**5-Дәріс тақырыбы:**Бизнестегі ұлттық ерекшеліктің арнайылығы және оның бизнес-коммуникацияға әсері.

Қарастырылатын мәселелер:

1.Ұлттық этикеттің талаптары мен мақсаттары.

2.Әртүрлі халықтардың жүрiс-тұрыстары, ұлттық стильдердің ерекшеліктер.

3.Халықаралық әдептіліктердің ережелері.

4.Дипломаттық этикет. Дипломаттық қабылдаулардың түрлері.

Адамның жеке басының әдептілік мәселелері жөнінде зиялы қауым өкілдерінің тұжырымы:

- Әбу Насыр Әл Фараби – мінез-құлық ерекшеліктеріне көңіл аударып, ескеру адам өзіне, басшыға талап қою қажеттілігін айтқан.

- Платон – адалдық, шындық, сергектікке көңіл аударған.

- Аристотель – адамдардың қабілетінің әртүрлілігіне,

- Сократ – адамгершілік сезім, тәрбиелілік пен рухани байлыққа.

- Конфуций – басқа адамдардың алдындағы парызын сезіне білуді.

- Абай – еңбек, адамгершілік, ғылым мен білімге ерекше көңіл аударып, адамның өмірінде осы аталған факторлардың маңыздылығын атап көрсеткен.

Қазақ халқы ежелден: «Малым – жанымның садағасы, жаным – арымның садағасы», - деген мақалды бірінші орынға қойған.

*Әлеуметтік*– қоғамның белгілі бір бөлігінде қалыптасқан тәрбие деңгейі. Көптеген келісімдердің (70%) бұзылуының себебі адамдардың іскерлік қарым-қатынасы этикасы мен тәрбиелілігінің төмендігінен екені дәлелденген.

Дейл Карнеги қаржылық іс-әрекеттердің 15%-і кәсіби білімділігіне байланысты, ал 85%-і адамдардың бір-бірімен дұрыс қарым-қатынас орнатуына байланысты екені анықтаған.

Мысалы, Жапонияда жүздеген доллар этикет мәселелері мен тәрбиелілікті үйретуге жұмсалады. Кәсіпкерлік табыстың кілті – іскерлік этикетті білу, өзін мәдениетті ұстау, сөйлеу мәдениетін меңгеру, сонымен бірге сезім мәдениетін, еңбек мәдениетін сақтау болып табылады, чех, словак, поляктар, югославтар – кейбір қиындықтарын (мысалы, қымбатшылық) айту ыңғайсыз емес, керісінше сол қиындықтарды жеңу арқылы өмір сүру – іскерлік, мақтаныш деп есептейді.

Итальяндықтар іскерлік әңгімеде – қатты, қызу сөйлеседі. Адам мәдинетті, әдепті болу үшін иманды болуы керек, себебі,

Жапондықтар – мәдениеттілігін өздерін «төмендету» арқылы көрсетеді, («я недостойный и моя ничтожная жена приглашаем вас, высокочтимого, в гости»).

Американдықтар ұнатқан адамын иығынан қағып жақсы көреді (жапондықтарға ұнамайды), қытайлықтарға достарына құшақ жаю ұнамайды. Киім кию стилі. Транспортта өзін ұстай білу, телефон арқылы мәселелерді шешуге әдеттену.

Жапонияда 3 минутта мәселені телефон арқылы шеше алмаған ададмды жұмыста ұстамайды. Телефон арқылы сөйлесе білу де өнер. Іскерлік қарым-қатынаста ұсақ-түйек жоқ, әрбір іс-әрекет, сөз сөйлеу, көзқарас – бәрі де белгілі бір роль атқарады.

Этикалық білімнің негізгі мәселесі - жақсылықпен 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.

«Этика» және «этикет» сияқты сөздер мәні бойынша жақын ұғымдар. Бірақ этика көбінесе адамгершілік, мораль ұғымдарымен байланысты болса, этикет адамның жүріс-тұрыс ережелерін қалыптастырады. «Этика» сөзінің грек тілінен аудармасы – әдет, ал этикет сөзінің француз тілінен аудармасы – церемониал, жазу. Адамдардың арасында пайда болатын қоғамдық, адамгершіліктік нормалар көпғасырлық процестің нәтижесі. Саяси және экономикалық жағдаят, мәдени және отбасылық қатынас бұл нормаларсыз болуы мүмкін емес. Адамдардың жүрiс-тұрыстар және қарым-қатынастары қатал тәртіппен байланысты. Этикет - бұл өзі арасында адамдардың қарым-қатынастары нормалардың, ережелердің көрінісі. Қоғамда әрбір адамның жүрiс-тұрыстары – сол әлеуметтік ортада қалыптасады.

Этикет халықтарының салттары мен дәстүрлерін мұра етіп жатады. Бұл ережелер барлығына ортақ келіп жатады, өйткені олар әлдеқандай бір өкілдермен ғана емес бүкіл қоғаменмен, әлеуметтік-саяси жүйелермен байланысты.

Бұл ережелер адам мәдениетін көрсетеді, бірақ этикеттің талаптары абсолютт іболып келмейді - өмір шарттары өзгерісе – этикеттің де өзгеруі мүмкін. Этикет талаптарының орындалуы орынынан, уақытынан және жағдайларынан тәуелді болады. Мысалы, қонақта және ресми қабылдауларда тамақ ішумен байланысты көп ережелерді орындасақ, серунде, пикниктерде бұл ережелер орындалмайды.

Этикеттің нормаларына жататындары: адамның жүріс-тұрысы, мәдениеті, сыртқы түрі, киімі және т.б.

Қазіргі іскер этикет ресми шараларда қолданылады, адамдардың қоғамдық жүрiс-тұрысы реттеп жатады (қабылдаулар, рәсімдер, келіссөздер).

Шетке шығарудан және импорттан нарықтардын өсумен байланысты шетел елдермен іскер байланыстар өрістеп жатыр. Сондықтан шетке барғанда көптеген ережелерді білу керек.

**Австралия.**Австралиялықтар спорт және демалыс туралы әңгімелерді ұнатады. Ат жарыс, футбол, серфинг туралы әңгімелер сіздердің серіктестерініздің қызығушылығын оятады. өте жақсы көріп жатыр. Екінші көп таралған тақырып –демалыс ерекшеліктері. Австралиялықтар – ішетін ұлт. Олар өздерінің шараптарын (әсіресе қызыл шараптарды) мақтаң етеді. Әңгімелесудің барысында шараптың дәмін мақтасаңыз – олар куанып кетеді. Мұнда киімге қарай талаптар қатал емес, Қонаққа костюм кимей, көйлек пен джинсы кисеңіз де – буны әдепсіздік деп санамайды. Тек конаққа бос колыңызбен келмеңіз, тым болмаса шарап әкеліңіз. Австралиялық әуежайда кеден талаптары қатал. Қоқыс жәшіктердегі жазуларға караңыз – тыйым салынған азық-түліктерді тастап кетіңіз. Айыптары өте үлкен 5 мын долларға дейін жетеді.

**Араб елдері.**Бұл елдерде маңыздысы өздерінің дәстүрлерін сыйлау және оларды сақтау болып табылады. Әңгімелесу барысында олар кофе ұсынады. Ол өте ащы, қантссыз, көп мөлшерді кардамонымен. Егер сіз қожайынға кесенізді берсеніз, ол сізге кофені толтырып береді. Бұл көпке жалғаса беруі мүмкін егерде сіз кофе ішіп болсаныз кесенізді онға солға шайқап төменге қарай аударып қойыныз. Араб дәстүрлерінде әңгіме барысында « Қалыныз қалай?», «Деңсаулығыныз қалай » депт сұрайды. Сіз өзініздің жағдайынызды, көңіл күйінізді айтуға міндетті емессіз. Ал егерде сіз сол қожайының үйіндегі әйелінің немесе жақындарының хал жағдайын сұрасаныз бұл әдепсіз болып көрінуі мүмкін. Егер де сіздің арабтық әңгімелесушініз ағылшын тілінде сізге мен ағылшынша білмеймін десе сіз оған ренжіменіз. Ол сізден кешірім сұрап әңгімені өзінің ұлттық араб тілінде жалғасуын сұрайды.

**Белгия**

Олармен тамақтанғанда сіздің оған деген сыйластығынызды , сізге ұсынған тағамды жеу тәбетімен анықталады. Олар өзінің денесінің формасын сақтайтын әйелдерге аянышты қарайды. Әр жағдайға байланысты сіз Sil vous plait өтінемін деп айтуыныз керек. Бұл сөзді бірденені естімей қалсаныз немесе елемеген, келіскен жағдайда да айуға болады.

**Ұлыбритания.**Ағылшындық кәсіпкерлік – олар іскерлік қатынасқа өте жақын. Мұражайлар, семинарлар мен конгрестерге қатысады. Британдық элита үшін теннис, ат жарысы да Ағылшын кәсіпкермен қарым-қатынастан • Бастаңыз таза адамгершілік мәселелерді : көрсетіңіз, не сіз үшін жалпы адамдық құндылықтар кем емес маңызды, коммерчские мүдделер сияқты емес ; британдық халығыңызға және оның идеяларға сіздің орналастырылуыңыз асты сызылыңыз. • егер ағылшын әріптес приграсил сіздің ленч – бас тартпа, бірақ біліңіз, не сіз ол дасы бірдеңе ұқсас жауапқа ұйымдастыруға тиісті. Кездесудің бастауының алдында білгісі келіңіз, сіздің әріптесіңіз кким временм орналастырып жатыр, - сол ең сіз көрсетесіз, не өз ғана емес қадырлеп жатырсыз, және оның уақыт.

Ықыластар таңбалары болу • Ұмытпаңыз сол, кіммен сіз әлдеқашан кездестіңіз немесе келіссөздерді бұйыр. Жақын сіздің ағылшын әріптесіңіз туу, сәлемдер күн иили жағдайымен мерекеге құттықтау ашық хат сіздің іскер мәртебеңіз тұрғызамын.

Аглийском іскер шеңберде сыйлықтарға өте қатал жатады. Тек қана өте біршамасы заттар сыйлықпен санауға болады, ал парамен емес. Бұл күнтізбелер, запистные кітаптар, шақпақтар, фирмалық автоқаламдар, ал Рождествоға – маскүнемдік сусындар. Басқа тауарлар әріптеске қысымдар құралды сияқты қаралып жатыр. Егер іскер шеңберлерде белгілі бола бастаса, не әлдеқандай фирмалардың өкілдер сондай әсерлерде араластырған, біресе сенім оларға мәңгілік жойған мүмкін болу.

**Германия.**гер сіздің көзіңізде неміс әріптестер телефонға бюроға су болып қалдыға қамаса немесе ксерокс, сіз қарсы бағыттаған акцияны бұл сияқты қабылдамаңыз. Бұл жай ғана неміс ұқыптылық – телефон дорого тұр. Немістер іскер телефон әңгімелер өткізу біліп жатыр. Вступитьв әңгіме үшін, олар артық уақыттың босқа жоймайды біресе, бос ештеңе мағыналы емес сөздерді жаратпайды, ал абоненттің фамилияны айқын айтып жатыр немесе мекемелер атау. Өзі әңгіме әсіресе нақты сипат көтерiп апарып жатыр.

Немістер ұқыпты және міншіл. Егер сіз сол дүдамалданыса жатырсыз, не неміс әріптестермен уағдаластықтардың барлық шарттар және мерзімдер сақтай аласыз, өз ұсыныстардан жақсы алдын ала бас тарыту керек.

Лауазымдарға немістердің жолын ұстаушылығы • Лазым есепке алу керек. Үшін бұл маңызды анықтап алу келіссөздерге бастауыға әлі дейін іскер әріптестер барлық лауазымдар.

Әрбір лауазым деп атаңыз, кіммен сөйлесіп жатырсыз. Егер лауазым сізге белгісіз, біресе осылай айналуға болады : « Herr Doktor ». (әдебиеттің, ит т.д.) ғылымдардың дәрігерлердің бүтін гаммасы болғандықтан, сіз сирек қателесесіз.

амужней әйелге • оның күйеу лауазым бойынша айналыңыз « Frau Doktor » немесе « Gnädige Frau » (шапағатты ханша).

Тек қана қызметкерлер жай ғана « Fräulein » деп атағандықтан, қыздарға « Gnädiges Fräulein » айналу шығып жатыр немесе дүкенде сатушылардың.

Ішу, сіздің бокалыңыз тұрғызыңыз және қожайынмен соғыстырыңыз. Мейрамханада сіздің барлығын нахлдящихся жанында қарсы алыңыз, және бейтаныс, жуық шамамен білдінетін өрнекпен « Malzeit » : » аппетита « Жағымды.

Сыйлықтармен • • Біздің кәсіпкерлеріміз әдетте келеді, бірақ жауап презенттердің күту тұрмайды – бұл жерде олар іскер қарым-қатынаста қабылданған емес.

Немістер өзінің сияқты іскер тіркеп жазу әдетті алып жатыр, солай күндер және сағат бойынша дербес өмір. Сіздің неміс әріптесіңіз сізбен өзінің қалта кітап-күнтізбеге кездесу туралы жазу енгізу үшін, пострайтесь сондықтан. Жазу өз уақыт жақсы жоспарлау мүмкіндік беріп жатыр, котрое немістер өте қадырлеп жатыр.

Шай мейрамханада немесе қымызхана беру болмайды – олар сіздің түскі тамағыңызға құнға енді салған. Бірақ егер сіз барлық-мұндай олардың берсе келеді, біресе шай толық сомаға дейін мөлшер дөңгелектендіріңіз, мысалы егер түскі тамақ тұрыса 4 евро 20 евроцентов, 5 евро төлейсіз. Қабылданған үлкен шай беру.

Ирландия.Ирландияға Жиналып, шатыр, плащ және етіктер өзі тұтқындайсыз, ал изысканные дәретханалар үйлер қалдыра аласыз. Сыртқы жалтырдың мәндер Ирландцы тұлдамайды, жай ғана жапырақтанып жатыр, сыпайы, спорт және қымбат емес.

Дегенмен сияқты, Ирландияға • алмаңыз, көптеген батыс еуропалық елден, тымақтардан және тондардан табиғи, әсіресе сирек теріні. Мүмкін, сіздің әріптестеріңіз – қорғау бойынша науқандар белсенді қатысушылары мал, оне сутся бұл келеңсіз.

егер сіз Дублинне және автобуста іскер кездесуге отправлятесь, уақыттан әжептәуір қормен шығасыз, үлкен кешігумен автобустар бұл жерде жүреді. Таксині анағұрлым сенімді алу. Бірақ келесі еске сақтау бұл керек. Италиялық таксиден) айырмашылыққа алдыңғы отыруға машинаға отыр. Егер артқы отыру алыса, сіз жүргізушінің жәбірлей аласыз – бұл сіз қалай асты сызылып жатырсыз, не тасу үшін жүргізушінің жалдады, уақыт қалай болғанын онда Дублинне барлық такси дербес иелерге жат.

**Испания**

гер сіздің таңертеңгі тамаққа қалу сұраса жатыр – бұл шақырулар қабылдамаңыз : ол жай ғана нысаншылықпен келеді. Егер оның қайталаса – жаңадан бас тарытыңыз. Үшінші шабуылдан тек қана кейін сіз шақыру қабылдай аласыз, осылай бұл рет ол аққөңіл.

Түстен кейін демалысқа сағатқа сапарлардың • Ешқашан келтірмейсіз.

Пойызда • сізбен бірге тіске басу сіздің көршілеріңізге міндетті түрде ұсынасыз. Олар бас тарытады да, және, егер сізге ұсынған бұл болса, сіз бұл жасауға тиісті. Барлық бұл тек қана әдептіліктер ереже.

**Италия**

Танысу визит карточкалармен айырбастан бастап жатыр, сондықтан олардың қажетті алу өзіне жеткілікті санда. Егер созған карточкаға жауапқа сіз өзінің берсе алмайсыз, аяққа жығылу керек, себепті түсіндіріп, және жіберу уәде беру оның пр бірінші мүмкіндікке.

Келіссөздер иили қоғамда іскер әлемне прмерно тең жағдай үшін, алып жатқан адамдармен арасында хабар алды • Италиялық кәсіпкерлер үлкен туму мән тұлдап жатыр. Сондықтан іскер кездесулердің алдында олар еңбектік биографияны, потенциалдық қатысушыларды білу ұмтылып жатыр, жасы, қызмет т.д және.

Италиялықтар өз тарихпен және көркемөнермен өте мақтанады, сондықтан бұл облыста проявте құрмет және білімдер - бұл жылы атмосфераны тез жасау мүмкіндік береді.

• егер сіз келіссөздерге барса жатырсыз және сізге маңызды такси, өзініз еркін такси тоқтату тырыспаңыз : егер сіз көшеде, ең жақын кафта келіңіз және қожайынға сұрайсыз. Қызметтер тегін толып қалып жатыр немесе өте шамалы бағаның артына.

**Америкалық басқару мәдениеті.**АҚШ дүние жүзіндегі басқару инфрақұрылымы ең ірі ел. Тіркелеген бизнес мектебінің американдық университеттер ассамблеясынан сертификаты, бизнес пен басқару облыстарында 1300-ден жоғары бағдарламалары, оның ішінде 600 бизнес мектебі бар. 10 мыңнан астам шығармалар басқару мен бизнес бойынша әдебиеттермен негізделген. Бизнестің үш сатылы білім жүйесі құрылды: бакалавр, магистр, философия докторы.

**Жапондық басқару мәдениеті. Жапонияда тек қана 3 бизнес**мектебі бар. Жетекшілерді фирманың өзі бизнестің әртүрлі аспектілерін білу үшін, фирманы игеру үшін жоспарлы түрде міндеттерге ауыстыру арқылы «тәжірибе арқылы оқыту» қағидасы негізінде дайындайды. Жапондық фирмаларда барлығы оқиды, жауапкершілікбөлімше жетекшісіне жүктеледі. «Өмірлік жалдау жүйесі» дамыған.

**Еуропалық басқару мәдениеті.**Еуропада менеджерлерді дайындаудың 300 орталығы бар. Магистрлік бағдарламалар дамыған. Әлеуметтік, өндірістік пәндерді, бизнес пен басқару аспектілерінің халықаралық және сақтандыруды игеруге ерекше мән беріледі.

**Кеңестік басқару мәдениеті.**Іс-әрекеттің психологиялық теориясында маңызды заңдылық бар. Бұл бағыттығы басқару психологиясының мәні әрекеттер мен оларды ұйымдастыру деңгейінде сипаттау мен зерттеуді талап етеді. Бұл бағытты құрылымдық-морфологиялық талдау депте белгілейді. Көптеген іс-әрекет түрлеріне қатысты жақсы нәтижелерде береді. Бірақ бұл талдау бағыты «субъект – объект» типіндегі іс-әрекеттерде жақсы нәтиже бергенімен «субъект-субъектілік» типтегі іс-әрекет түрінде адекваттылығы күрделі болып келеді.

Америкада мың жарым менеджерге жасалған зерттеу қорытындысы келесі сапаларды бөліп көрсетті:

· стратегиялық жоспарлауға қабілеттілік;

· жұмысшылармен ресурстарды бөлу жайлы оптималды және дер кезеңдегі перспективалық шешімдерді қабылдай алу;

· іс-әрекет масштабын кеңейту негізінде немесе деңгейі жоғары жұмысқа аусуының нәтижесінде өз міндеттерін көбейтуге талпыныс;

· жоғары тәуекелшілдік жағдайында шығармашыл және рационалды шешім қабылдау шеберлігі;

· өз күшіне деген нық сенім;

· мәнді құқықтарға ие болуға және үлкен жауапкершілік артуға талпыныс;

· белгілі құрбандықтарды қажет ететін өжет шешімдер қабылдау;

· Байланыстарда және қарым-қатынастарда өзіндік білім алуға талпыныс;

· Күрделі процестер және экстрималды жағдайлардың даму барысында интуитивті ойлауға және абстрактілі талдауға қабілеттілік;

· Жұмысқа барлық қабілеттері мен күшті жұмсайтын ең маңызды құндылық ретіндегі қатынас;

· Қызметкерлер арасында мәселені шешудегі кінәліләрді іздестірмей, оны шешуге барлық зейінін шоғарландыру;

· Жүзеге асатын идеялармен оларды ендіру нәтижелеріне өзіндік қатынас.

Жапонияның 41 ірі компанияларының президенттеріне жүргізілген сауалнама қорытындысы бойынша жоғары буындағы менеджерлерге тән келесі сапа жиынтығы алынды:

А. Мінез құлықтың концептуалды қабілеттері және стандарттары:

- көзқарас кеңдігі (жаһанданулылық бағыт);

- ұзақ уақытқа болжам жасау және майыспалылық;

- қуатты бастамашылдық және шешімділік;

- табанды еңбек және үздіксіз оқу:

Б. Тұлғалық сапалар:

- мақсаттар мен бағдарларды нақты құрастыру шеберлігі;

- басқалардың пікірін тыңдауға даярлық;

- әділ және риясыз.

- дұрыс және әдіс санкцияларды қою көмегімен қызметкерлердің мүмкіндіктерін толығымен қолдану қабілеттілігі;

- жеке бас тартымдылығы;

- ұжым құра алу және ондағы үйлесімді атмосфераны қалыптастыру қабілеттілігі:

В. Денсаулық:

Берілген тізімдерді салыстыра отырып, Жапония басшыларының іс-әрекетте өз зейіндерін жұмысшылардың бірлескен іс-әрекетінде әлеуметтік психологиялық шарттарды қалыптастыруға, ал Америкалық басшылар индивидуалды басмашылдыққа бағытталады.

Басшының сипаттық ерекшеліктерін анықтай отырып, тұлғаның индивидуалды психологиялық ерекшелігін басшылық іс-әрекетте көрсететін көп жағдайда басшы стилі түсінігіне көп көңіл аударылады.

Халықаралық этикалық бизнес принциптері

«Бизнес негіздері» декларациясы Швейцарияда 1994 жылы АҚШ, Батыс Еуропа мен Жапонияның ірі ұлттық және трансұлттық корпорациялардың басшыларымен Шығыс және Батыс бизнес мәдениетінің моральдық және этикалық бизнес принциптерін синтездеу мақсатында қабылданған. Декларация Кіріспе бойынша былай делінген: «заңдар мен нарықтық күштердің іс-әрекетке жеткілікті нұсқаулығы қажет емес. іргелі принциптері, адамдық қадiр-қасиетiн және бизнес қатысушылардың мүдделерін құрметтеу бизнес саясат пен іс-әрекеттер үшін жауапты болып табылады.Декларация Co. халықаралық бизнес этикалық принциптерін шоғырланған жиынтығы болып табылады. Декларация принциптері:

1. бизнестің жауапкершілігі: акционерлердің - бизнес акцияларының иелеріне.

2. Экономикалық және әлеуметтік әсері: прогресс, әділдік және әлемдік қоғамдастыққа.

3. Іскерлік этика: заң хатынан - сенім рухына.

4. Құқықтық нормаларды құрметтеу.

5.Көпжақты сауда қатынастарын қолдау.

6.Қоршаған ортаны құрметтеу.

7. Заңға қайшы әрекеттерге жол бермеу

Осыған сәйкес Халықаралық бизнес саласында мінез-құлқын құруға және бағалауға болады.

«Дипломаттық хаттамаға ережелерге осылай» — жиынтықта « халықаралық әдептілікте деп атахатын қағидада белгілі мемлекетаралық қатынастарда сақтахатын этикетке, дерлікшіге және құрметке ережелерге халықаралық тәжірибеде тұрақтанып жатыр. Халықаралық әдептіліктер бұзушылық, әсіресе қасақана, мемлекеттер мәртебеге және мәртебеге залалдың ұруды сияқты қаралып жатыр.Дипломаттық хаттаманың Негізгі қағидалары.Дипломаттық хаттама Веналық (1814-1815) конгрессте 19 ғасырда ресми бекітған еді. Шетелдік шаруалардың мемлекеттердің және, мекемелермен жетекшілермен сақталуға тиісті белгілі ережелердің, дәстүрлердің және шарттылықтардың бұл жиынтық, халықаралық қарым-қатынаста дипломаттық өкілдіктермен, ресми беттермен.Дипломаттық хаттама бай тарихті, өз ерекшеліктер және дәстүрлерді алып жатыр. Бірақ оның негізбен ол ұсынатын биік шетелдік қонаққа, елге және халыққа терең құрметтер өрнек тұрақты және өзгеріссіз қалып жатыр. Бір дипломаттық хаттамадан органикалық құрама бөліктерден дипломаттық этикет келіп жатыр. Егер дипломаттық хаттама » мемлекеттермен арасында қатынастарда жақсы үлгі « өрнекпен келісе жатыр, біресе өз мемлекет ұсынатын лауазымды беттермен, саяси және қоғамдық қайраткерлермен арасында қатынастарда жақсы үлгі — бұл әсер ету дипломаттық этикет. Үкімет, қоғамдық және іскер шеңберлерде өз әріптестермен дипломаттардың қарым-қатынасы издавна қойылған ережелерден орындалумен өндіріп алып жатыр, шегіну арақатынастардан жағымсыз кедергіден шақыра алатын.Дипломаттық этикеттің ережелер үндеулер, хат алмасулар нақтылы формалары болып жатыр, ал осылай сапарлардың, өткізудің ұрулары қатал реті кездесу және әңгіме, дипломаттық қабылдау т және. Д. Олар дипломатқа, мемлекеттік қызметшіге,, олардың киіміне, үлгілеріне, жүрiстұрысына сыртқы түрге предъявляют әжептәуiр қатал талаптар және осылай бұдан әрі. Дипломаттық этикетке және хаттамағаДипломаттық тәжірибеде үлкен мән ұсынхатын елден маңыздылықтан емес тәуелді болған ағалықтар қағиданың орындалуы алып жатыр, ал тіркеулерден өкілден және оның датадан лауазымнан. Дипломаттық этикетке нормаларға негізде болулар, оның заңдар елдері салттардың және ережелердің қатал және сөзсіз орындалуы жат және қойылған реттік.

Дипломаттық этикет шаруалар мән бойынша тек қана толық шарада таралған общегражданского этикеттің ережелер толықтырып жатыр және барлығын дипломаттарына.Қабылдаулар және рәсімдер.Ресми шараларға шетелдік делегациялар, басты мемлекеттер және үкіметтер ұлттық мерекелер, тарихи юбилей даталар, келу жағдайымен ұнахатын әр түрлі қабылдаулар және рәсімдер жатады. Хаттамамызға ережемізге және нормамызға біздің уақытымызға пайда болатын дипломаттық тәжірибелер жаттығу барлық сыртқы формалар реттеп жатыр. Қатынастардан тәуелділікте сол немесе басқа тараппен, хаттамада ережелерде қолдануда онымен үлкен қосымша беріліп жатыр немесе кіші салтанаттылық, кеңіп жатыр немесе ақылға. Қабылдаулар шетелдік базасыларда Достықтан сапармен келген әскери қонақтарға құрмет көрсетулерге көрсетулерге ретте жергілікті әскери қолбасшылықтың және азаматтық өкіметтердің өкілдер болған кемелердің әскери атташе, командирлері өткізеді. Дипломаттық қабылдаулар жүргізіліп жатыр сонымен бірге тәуелсіз әлдеқандай оқиғалардан, күнделікті дипломаттық жұмыстарға ретте. Бұл қабылдауларға дипломаттық өкілдіктерге тәжірибеде өте таралған келіп жатыр. Көп емес сондай қабылдаулар шақырылған беттер сан бойынша өзі маңызды бағытта жергілікті шеңберлерге ықпал маңызды мәлімет, көрсету байланыстар, алу байланысулар, күшейту және кеңейту байлау үшін ыңғайлы мүмкіндік ұсынып жатыр, өз елдер сыртқы саясаттар түсініктемелер.

Дипломаттық қабылдаулардың түрлер жеткілікті алуан, олардың әзірлеулеріне және өткізулеріне негізге қағидаларда халықаралық әдептіліктер негіздеған хаттаманың белгілі ережелер және нормалары тиісті.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Хофстеде Г. Межкультурное сотрудничество: культуры, организации, менеджмент. – М., 1997.

2.Сурнин Н.А. Межкультурные коммуникации: теория и практика - М., 1999

3.Шеломенцев В.Н. Этикет и культура общения.: Уч. пос.- К., 1995.