

Басқару қызметінің этикасы мен мәдениеті

Қарастырылатын сұрақтар

1. Этика түсінігі
2. Іскерлік қарым-қатынастарды жүргізудегі этика
3. Сөйлеу, киіну мәдениеті

- Бизнес этикасы - бұл қарым-қатынас түрін жазатын тәртіп кодексі. Кәсіпкерлердің өз міндеттерін осы немесе басқа салада орындаулары олардың көзқарасы бойынша ең жақсы болып көрсетіледі. Әдеп ортасында мораль тұр, немесе өнегелік қарым-қатынас жүйесі, әрекет мотивтері, сезім және ақыл-ой. Бұл жүйелер адамдардың ұжымдағы қарым-қатынастарын және қылықтарын қарым-қатынас шектерін анықтайды.

Іскерлі қатынастардың этикасы

1. Коммуникация этикасы.
2. Іскер байланысты енгізу техникасы.
3. Байланыс кезендері.
4. Қақтығыстарды шешу.
5. Байланыстар тәртібі.
6. Әдеп тәртібі.

Іскер қатынас - бұл адамдардың қызметтік ортада жүзеге асатын көп жоспарлы, күрделі дамуы процессы.

- Іскер әдеп тәртіптің 2 тобын бөліп қарастырады:
- - бір ұжымдағы мүшелердің мәртебелері бойынша қарым-қатынас нормалары;
- - жетекшінің және бағынушының вертикалды байланысын насихаттау.

- Қарым-қатынас ешқандай мәселесіз болу үшін келесі кезендерден өтуі керек:
 - байланысты қалыптастыру (танысу).
Басқа адамды түсіну, өзін басқа адам ретінде сезіну;
 - қарым-қатынас жағдайын бақылау, өткенді ойлау, үзіліске шыдау;
 - қызықты мәселелерді талдау;
 - мәселелерді шешу;
 - байланысты аяқтау (одан шығу).

- Ақпаратпен алмасу тәсілі бойынша іскер қарым-қатынасты ауызша және жазбаша деп 2-ге бөлінеді.

Монологияның түріне мыналар жатады:

- амандасып сөйлесу;
- сауда-саттық сөйлесу (жарнама);
- ақпараттық сөйлесу;
- баяндама (жиналыстарда, отырыстарда).

- Диалогиялық түрі:
 - іскер сөйлесу. Тек қана бір тақырыпқа байланысты қысқа уақыттық байланыс;
 - іскер әңгіме - шешім қабылдауда қолданылатын ұзақ уақытқа созылатын ақпаратпен алмасу;
 - байланыстар - кез келген сұрақты ашу мақсатында оны талқылау;
 - интервью - мөрлерде, радио, телевиденияларда тілшілермен сөйлесу;
 - пікір сайыс;
 - кеңес (жиналыс);
 - пресс конференция;
 - іскер байланыстық әңгіме - үздіксіз «тірі» диалог;
 - телефондық әңгіме (дистантты) вербалды емес коммуникациядан тұрады.

Корпоративтік этика

- Компанияларға сәттілік алып келетін, ұйымдық мәдениеттің бір қатар құндылықтары бар:
- 1) әрекеттерге бағыт;
- 2) тұтынушыларға тікелей қарау;
- 3) дербестік және қамдану;
- 4) адамнан өнімділік;
- 5) өмірмен байланыс, құнды басшылық;
- 6) өз ісіне жол ұстаушылық;
- 7) әрекеттер бостандығы және біруақытта.

Корпоративті мәдениеттің сыртқы және ішкі жақтары бар.

1. Сыртқы жақтары тарихта аңыздарда, рәміздерде, ритуалдарда, дәстүрлерде көрінеді, әсіресе ұйымды бірлікке шақыратын маңызды орынды алады.
2. Ішкі құрастырушы - бұл ережелер және рөлдер, басқарудың жалпы философиясы және құндылығы.

Персонал менеджментінің базалық принциптері

Принциптері	Принциптердің мәні
1	2
Ғылыми дәйектеме	Бұл қазіргі заман ғылымының жетістіктерін кадрлық саясат пен әлем тәжірибесінің кадрлық менеджментінде қолдануын көздейді.
Экономикалық	Бұл нақты қаржы мүмкіндігін есептеу, себебі әрбір еңбек күші белгілі бір шығындарды қажет етеді.
Мақсаттық	Мақсаттың таңдауы мен қалыптасуы – басқарушылық әсерінің алғашқы қадамы.
Теория мен тәжірибенің бірлігі	Әрбір басқарушылық шешім менеджменттің принциптері мен тәсілдеріне сай болу керек және бір шешімге келуі керек.
Демократиялық	Кадрлар мәселесі жөнінде орталықтанған шешімдер әділетті болуы шарт.
Жоспарлық	Дайындау, қайта дайындау, мамандануының жоғарылауы, кадрларды кәсіпорынның дамуындағы экономикалық және әлеуметтік жоспармен сәйкестілігі.
Теңділік	Жұмысқа қабылдау кезіндегі қызметкерлердің жыныс, жас, нәсіл, ұлт, дін бойынша шектеулілік енгізу.
Кадрларды таңдау және орнықтыру.	Бұл қызметкер адамның өзінің қызмет ету орнына кәсіби, іскерлік қабілеттілік, білім мен тәжірибе бойынша сай келуі.
Болжаулық	Кадрларды олардың болжаулары бойынша орнықтыру.
Икемділік	Бір жағынан бұл тұрақтылық, ол қызметкерлердің белгілі бір күтімді жағдайы, ал екінші жағынан кәсіпорындағы саясат пен экономикалық жағдайындағы өзгертулер.
Заңдылық	Бұл мемлекеттік нормалар мен талаптарға сәйкестілік.

- **Сөйлеу әдебі** ағыл. *speech etiquette* – Тіл практикасының ұлттық, өзіндік ерекшеліктерге ие қағидалары; бұл ережелер әңгімелесушімен «сыпайы, биязы» байланыс жасауға (байланысты орнату, оны қолдап отыру, байланысты тоқтату) қоғам тарапынан бекітілген қалыпты нысандар мен тілдік бірліктер жүйесі арқылы жүзеге асырылады.

Сөйлеу әдебінің элементтері:

1. назар аудару және назарды өзіне аудару,
2. амандасу, танысу, шақыру, өтініш,
3. кеңес беру, ұсыныс жасау, келісу, қарсы болу,
4. кешірім сұрау, көңіл айту, қошемет сөз айту,
5. құттықтау,
6. қоштасу және т.б.

Іскерлік киім үлгісі

