұсынылатын алты негізгі ережелердің ретке келтіруді лайық көрді.

1. Рационалдық. Өзін байсалды ұстау қажет. Өзін ұстай алмайтын эмоциялар келіссөз процесіне және дұрыс шешім қабылдау қабілеттілігіне кері әсерін тигізеді.

2. Түсіністік. Серіктестің көзқарасына назар аудармаушылық екіжақты қабылданатын шешімдерді жасауға шектеу болады.

3. Қарым-қатынас. Егер сіздің серіктесіңіз үлкен қызығушылық көрсетпеген жағдайда да онымен кеңес жүргізуге тырысыңыз. Бұл қарым-қатынасты жақсартуға және сақтауға мүмкіндік береді.

4. Шындық. Жалған ақпараттар аргументациялар күшін әлсіретеді, сондай-ақ репутацияға кері әсерін тигізеді.

5. Тәрбиешілік мінез-кейіптен аулақ болу. Серіктеске ақыл айтудан аулақ болу. Негізгі әдісі-сендіру.

6. Қабылдау. Басқа жақты қабылдауға тырысыңыз және серіктестен әлдебір жаңалықты білу үшін ашық болыңыз.

Көп жағдайда келіссөздердің үлкен жетістікке жетуі мәселелер қоюға шеберлікпен және оларға жеткілікті жауап алуымен аяқталады. Мәселелер келіссөздердің бағытымен басқару үшін және оппоненттердің көзқарасын анықтау үшін қызмет етеді. Мәселелердің дұрыс құрылуы сізге қажетті шешімдерге мүмкіндік туғызады. Мәселелердің келесі түрлері бар. Ақпараттық сауалдар бір мәселені өңдеп, ұсыну үшін қажетті мәліметтер жинауға арналған.

Бақылау сауалдары сізді серіктесіңіз түсінгендігін анықтау үшін кез-келген сұхбат жүргізу уақытында қолдану маңызды. Бақылау сұрақтарының сауалдары : «сіз осы туралы не ойлайсыз?», «сіз де менімен келісесіз бе?». Бағытталатын мәселелер сұхбаттың жағымсыз бағыты келіссөзге әңгімелесушінің сізді мәжбүрлеуге мүмкіндік бермеу. Осы мәселелердің көмегімен біршама келіссөз басқарушы мүмкіндігін және сіздің жағдайыңызға қажетті бағытты өз қолыңызға аласыз.

Арандатушылық сауалдар сіздің серіктесіңіз шындығында нені қалайды және ол істің жағдайын түсіне алатыны рас па екенін іске асыруға мүмкіндік береді.

Альтернативтік сауалдар сұхбаттасушыға таңдау мүмкіндігін көрсетеді. Алайда варианттар саны үштен аспауы тиіс. Мұндай сауалдар жауабын тез жорамалдайды. Сонымен бірге «немесе» деген сөзі «талқылаудың қандай мерзімі сізге қолайлы –дүйсенбі, сәрсенбі немесе бейсенбі?» сауалының негізгі крмпоненті болып табылады.

Растайтын сауалдар өзара түсіністікке шығу үшін қойылады. Егер сіздің серіктесіңіз сізбен бес рет келіссе онда шешуші алтыншы сауалға дұрыс жауап береді. Мысалы, «сіз сол ойыңызда тоқтай тұрсаңыз... », «мүмкін сіз соған қуанышты шығарсыз...?».

Қарама-қарсы сауалдар әңгіменің бірте-бірте қысқаруына бағытталады және соңғы шешімге келіссөз бойынша серіктесті тартады.

Таныстыру сауалдары қарастырылатын мәселелер бойынша әңгімелесушінің ойын табуға арналған. Бұл ашық жауапты талап ететін ашық сауалдар. Мысалы, «осы шешімді қабылдау арқылы сіз қандай әсерде болдыңыз?»

Бейімделу сауалдары сіздің серіктесіңіз күні бұрын айтылған ойда кідіргенін жалғастыру үшін қойылады. Мысалы, «осы пункт бойынша сіздің ойыңыз қандай?», «осыдан сіз қандай қорытындыға келдіңіз?».

Бірпәлесті сауалдар не мәселе болып жатқандығын түсінгендігі туралы әңгімелесушімен сіздің сауалыңыздың қайталануын түспалдайды. Осыдан сауалдың түсінікті екенін, ал жауап беруші жауапты ойластыру үшін уақытқа ие болатынына сіздің көзіңіз жетеді.

Келіссөзді бастайтын сауалдар тиімді және мүдделі сұхбаттар үшін аса мыңызды. Келіссөздер бойынша серіктестерде бірден оңды жағдайды күтеді. Мысалы, «егер мен ешқандай тәуекелге бармай проблеманы тез шешу көмегінің әдісін сізге ұсынатын болсам, бұл сізді қызықтырады ма?».

Қорытынды сауалдар келіссөздің жылдам оңды аяқталуына бағытталады. Осыдан ең дұрысы алдымен достықша күлімсіреумен аяқталатын бір-екі сауалды қойған дұрыс: «осы ұсыныстың пайдасына сізді көндіре алдым ба?», «қаншалықты оңай шешілетініне көзіңіз жетті ме?». Осыдан кейін аралықсыз келіссөзді қорытындылайтын сұрақ қоюға болады: «Осы ұсынысты қай айда іске асырған сізге қолайлы-мамыр немесе маусым?».

Келіссөз бен сұхбаттардың сәтті жүргізілуі, дәлдік, адалдық орындылық пен әдептілік, тыңдауға қабілетті, нақтылық сияқты принциптер осындай этикалық нормалар мен принциптерді көбінесе серіктестің сақтап қалуынан тәуелді болады.

Дәлдік. Іскер адамға тән этикалық нормалардың маңыздыларының біреуі болып табылады. Келісім-шарттың мерзімін дәл уақытында минутымен сақтау қажет. Қандай кешігу болмасын іскерлікте сіздің сенімсіз екеніңізді куәландырады.

Адалдық. Қабылдаған міндеттерде адалдығын енгізіп қана қоймай, сонымен бірге серіктеспен қарым-қатынаста ашықтығын, оның сауалдарына тікелей іскерлік жауабын да енгізеді.

Орындылық және әдептілік. Орындылық сақтау кезінде келіссөз жүргізгенде қайсарлық пен жігерлілікті жоймайды. Наразылық, екіжақты қарсы шығу, орынсыз әңгімелер және т.б. келіссөз жүргізуге кері әсерін тигізетін факторлардан аулақ болу керек.

Тыңдауға қабілетті. Ықыласпен және көңіл аударып тыңдаңыз. Сөйлеп жатқан адамның сөзін бөлмеңіз.

Нақтылық. Келіссөз дерексіз емес нақты болуы керек және фактілер, сандық мәліметтер мен қажетті нақтылықтары енгізілуі керек. Түсініктер мен категориялар келісімге келуі керек және серіктестерге түсінікті болуы керек. Сөз таптары схемамен және құжатпен дәлелденуі керек.

Және қорытынды іскерлік сұхбат пен келіссөздердің жағымсыз нәтижесі келіссөз процесін аяқтау кезінде ауыр сөздер айту немесе екіжақтың суықтығы үшін себеп болып табылмайды. Қоштасу кезінде болашаққа деген жоспар бойынша қарым-қатынас пен іскерлік байланысты сақтап қалу керек.

4.Келіссөз стилі.

Келіссөз жүргізудің американдық стилі, өте жоғары кәсіби деңгейде болуымен ерекшеленеді. Американдық делегацияларды келіссөздерде қарастыратын мәселелерді толық білмейтін адам өте сирек кездеседі. Сонымен қатар басқа елдердің өкілдерімен салыстырғанда американдық делегация мүшелері кейбір мәселелерді шешу процесінде дербестілігімен көзге түседі. Шешім қабылдау кезінде, олар келісімді жүзеге асырудың жалпы ыңғайларын ғана емес. Сонымен қатар, жеке детальдарын да толық қарастыруға ұмтылады. Оларға келіссөздерді ашық және жігерлі түрде

жүргізу тән нәрсе мұндай әріптестер келіссөз жүргізудің ресми атмосферасына көп көңіл бөле бермейді. Американдық бизнесмендер келіссөз жүргізуде әріптестерінің өздері басшылыққа алатын ережелерді қолдануды талап етеді. Коммерциялық келіссөздер жүргізуде американдық әріптестер табандылық және агрессивтілік көрсетеді.

Б) Еуропалық стиль.

Ағылшындық бизнесмендер келіссөздерге дайындық процестеріне аз уақыт бөледі. Олардың ойынша, түпкілікті шешім әріптестердің келіссөз барысында ұстанатын позицияларына байланысты. Сонымен қатар, олар өте икемді және қарама-қарсы жақтардың ұсыныстарына ықыласпен жауап береді. Әріптеспен шиеліністен аулақ болуға тырысады. Батыста ағылшын бизнесмендері ең жоғары деңгейде маманданған кәсіп иелері болады.

Келіссөз барысында француздық әріптестер өздерінің дербестігін қатты назар аударды, бірақ әріптестеріне байланысты олардың тәртібі де түбегейлі өзгеруі мүмкін. Француз коммерсанттары нақы мәселелерді ресми түрде жеке талқылағысы келмейді. Мұндай әріптестер алдын-ала жасалған келісімдерге көп көңіл аударады және мүмкіндігінше көптеген мәселелерді алдын-ала талқылаудан өткізгенді жөн санайды. Коммерциялық келіссөздер барысында француз бизнесмендері лигикалық дәлелдемелерге және жалпы принциптерге сүйенеді.

Неміс бизнесмендері барлық мәселелерге дұрыс есеппен жүреді. Олар келіссөздерде шешімді табу мүмкіндігіне сенімді кезінде ғана бастайды. Мұндай әріптестер позицияларын келіссөзге дейін мұқият түрде анықтап алады. Ал келіссөздер барысында мәселелерді кезегімен талқылауды және оның детальдарын да мұқият түрде қарастыруды жөн санайды. Неміс бизнесмендерімен келіссөз жүргізгенде олардың дәлдікке, адалдыққа және тәртіпті қатал ұстауға көп назар аударғанын есте сақтаған жөн. Сонымен қатар атақтарға көп көңіл бөледі, сондықтан да келіссөздер басталғанға дейін неміс делегациясының әрбір мүшесінің атағын анықтап алу керек.

В) Жапондық стиль.

Жапондық бизнесмендерге келіссөз барысында қанша жеңілдік жасасаңыз, өз кезегінде оларда сонша жеңілдік жасаумен жауап береді. Олармен кез-келген келіссөздерде қысым жасау, қорқыту әріптесі үшін тиімсіз аяқталады. Бірақ, жапондықтар өзінен әлсіз әріптесіне келіссөз барысында қысым көрсетуі мүмкін. Ресми келіссөздер барысында жапон бизнесмендері позицияларының қарама-қайшы келуінен аулақ болғысы келеді. Олар әріптестермен жеке қарым-қатынастың дамуына көп көңіл бөледі. Сондықтан жеке адам мәселесіне суық және жеңіл қаруға болмайды, әйтпесе жапондық әріптесіңіздің көңіл-күйіне кері әсеріңізді тигізуіңіз мүмкін. Сіз оларға мейірімді және адал екеніңізді көрсетіңіз.

Г) Араб стилі.

Келіссөз жүргізудің араб стилі әріптестер арасында сенімділік орнатуды көздейді. Парсы шығанағындағы араб елдерінің бизнесмендері үшін ұлттық намыс сезімі және әріптестермен сыйластық қатынастарда болу қатты дамыған. Олар жалпы шешімді дербестігі бола тұра, ұжыммен

кабылдағанды қалайды. Арабтармен келіссөздерде жетістікке жетудің негізгі шарттарының бірі – жергілікті дәстүрлерді сақтау және сыйлау. Кез-келген мәселені шешуде олар өздерінің тарихына сүйенеді.

Д) Ресейлік стиль.

Американ бизнесмендердің ойынша, орыстардың бір ерекшелігі: олар жалпы мақсаттарға көп көңіл бөледі, ал бұл мақсаттарға қалай жету керектігіне көңіл аз бөлінеді. Келіссөз барысында мәселені шешуде ресейлік бизнесмендері абайлап іс-әрекет жүргізгенді жөн санайды және тәуекелдікке көп бара бермейді. Орыстар көбінесе өздері ұсыныстар жасамайды, олар әріптестің ұсынысына жауап беріп отырады. Тағы бір ерекшелігі: олар келіссөз барысында талаптарды мүмкіндігінше жоғарлатады. Компромисске бара беруді орыстар қаламайды

4.Оқытудың техникалық құралдары: слайдтар, презентациялар

5.Лекцияның оқыту әдістері мен түрлері: проблемалық оқыту технологиясы, дамыта оқыту технологиясы

6. Әртүрлі күрделілік деңгейдегі тапсырмалар (1-деңгей, 2-деңгей, 3-деңгей сұрақтарымен беріледі)

1-деңгейдің сұрақтары

- 1.Этика туралы сипаттама беріңіз
- 2.Іскерлік қарым-қатынастардың мәнін анықтаңыз
3. Келіссөз стилін арасындағы айырмашылықтарды ашыңыз

2-деңгейдің сұрақтары

1. Джен Ягер бойынша Іскерлік этикеттің 6 негізгі принципін ашып жазыңыз.
2. Қазіргі таңда менеджерлерге қойылатын этикалық талаптарды түсіндіріңіз.
3. Ұйымның этикасы мен әлеуметтік жауапкершілігін сипаттап жазыңыз

3-деңгейдің сұрақтары

1. Қарым-қатынас пен қатынас ұғымдарын ерекшеліктерін көрсетіңіз.
2. Басшы мен бағынышты қатынасын негізін қалайтын факторларды көрсетіңіз.
3. Іскер адам киімі (костюмі) туралы өз бетінше түсіндіріңіз.

7.БӨЖ және ОБӨЖ тапсырмалары: Этика - адам тәртібін реттеудің бір формасы тақырыбына талдау жасаңыздар

БӨЖ тапсырмалары: Басқарушылық қызмет мәдениеті - эссе

8.Пайдаланылатын әдебиеттер:

1. Ерманкулова Р.И., Менеджмент ғылымына кіріспе. Оқулық-2017, 182 б.
2. Ерманкулова Р.И.Менеджмент –Оқу-әдістемелік құрал./Түркістан.- 2015ж.-136 б.
3. Менеджмент негіздері / Б. Жакенова. - Астана: Фолиант, 2011. - 260 с.