

10 тақырып. Кәсіпкерлік мәдениеті мен этикасы

- ▶ 10.1 Кәсіпкерлік мәдениеттің мәні мен мағынасы
- ▶ 10.2 Іскерлік қарым-қатынас және оның нысандары
- ▶ 10.3 Іскерлік хатты дайындау ерекшеліктері
- ▶ 10.4 Кәсіпкерлік этикасы. Іскерлік этикет.

10.1 Кәсіпкерлік мәдениеттің мәні мен мағынасы

Кәсіпкерлік мәдениеті кәсіпкерлік қызметті ұйымдастырудың ажырамас бөлігі болып табылады. Мәдениет – адамдардың өндірістік, қоғамдық және рухани қажеттіліктерінің жиынтығы.

Кәсіпкерлік мәдениет – субъектілердің кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырудағы белгілі бір қалыптасқан қағидалары, тәсілдері мен әдістерінің жиынтығы. Ол елдегі (қоғамдағы) қолданыстағы құқықтық нормаларға, бизнесті жүзеге асыру кезіндегі іс-әрекет нормаларына, іскерлік дағдыларға, этикалық және адамгершілік ережелеріне негізделеді.

**« Кәсіпкерлік мәдениет» түсінігінің
мазмұнын мынадай 3 құрамдас бөлік (компонент) арқылы анықтауға болады:**

- ▶ 1. Кәсіпкердің бизнестің құндылықтары туралы түсінігі
- ▶ 2. Кәсіпкерлік қызметті жоспарлау мен жүзеге асыру кезіндегі мінез-құлық (іс- әрекет) нормалары мен ережелері.
- ▶ 3. Кәсіпкердің нақты іс- әрекеті, соның нәтижесінде кәсіпкер әзірленген ережелер мен мәдени мінез- құлық нормаларын іс- жүзінде жүзеге асырады

Кәсіпкерлік мәдениеттің негізгі элементтеріне мыналар жатқызылады:

- ▶ Кәсіпкерлік қызметтің заңдылығы;
- ▶ Міндеттер мен міндеттемелерді мінсіз орындау;
- ▶ Кәсіпкерлік субъектілерінің өз бизнесін адал жүргізуі, адамдармен, тұтынушылармен, әріптестермен, мемлекетпен адал қарым-қатынаста болу;
- ▶ Кәсіпкердің жалпы этикалық нормаларды сақтауы
- ▶ Кәсіпкерлік қызметтің қажеттілікті қанағаттандыруға бағытталуы;
- ▶ Кәсіпкерлік іс- әрекетті болжау мүмкіншілігі.

Кәсіпкерлік ұйымдардың мәдениеті мынадай ішкі факторлар арқылы анықталады:

- ▶ Кәсіпкерлік қызметтің пәні және оны ұйымдастыру жағдайы;
- ▶ Меншік иелері мен қызметкерлердің мотивациясы;
- ▶ кәсіпорын басшылары мен жалдамалы жұмыскерлердің өзара қарым-қатынас механизмі, басқарушылық мәдениет деңгейі;
- ▶ нарықта жетекші орынға ие болуға мүмкіндік беретін ерекше басқару стилінің болуы;

- ▶ Кәсіпорын басшылары, менеджері мен қызметкерлерінің жоғары кәсіби құзыреттілігі және оларды оқыту мүмкіншілігі;
- ▶ Кәсіпорын жетуге ұмтылатын құндылықтар туралы нақты әрі айқын түсініктер жиынының болуы;
- ▶ Кәсіпорын қызметінің жоғары тиімділікке бағытталуы және ұсынылатын тауарлар мен қызметтер сапасы;

- ▶ Тұтынушыларға анық және сапалы қызмет көрсетуі, тұтынушылармен жақсы, өзара қарым-қатынастарда болуы;
- ▶ Қызметкерлердің ұйым мүдделеріне берік болуы, ұйымның көздеген мақсаттарға жетуі барысындағы олардың өз рөлінің қаншалықты маңызды екендігі туралы ақпарат алуы;
- ▶ Қажетті санитарлық гигиеналық және қауіпсіз еңбек жағдайын жасау.

Кәсіпкерлік мәдениеттің қалыптасуы мен дамуы мынадай екі жолмен жүзеге асырылады:

- ▶ Біріншіден, алға қойылған мақсаттарға айтарлықтай нәтижелі жетуге мүмкіндік беретін мәдени дәстүрлерді қолдау арқылы өткен және қазіргі тәжірибені зерттеу негізінде табиғи жолмен жүзеге асырылады;
- ▶ Екіншіден, мінез-құлық пен іс- әрекеттің белгілі-бір кешендерін күштен еңгізу арқылы мақсатты түрде қалыптастырылады.

10.2 Іскерлік қарым-қатынас және оның нысандары

Іскерлік қарым-қатынас – белгілі бір нәтижеге жетуді, нақты проблеманы шешуді немесе анықталған мақсаттарды іске асыруды көздейтін, сондай-ақ қызмет, ақпарат, тәжірибе алмасу орын алатын, өзара байланысу және өзара әрекеттесу үндісі. Ол тікелей және жанама болып бөлінеді.

Тікелей іскерлік қарым-қатынас
жанамаға қарағанда үлкен
нәтижелілікті, күшті,
эмоционалдық әсер мен сезімді
иеленсе, жанама іскерлік қарым-
қатынасқа әлеуметтік-
психологиялық механизмдер
тікелей әсер етеді.

Іскерлік қарым- қатынастың әдеттегі қарым-қатынастан айырмашылығы, өз шешімін табуы тиіс мақсаттары мен міндеттері болады.

Сондықтан іскерлік қарым-қатынас кезінде әріптеспен өзара байланысты себепсіз кез-келген уақытта тоқтата алмаймыз, ал жай достық қарым-қатынаста белгілі бір мақсаттар мен нақты белгіленген міндеттер болмайды.

Осыған байланысты оны кез келген сәтте тоқтатуға (қатысушылардың қалауы бойынша) болады.

Іскерлік қарым-қатынас әртүрлі нысандарда іске асырылады:

- ▶ Іскерлік қарым-қатынас әртүрлі нысандарда іске асырылады:
- ▶ 1) Іскерлік сұхбат;
- ▶ 2) Іскерлік келіссөздер;
- ▶ 3) Іскерлік жиналыс т.б.

- ▶ **Іскерлік сұхбат – басқарушылық қызметтің негізгі және маңызды элементі.** Іскерлік сұхбаттың көптеген мақсаттары бар: іскерлік әріптестік қатынастарды немесе жеке өзара қарым-қатынасты орнату және дамыту, ақпарат алмасу, өзекті мәселелерді шешу және оларды шешудің конструктивті тәсілдерін әзірлеу, адамдарды іскерлік белсенділікке, өнімді еңбекке ынталандыру, жедел, іскерлік ақпараттарды алу, келіспеушілік жағдайларды шешу, ұжымдағы психологиялық климатты жақсарту т.б.

► Іскерлік келіссөздер.

Келіссөздер- екі тараптың да сәйкес келетін немесе қарама-қарсы мүдделері болған жағдайдағы, келісімге келуге арналған адамдардың арасындағы өзара байланыс құралы.

- ▶ Келіссөздер, негізінен, өзара ой- пікір алмасу (талқылауға ұсынылған мәселелерді шешу үшін алуан түрлі ұсыныстар) арқылы екі тараптың да мүдделеріне жауап беретін келісімге келу және барлық қатысушылардың көңілінен шығатын нәтижелерге қол жеткізуге арналады. Олар ой – пікір алмасудан қажетті сұрақ- жауап беру, қаралатын мәселелер бойынша ескертулер мен дәлелдерден тұралы.

- ▶ Іскерлік мәжіліс басшының қызметінің ең жауапты түрлерінің бірі және бүкіл ұжымның жұмыс режимін ұйымдастыруға ықпал ететін маңызды факторлардың бірі болып табылады. Ол нақты тапсырмаларды орындаушыға едәуір жедел жеткізу, тиімді түрде тәжірибе және пікір алмасу үшін, сондай-ақ шешім қабылдау үрдісін тездету және олардың негізделу деңгейін жоғарылату үшін қажет.

10.3 Іскерлік хатты дайындау ерекшеліктері

- ▶ Басқарушылық шешімдер қабылданатын ақпараттық құжаттардың барлығын шартты түрде ақпараттық- анықтамалық және ақпараттық – аналитикалық деп бөлуге болады.

- ▶ Іскерлік хат – іскерлік құжаттаманың ажырамас бөлігі және оның түрлерінің бірі. Ол бір немесе бірнеше өзара байланысты мәселелерге қатысты және бірнеше функцияларды орындайтын қысқаша құжат болып табылады. Іскерлік хат сыртқы құрылымдармен байланысты, сондай-ақ кәсіпорын ішінде жеке және заңды тұлғалар арасында ақпарат беру үшін қолданылады.

Іскерлік хаттар әртүрлі белгілері бойынша жіктеледі және соған байланысты көптеген түрлері анықталады.

- ▶ 1. Тақырыбы бойынша: коммерциялық және меншікті іскерлік хаттар болады.
- ▶ 2. Орындайтын функциялары бойынша: жауап – хат және бастама хат болып бөлінеді.
- ▶ 3. Адресаттың белгісі бойынша: жай және циркулярлы болып бөлінеді

Жай хат бір алушыға бағытталады.

Циркулярлы хат белгілі бір мекеменің бөлімшелеріне (бірнеше алушыға) атқаратын қызметіне байланысты тапсырма беру санатындағы бір мезгілде жөнелтетін хат

- ▶ 4. Қарастырылатын мәселе бойынша біраспектілі және көпаспектілі іскерлік хаттар болып бөлінеді.
- ▶ 5. Хатты жіберу нысаны бойынша: дәстүрлі түрде почтамен жіберу (бұл заңдық күші бар хаттар: оферта, шарт,рекламация т.б.) және электрондық почта және факспен жіберу.

- ▶ 6. Құрылымы бойынша: регламенттелген және регламенттелмеген болып бөлінеді.

Регламенттелген хатта белгіленген талаптарды қатаң түрде сақтай отырып бекітілген нысанда жазылады.

Регламенттелмеген хатта қатаң белгіленген құрылым және бекітілген талаптар болмайды және арнайы бланкіні қажет етпейді.

- ▶ 7. Мақсаты бойынша: ақпараттық және жарнамалық хаттар болып бөлінеді. Ақпараттық хат белгілі бір ақпаратты беру мақсатымен дайындалса, жарнамалық хатта адресатқа ықпал ету мақсатын көздейді.

Іскерлік хатты рәсімдеудің белгілі бір тәртібі бар және ол сақталуы керек. Яғни, іскерлік хатта мынадай реквизиттердің болуын ескеру керек:

- ▶ Ұйымның немесе кәсіпорынның, мекеменің атауы.
- ▶ Занды тұлға туралы анықтамалық мәліметтер, оның коды, мемлекеттік тіркеу нөмірі, бизнес идентификациялық нөмірі.
- ▶ Күні мен тіркелу нөмері.
- ▶ Адресат.
- ▶ Мәтіннің атауы.
- ▶ Кіріспе сөз.

- ▶ Хаттың мәтіні (хаттың мақсаты мен жалпы мазмұны).
- ▶ Хатты аяқтау келе айтылатын сыпайылық сақтау сөздері.
- ▶ Басшының хатқа қол қоюы (жіберушінің қолы).
- ▶ Қосымша берілетін болса, оған жасалған сілтеме.
- ▶ Құжатты дайындаушы, жіберуші туралы мәліметтер.

10.4 Кәсіпкерлік этикасы. Іскерлік этикет.

- ▶ Кәсіпкерлік этика – кәсіпкердің мінез-құлық нормалары және оның жұмыс стилі мен заманауи мәдени қоғамның талаптарына сәйкестігі.
- ▶ Кәсіпкерліктегі этикалық нормалары мемлекеттің және қоғамның, нақты тұтынушылардың, нарықтың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, экономиканың әртүрлі сфераларында кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын, азаматтардың мінез-құлқы мен іс- әрекетінің белгілерінің жиынтығын білдіреді.

Кәсіпкерлік этиканың міндеттері келесілер болып табылады:

- ▶ Іскерлік қатынастар облысындағы тәжірибелерді үйрену;
- ▶ Субъектілердің экономикалық іс-әрекетің мәдени құндылықтардың ықпалын талдау;
- ▶ Корпоративті және әмбебап этиканың өзара әсерін қарастыру
- ▶ Кәсіпкерліктің халықаралық мәдениетімен, оның моральдық-психологиялық стандарттарымен интеграциясы;

- ▶ Бизнесстің әлеуметтік жауапкершілігі проблемаларын зерттеу;
- ▶ Кәсіпкерлік қызмет субъектілерін адамгершілік және өнегелілік тұрғысынан тәрбиелеу;
- ▶ Белгілі бір іскерлік жағдайлар бойынша этикалық қағидаларды әзірлеу т.б.

Кәсіпкерлік этиканы реттеу жүйесінің төрт деңгейін бөліп көрсетуге болады:

- ▶ Этикалық қағидалар;
- ▶ Кәсіпорын қызметкерлерінің іс- әрекетін реттейтін нормативтік актілер;
- ▶ Кәсіпорынның еңбек ұжымы;
- ▶ Кәсіпорын қызметкерлерінің жеке мотивтері.

Іскерлік этикет мінез-құлық іс-әрекет нормаларының кешені ретінде:

- ▶ Іскерлік қарым-қатынасқа қатысушыларды конструктивті нәтижеге бағыттайды;
- ▶ Адамдардың араласуы кезінде өзара түсінісуіне мүмкіндік беретін іс- әрекет ережелерін қалыптастырады;
- ▶ Даулы жағдайлар мен қарама- қайшылықты сәттерде дұрыс шешімін табуға ұмтылыды;
- ▶ Фирманың және кәсіпкердің имиджін қалыптастыралы.

Іскерлік этикет пен іскерлік қарым-қатынас этикасын сақтау бизнесте жақсы жетістіктерге жетуге мүмкіндік береді. Сондықтан оның бірнеше ережелеріне қысқаша тоқталайық:

- ▶ Бірінші ереже – барлық жағдайда мұқият болыңыз.
- ▶ Екінші ереже – артық ештеңе айтпаңыз.
- ▶ Үшінші ереже – өзіңіз туралы ғана емес басқалар туралы да ойлаңыз.
- ▶ Төртінші ереже – дұрыс киіне біліңіз.
- ▶ Бесінші ереже – дұрыс сөйлеп, дұрыс жаза білу қажет.