

11-ТАҚЫРЫП. Іскерлік байланыстарды ұйымдастыру және оның техникасы

Дәріс жоспары (1 сағат)

- 1.Іскерлік байланыстар: негізгі түрлері мен формалары.
- 2.Іскерлік келіссөздерді ұйымдастыру және жүргізу.
- 3.Халықаралық этика ережелері.

- Қарым-қатынаста адамдар өзара идеялар, қызығулар, көңіл-күйімен, сезімдерімен, т. б. бөліседі. Мұның бәрін әр түрлі мәлімет ретінде қарастыруға болады.

- Қарым-қатынас – адамдар арасында бірлескен іс-әрекет қажеттілігін туғызып, байланыс орнататын күрделі процесс; екі немесе одан да көп адамдардың арасындағы танымдық немесе эмоционалды ақпарат, тәжірибе, білімдер, біліктер, дағдылар алмасу.
- Қарым-қатынас тұлғалар мен топтар дамуының және қалыптасуының қажетті шарты болып табылады.

Негізгі қызметі:

- 1) ақпараттық-коммуникативтік (ақпарат алмасу және адамдардың бірін-бірі тануымен байланысты);
- 2) реттеуші-коммуникативтік (адамдардың іс-әрекетін реттеу және біріккен әрекетті ұйымдастыру);
- 3) аффективті-коммуникативтік (адамның эмоционалдық аясымен байланысты).

- Іскерлік қарым-қатынас — мұнда сұхбаттасушының іске деген тұлғалық ерекшелігі, мінезі, жасы, көңіл-күйі ескеріледі. Сонымен бірге оның іске деген қызығушылығы мәндік маңызды орын алады.

Іскерлік – ұйымдастыру мәдениетінің елеулі нышаны, қызметтің белгілі бір жеке іс бабындағы аса маңызды белгісі, ұтымды ұйымдасқан, істің мүддесіне айқын бағдарланған белсенділік; қызметкердің мінез-құлқының белгісі, жеке басының қасиеті, қабілет-қарымы, еңбексүйгіштігі, өзінің кәсіптік міндеттеріне іскерлікпен қарауы, еңбек қызметін тиімді пайдалана білуі, қол астындағы қызметкерлердің қызметін ұйымдастыра білуі, іске жұмылдыра білуі.

- **Этика** - адамдар арасындағы қарым - қатынастылықты реттейтін нормалармен талаптар, өнегелікпен мораль жайындағы ілім.
- **Этика кодексі дегеніміз** – компанияның барлық қызметкерлері ұстануға тиіс ұжымдағы белгілі бір нормалар жиынтығы.

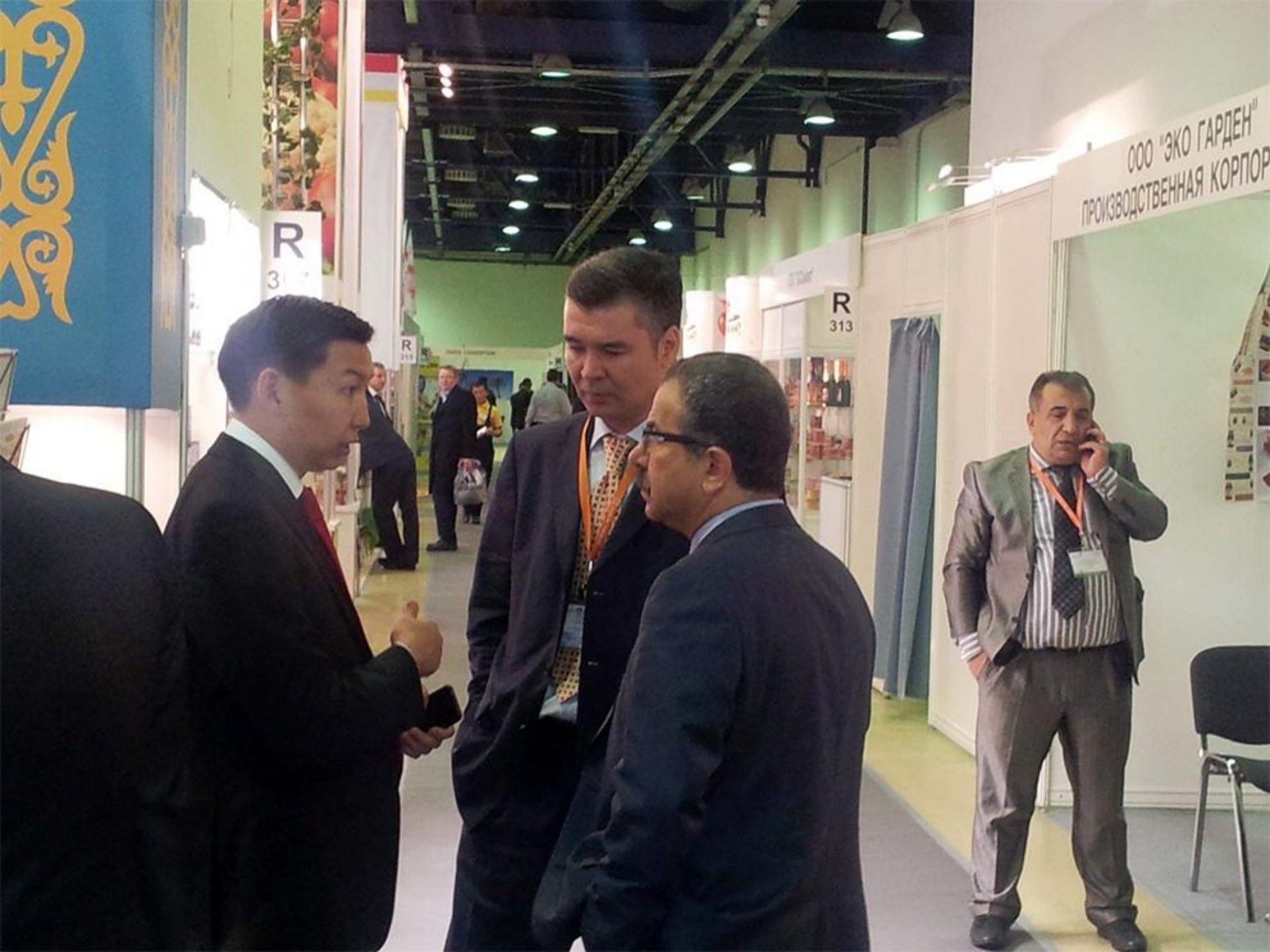
Іскелік келіссөздері– екі жақ бірдей қызығушылығы бар жағдайда адамдар арасындағы белшілі бір нәтижеге, келісімге келу қарым – қатынас құралы.

Келіссөз жүргізудің ережелері:

- 1. Әрбір жақтың пайда табуы;**
- 2. 2-ші жақты сендіру;**
- 3. Сұрақ-жауап беру;**
- 4. Компромисске бара білу;**
- 5. Талдау жасау.**

Келіссөздердің өткізілу этаптары олардың тиімділігінің өсуіне алып келеді, олар келесідей этаптардан тұрады:

- ✓ Іскерлік келіссөздердің анализ қорытындысын жасау**
- ✓ Мәселелерді шешу (келіссөздердің аяқталуы)**
 - ✓ Келіссөзге дайындалу**
 - ✓ Келіссөзді өткізу**



ООО "ЭКО ГАРДЕН"
ПРОИЗВОДИТЕЛЬНАЯ КОРПОРАЦИЯ

R
313

R
313

R
313

Келіссөзді дайындау:

- Нақты мәселені ұғыну;
- Алдын-ала келіссөздің жүру жоспарын құру;
- Жол беретін және бермейтін жерлерді айқындау;
- Қызу дау туғызатын компромисстердің жоғарғы және төменгі деңгейін анықтау;



Келіссөздер алдында оның моделін білу қажет:

- Өзіңіздің берілмейтініңізді білдіру моменті, жағымсыз жағдайлардан сәтті шыға білу
- Келіссөздердің қиындығына байланысты жасалу проектілерін, алдын ала бағдарламар жасау
- Талқыланатын мәселені нақты білу, себебі келіссөздер инициативасы кім мәселені жақсы түсінеді соған байланысты.
- Өзіңізге дискуссия, дау туғызады деген сұрақтардың, компромисстік жоғары және төмен деңгейін анықтау

Жоғарыда аталға модельдің іске асуы, келіссөзге дайындық үрдісінде келесі сұрақтар қамтылса жүзеге асады:

- ❖ Мақсаты
- ❖ Серіктесін анықтау
- ❖ Мәні
- ❖ Ұйымдастыру
- ❖ Жағдай және шарттары



Келіссөздерді өткізу. Менеджмент теориясында іскерлі келіссөздерде келесі негізгі әдістер қолданылады:

- Вариационды
 - интеграция
 - Тепе - теңдік
- Вариационды әдіс – күрделі келіссөздерде қолданылатын альтернатив кең түрде барлық болатын жағдайларды ескеру, нақты және шын бағалай білу;
- Интеграция әдісі – серіктесті келіссөздің проблематикасын бағалауда, қоғамдық өзара байланыстылықты, интеграцияның қажеттілігін сезіндіру;
- Тепе – теңдік әдісі – дәлелдеме, аргументтерді анықтап, мәселеге серіктестің көзімен қарап көру және оны өз аргументтеріңізде қолдану;

Келіссөздің аяқталуы

Келіссөз барысы позитивті болса:

- 1) Қысқаша түрде негізгілері қайталау
- 2) Екі жақты келісімге ісер еткен сәттерді сипаттау
- 3) Позитивті нәтижелер негізінде жаңа кездесулердің перспективасын талқылау

Келіссөз барысы негативті болса:

- a) Келіссөз серіктесімен субъективті байланысты сақтау
- b) Негативті орын алған жағдайларда қорытынды жасауға ұмтылмау
- c) Басқа да мүмкін болатын қызығушылықтарды табу, бұл қалыпты жағдайды өзгертеді

Іскерлік қарым-қатынас жасау этикасының негізгі принциптері.

Іскерлік қарым-қатынас қандайда бір принциптерге негізделген, олардың ішіндегі негізгілері мыналар:

- ✓ іскерлік байланыс негізінде іске деген ниет білдіру, бірақ ол жеке және өзінің амбициясына байланысты болмауы керек;
- ✓ адалдық, ол өтірікке баралмайтын, әдепті сондай-ақ адамгершілік сапасын тудырады;
- ✓ ақ-ниет, ол адамдарға жақсылық жасау қажеттілігі (жақсылық-этиканың басты категориясы).
- ✓ қадірлеу (сыйлау), сөйлеушінің беделін қадірлеу. Ол адамның ізеттілігі, тактикалық ескертпелері, мейірімділігі бұның бәрі сыйластыққа немесе қадірлеуге жатады.

Келіссөздердің қорытынды анализі келесі мақсатта болады:

- I. Келіссөз мақсатын олардың нәтижесімен салыстыру
- II. Келіссөздердің нәтижесінде пайда болатын шаралар мен іс – әрекеттерді анықтау
- III. Іскерлік, жеке және ұйымдастырушылық қорытындылар жасау, бұл келіссөздердің жалғасуына мүмкіндік береді