

Басқару қызметінің мәдениеті

*Орындаған:Елжанова А
Мамандық:Мейірбике ісі*

Курс:4

Тобы:403-1

Қабылдаған:Алшынбаева Л

Жоспар:

1. Этика мен этикет
2. Менеджмент этикасы кәсіби
этика ретінде

- 1. Этика мен этикеттің мәндері - жақын, өзара байланысты, қосымша пайдаланылатын ұғымдар, әрине,
- этиканың мәні кеңірек.
- **Этикет** - бұл қоғамдық ұйымдармен, басқа адамдармен байланыс жасаған кездегі мінез-құлық ережелерінің жүйесі болып табылады. Этикет қоғамға немесе адамдар тобына тиісті немесе тиісті емес нәрселерді белгілейді, ал этика өнегелік категорияларын қолданады.
- Этика мен этикет ерекшеліктерін сипаттайтын
- мысалдарға тоқталайық.

- Бір фирманың қызметкері іскерлік жаңалықтарда сөз алып, өз фирмасының тауарларын жан-жақты мақтап, одан артық болмайтынына сендірді.
-
- Этикет жағынан оның жасаған қателігі – аса мақтаншақтық, ал этика жағынан – жағдайларға объективті көзқарасты қалыптастыратын жаңалық бағдарламасымен өз тауарын жылжыту дұрыс емес.

- • Роберт Осборн “Hollywood Reporter» газетінің корреспонденті «MGM» кинокомпаниясының супер жұлдызы.
- Норма Ширер туралы біреудің пікірін сұрағанда: «Норманы түсіну өте қиын. Егер де одан хал қалай деп сұрасаң,
- ол саған соншама әңгімелейді...»
-
- Егерде Сіз іскерлік ортада жеке өміріңіз туралы тым көп мөлшерде айтсаңыз, бұл - этикетті бұзу.

Ал, фирмадағы аса құпиялы идеяларыңыз туралы артық айтсаңыз этикалық нормаларды бұзасыз.

- Этикалық нормаларды этикалық және моралдық принциптерден ажыратып қарастыруға болмайды. Мәдениетті адам - ол тиісті мінез-құлық нормаларын біліп қана қоймай, сонымен қатар оларды сақтап, үлгі болатын тұлға. «После бала» әңгімесінде
- Л.Н. Толстой бірнеше сағат бұрын барлық мәнерлерге ие екенін көрсеткен полковниктің бағынышты адамын рақымсыз жазалағанына жасөспірім баланың соншалықты таң қалғанын сипаттаған.

- «Этикет» сөзі - француз патшасы Людовик XIV заманынан бастап қолданыста. Бірақ адамдардың арасындағы қарым-қатынас ережелері көне заманнан бастап қалыптасқан. Көне египет тұрғындары және басқа да шығыс халықтары ауызша, жазбаша келіссөз жүргізіп, соғыстар жариялап, шекара белгілеп, тұтқындар айырбастап тұрған. Бұл халықаралық іс-әрекеттер белгілеген әдет-ғұрыпқа сай жүргізілген. Әрбір халық этикеттің дамуына үлес қосып, ұлттық ерешелігін енгізген. Көпшілік дәстүрлер - ұлттық игілік, кейбіреулері басқа халықтарда да қолданысқа енген.

- Скандинав елінің дәстүріне сай ең жоғары орын жоғары қонаққа арналады. Бұл дәстүр халықаралық этикетке енген.

Қазіргі уақытта этикеттің негізгі

- принциптері кең қолданыста қалыптасқан, олардың ішіндегі басымдылары - әйел адамзатын, үлкендерді сыйлау, тазалық, эстетикалық принцип. Адамның мінез-құлығы әдемі болып, ғажайып сезім ояту қажет.

- Мінез-құлықтың жалпы принциптері, этикеттің негізгі талаптарымен нақтыланады.
- Джен Ягер «Деловой протокол» кітабында іскерлік этикеттің негізгі принциптеріне тоқталған:
 -
 - 1. ұқыпты болыңыз
 -
 - 2. айтқан сөзіңіздің салдарын ойлаңыз
 -
 - 3. сыпайы, әдепті, мейірімді болыңыз
 -
 - 4. тек қана өзіңізді ойламаңыз
 -
 - 5. дұрыс киім киюді біліңіз
 -
 - 6. ауызша, жазбаша жазу ережелерін ұстаныңыз

- **1. Ұқыпты болыңыз.** Бұл принцип батыс іскерлік
- мәдениетінің «Мәңгі заңына» жатады: іскерлік кездесу, іс шараларға уақытында келу, жобалармен тапсырмаларды уақытында тапсыру.
- Кеш қалу - Сіздің атыңызға, басшылық және компания атына зиян әкелуі
- мүмкін. Соңғы жылдары бірнеше жерде жұмыс жасауға, міндеттерді атқаруға байланысты бұл
- принципті қолдану қиындап кетті, бірақ өз
- өзектігін жойған жоқ. Кейбір елдің
- мәдениеттерінде кешігіп келуге әр түрлі
- көзқарастар бар.

Мысалы,

- ЛатынАмерика елдерінде жарты сағатқа кеш келу
- рұқсат етіледі, Германияда іскерлік кездесулерге
- уақытында келу керек.

- *2. Айтқан сөзіңіздің салдарын ойлаңыз.* Интернет, электрондық пошта дамуымен бұл принциптің орны маңызды болып келеді. Интернеттегі чат немесе форумға қатысқанда,
- Сіз өзіңіз жұмыс атқаратын фирманың ішкі
- ақпарат тасымалдаушысысыз. Артық ештеңе
- айтып қоймаңыз.
-
- *3. Сыпайы, әдепті, мейірімді болыңыз.*
- 1990ж. нарықтағы компаниялар жетістігінің негізгі
- факторы - қызмет көрсету сапасы болады. Қандай да болмасын жағдайда сыпайы, әдепті, мейірімді болу керек. Әдепсіз адаммен жұмыс жасау ешкімге ұнамайды.

- *4.Тек қана өзіңізді ойламаңыз.* Бұл принцип өз
- өзектілігін ешқашан жоғалтпайтын шығар,
- бұл - этикеттің негізгі принципі. Басқаны ойлау тек тұтынушылармен емес, сонымен қатар әріптестермен, басшылармен,
- бағыныштылармен қарым-қатынас жасағанда
- да заңды болуы тиісті.
Басқаның пікірін түсінуге тырысу, әріптестердің, басшылардың немесе
- бағыныштылардың тарапынан сынпікір, ұсыныстар қабылдауға ашық болыңыз.
- Ескертулерді тыңдауға және идеялармен, тәжірибені жұмысты жақсарту үшін пайдалануға әзірлігіңізді көрсетіңіз.

- *5.Дұрыс киім киюдi бiлiңiз.* Бұл тақырып туралы
- көп кiтаптар бар. Бiрақ ең бастысы - сiздiң сыртқы киiмiңiз фирманың және өзiңiздiң
- жауапкершiлiк деңгейiңiзге сай келу керек.
- Iскерлiк кездесулерге мiндеттi түрде iскерлiк
- костюм кию керек.
-
- *6.Iшкi қызметтiк құжаттар және басқа да*
- *адамдарға арналған хаттарда мәтiн анық, аты-жөнi дұрыс, қатесiз болу керек.* Егер де Сiздiң
- грамматикамен қиындығыңыз болса, анықтамалар,
- компьютерлiк сөздiктер пайдаланыңыз,
- ол жеткiлiксiз болса, қызметкерлер арасында
- сенiмдiсiн тауып, оның көмегiн сұраңыз.
-

- Профессор Э.А. Уткин «Этика бизнеса» оқулығында іскерлік адамға келесі талаптарды орындау – жетістікке жету негізі деп санайды:
-
- **1. Ізеттілік.** Ізеттелік – ашық, жарқын жүзді болу. Шығыста: ашық болу адам жүрегіне темір құлыпты ашатын алтын кілт деп айтады. Зерттеу нәтижелеріне тоқталсақ, «қандай қасиеттерге ие болғыңыз келеді?» деген сұраққа қатысушылардың 45% - шешімділік, 30% - мақсаткерлік, 12% - шыдамдылық, 10% - мейірімділік деп жауап қайтарған. Ал «басқа адамдарға қандай қасиеттер жетіспейді» дегенде, респонденттердің 50% - адамгершілік, мейірімділік, 30%-адал, тәртіпті болу, 22% - сезімтал, 16% -шыдамды болу, 12% - альтруизм деп жауап береді, яғни адамдар өздеріне қаталдықты, ал басқаларға жылулықты тілейді.

- **2. Биязылық.** Кәсіпкерлік тәжірибеде сыйлауға тұрмайтын
- адамдарды жиі көруге болады. Бұл жағдайда бірінші орынға биязылықты қою керек, яғни барлық жағдайда өзін-өзі ұстай білу қажет. Іскерлік байланыстар, мәмілелер, ағымдық жұмыстар – мұның барлығы адамның жүйке жүйесін тоздырады. «Жасалмаған келісім шарт, іскерлік байланыстардың жоюлуы немесе
- ұстамдылық қымбат па?» деген сұрақтарды қойған
- жөн. Басқаларға өз эмоцияларын шашатын адам ұзақ өмір сүреді, шиеленістерге көп ұшырамайды. Психологиялық бәсеңдеу үшін жаяу жүрген, дене тәрбиесімен айналысқан, іштей санаған, басқа тақырыпты ойлаған жөн.

- 3. *Әдепті болу.* Әдептілік - бұл басқа адамға қуаныш немесе ұнамсыздық
- әкелетінін ұйғару. Әдептілікті тәрбиелеу үшін басқа адамның
- орнына өзіңді қою керек.
-
- 4. *Этикеттің маңызды талабы*
– *сыпайылық.* Тәрбиеленген адамның белгісі – қоршаған жағдайға бейімделген оның мінез-құлығы, сыпайы болуы. Бұл - жеке тұлғаның тұтастығын, оның ішкі өмірінің жан-жақтылығын, өз-өзін ұстай білуін куәландырады.

● 5. Іскерлік этикеттің талабы

– нақты болу және міндеттеме алуды білу.

Уақытты бағалай білетін адамдар нақты болмау және міндетті орындамауды әдепсіз деп санайды. Мысалы, адамды бес минуттан артық күткізіп қою, бір уақытта бірнеше адамға кездесу уақытын белгілеуге болмайды.

Ұқыпты болуды және міндеттеме орындауды жапондықтардан үйренуге болады. Жапондықпен кездесуді сағат үште белгілесеніз, сағат үшке он бес минут қалғанда келсеңіз, ол сізді күтіп тұрады.

Олардың өркендеуі - бұл ұқыпты болуы және міндетті орындауы деп айтуға болады. Ағылшындықтар бұл қасиетті ұлттық деп есептейді. Міндеттемені дәл орындау – іскерлік адамның ең жақсы қасиеті. Егерде уәде беріліп, оған кедергі болып басқа жағдайлар туындаса, уәде берілген адамға бұл жағдайлар туралы хабар жеткізу міндет болып саналады.

- 2. *Этикалық білімнің негізгі мәселесі – жақсылық пен жамандықтың диалектикасы.* Бұл екі негізгі және жалпы категориялар; олардың мазмұны - дамыған тарихи жүйелерде әртүрлі. Этика
- ғылымының пәні – мораль (құлықтылық). Бастапқы «этика» және «мораль» бір терминді
- білдірген. Қазіргі ғылымда мораль – жеке тұлғаны сипаттайтын қасиеттердің (адалдық, мейірімділік, әділеттілік, сенімділік) жиынтығы. Моральдық нормалар көрінісі тұрғысынан, адамдар - өзара қарым-қатынастардың жүйесі, сондықтан қоғамдағы моральды зерттеу біріншіден
- жеке тұлғаның моральдық деңгейін зерттеуден, екіншіден қоғамның моральдық деңгейін зерттеуден
- тұрады.

- Қазақстан қоғамының қазіргі тарихи кезеңінде этиканың ғылым ретіндегі ролі зор. Отандық этика ғылымының алдыңғы
- тапсырмаларының бірі – Қазақстандағы қоғамның құндылық бағыттарын зерттеу. Жалпы құндылық бағыттар – адамның маңызды қажеттіліктерінің бірі. Құндылық - қажеттіліктерді, талаптарды, ниеттерді қанағаттандыратын процесс, құбылыс, зат. Ол материалдық, рухани, үлгілі және төменгі болып бөлінеді. Менеджердің іс -әрекетін қарастырсақ, ол бір жағынан рухани-шығармашылық және рухани-тәжірибелік.

- Менеджер жаңа рухани құндылықтарды қалыптастырады, ол шығаратын өнімге ұжымның қарым -қатынас мәдениетін, қызметкерлердің бір-бірімен пікір алмасудың құлықтылық негіздерін, *«менеджер – бағынышты»* байланысының моральдық негіздерін қалыптастырады. Бұл - менеджердің рухани-шығармашылық іс-әрекетінің ішкі жағы. Оның сыртқы жағы – менеджер фирмалармен, қоғаммен байланыс жасайтын бөлімдерді, халықаралық экономикалық ұйымдарды басқарудың жоғары деңгейі ретінде экономика саласындағы қоғамдық үлгілерді және сыртқы орта – бәсекелестермен, тапсырыс берушілермен, үкіметпен т.б. қарым-қатынас стандарттарын қалыптастырады.

- **Менеджмент этикасы** – кәсіби этика, сондықтан ол шектелген аяда,
- яғни менеджмент аясындағы адамның мінез-құлығын және амалын қарастырады.
-
- Кәсіби этика теориялық, нормативтік және колданбалы бағыттар қиылысында дамиды. Кәсіби этиканың мазмұны кәсіби іс-әрекеттің мәнін құрайтын мәселелер шеңберімен анықталады. Кәсіби этика белгілі іс-әрекет түрлеріне тән нормаларды, стандарттарды, талаптарды өңдейді. Кәсіби этика – мамандардың өз қызметтік міндеттерін орындау үшін, оңтайлы болып есептелетін құндылық және жеке даралық қарым-қатынастардың белгілі түрін талап ететін мінез-құлық кодексі.

- Менеджменттің кәсіби саласында «басшы – бағынышты», «қызметкер – қызметкер», «ұйым менеджері – сатып алушы» және т.б. қарым-қатынас процестері үнемі жүріп жатады. Әрине бұл қатынастар біліктілік және құқықтық шекараларымен реттеледі, бірақ адам аралық қарым-қатынастарда лауазымдық нұсқаумен, заңдар жиынтығымен өлшеуге келмей жағдайлар болады. Бұл - қарым-қатынастарда моральдың болуы. Әрбір кәсіби қарым-қатынас кәсіби – этикалық нормаларға, стандарттарға сай жүреді.