**11-Дәріс тақырыбы:**Іскерлік бизнес қатынастағы байланыс құралдарымен қарым қатынас жасау мәдениеті.

Қарастырылатын мәселелер:

1.Телефон арқылы коммуникация.

2.Электронды қарым қатынас ережелері мен қағидалары.

3.Веб–семинар, веб–конференция және онлайн режиміндегі іскерлік қарым қатынас.

**Телефонмен сөйлесуде ұстанатын маңызды этикет нормалары.**

Сөйлесу кезінде зейін қойып тыңдау керек, ешнарсеге алаңдамау керек. Сөйлесу кезінде тамақ, кофе ішпеу, темекі шегуге, сағыз шайнауға болмайды. Сойлеу мәнерін ұстаңыз. «жоқ» деген жауаптан әңгімені аулақ ұстаңыз.

Әңгімелесу 7-10 минуттан аспаған жөн.

Сөйлесуді аяқтағаннан кейін айтылған әңгімені қортып алмай басқа әңгімеге көшуге асықпаңыз, оны екі категорияға бөліп алыңыз:

1) Әңгімелесу тақырыбы бойынша мәлімет

2) Әңгімелесчуші туралы ақпарат

Екінші категория сізге керек болып қалады, себебі сіз келесі жолы қашан кездесетіңіз белгісіз. Сондықтан келесі жолы ол адамды тез табуға ақпарат керек болады.

Әрине, сөйлесу кезінде әдептілік тәртібін сақтау:

· Әңгімелесушіге кедергі келтерме, ол сөйлеп тұрғанда және жасы үлкен кісіге және қызметі жоғары кісіге;

· Арандатушылыққа жол берму, әңгіменің сонына дейін сыпайлық таныту;

· Телефон тұтқасында көп күттірмеу;

· Әңгімелесу үзіліп кетсе, өзіңіз қайта соғыңыз, ол өзі телефон соқсада;

· 22:00 осы уақытта телефон соқпаңыз:

Күрделі емес ережені ұстансаңыз, іскер әңгімеңіз сәтті және әңгімелесуші де жақсы әсерде қалады.

ВЕБИНАР:- оn-line-қатынастың жаңа үлгісі – бұл онлайн-семинар, онлайн-лекция, веб-конференция және с.с. «Вебинар» сөзі (ағылш. тілінен «Web-based seminar») екі сөзден тараған «web» - желі және «семинар». Веб-конференция уақытында қатысушының әрбірі өз компьютерінде отырады, ал олар арасындағы байланыс әр қатысушының компьютерінде орнатылған жүкетлген қосымша көмегімен Интернет немесе веб-қосымша арқылы қолдау көрсетіледі.

Бизнес-деректердің веб-бөліктері сыртқы тізімнің деректерімен жұмыс істеуге арналған және бұл веб-бөліктерді пайдалы жолдармен біріктіруге болады. Мысалы, тізімнің және элементтің веб-бөліктерін қосуға болады, сонда бейсенбі күнгі төлемдер сияқты тізімнің веб-бөлігіндегі Аванстық есеп элементін таңдаған кезде элемент туралы мәліметтер қонақ үй, саяхат және тамақтың бағалары сияқты элементтің веб-бөлігінде көрсетіледі.

Адамзат тарихында қатынас процесінің болмауы мүмкін емес. Қоғамның, мемлекеттік бірігулердің болуынан бастап осы күнге дейін сөйлесім мен тілді пайдаланып келеді, бірақ оның түрі қатынас процесінің бүгінгі күніне лайық өзгерген. Сондықтан адамзат қатынасының тарихы туралы, дәлірек айтсақ, ауызша, жазбаша қатынас түрі деп санауға болатын электронды қатынастың тарихи түрлері туралы сеніммен айтуға болады. Біз интернет пен оның негізінде құрылған ақпараттық технологияларды (электрондық пошта, чат, электрондық үкімет, онлайн режиміндегі форумдар, конференциялар және т.б.) электрондық қатынастың түрлері ретінде қарастыруға болатынын дәлелдейміз.

Осы формалардың (ауызша, жазбаша, электрондық) кез келгенін қолдана отырып, адам «осы және қазір» өмір сүретін әлемнің шегінен шығып, кез келген сәтті, шынайылықтың кез келген нүктесін бейнелеу билігіне ие болады. Қатынас жасаудың осы түрлері арқылы уақыт пердесін сәл ашуға, уақыт шекарасын жылжыту, қазіргі шақтан өткен кезеңге және болашаққа қарай алу мүмкіндіктері туды.

Қатынас – адамның, адамдар топтарының немесе қауымдастықтың бір жерге жиналып, қоғамның, ұлттың, мәдениаралық әрекеттердің, мемлекеттің және толық адамзат атаулының дамуына аса қажетті мәселелерді шешу қабілеттерінің кезеңмен қалыптасуы. Осыған байланысты ғалымдар қатынас арқылы өмір сүрудің бүкіл тарихи прогрессивті дамуын бақылауға мүмкіндік беретін, қатынас және оның түрлерінің қалыптасу кезеңдерін белгілейді.

Қатынас пен қарым-қатынас процесінің өзіндік спецификалық пәні бар. Ол – қазіргі әлемде маңызы өте зор болып отырған ақпарат. Ақпарат – адамзат қызметінің барлық салаларындағы жетекші құрал. Бұл – сатылатын және сатып алуға болатын жоғары құндылық. Ақпарат – артық айтусыз билік, басқару құралы және т.б. Кез келген басшы, оқытушы, менеджер ақпаратты тарата, ала, жөндей отырып, өмірлік және кәсіби қызығушылығымен байланысты адамдарды тәрбиелейді, ұйымдастырады, басқарады, үйретеді. Адам үшін қатынас құндылығы өте маңызды, сондықтан ол қалай болса да өмір сүруге тырысады. Сол үшін ол басқа станогын, жазу машинасын, телеграф, радио, телефон, киноматограф, теледидар, бейне магнитафон, факс, ұялы телефон, пейджер және интернет жасады. Бүкіл әлемде аудиоаппаратуралар мен компьютерлік техникаға деген сұраныстың қарқынды өсіп келе жатқанның біз тірі куәгеріміз. Яғни, бұл техникалық жаңашылдықтардың енуі мен тиімді пайдалануына жағдай жасай отырып, қоғам мен адамзаттың өміріне ақпараттандыру процесінің мықтылап кіруі деген сөз.

Техникалық өсудің шегіне қарай болашақта да электронды қатынастың әртүрлі «ескерткіштері» жасалуы мүмкін.

Біздің заманның белгісі – техникалық құралдар арқылы қатынасты өзгеше жүзеге асыруға мүмкіндік беретін, ақпараттық қоғам мен техникалық өсу жаңашылдықтарының қарқынды дамуының қалыптасуы. Осыдан аты шығып тұр – техникалық құралдармен белгіленген қатынас. Мұндай қатынасқа телефон, факс, чат, электронды оқулық, электрондық басқару, электрондық дауыс беру, сайлау т.б. жатқызуға болады. Қатынастың электронды түрінің алдыңғы қатынас түрлерінен мүлдем өзгеше деуге болмайды, өйткені олардың негізгі сипатын алып, өзінің жаңартылған және жақсартылған, заман сұраныстарына жауап беретін, ал ең негізгісі – қатынаста бүкіл дүниежүзі тұрғындарының қажеттіліктерін қанағаттандыру қасиеттеріне ие. Екінші жағынан, кез келген адамға, адамдар топтарына, қатынас процесіне физикалық және қаржылық шығынды аз жұмсау арқылы жүзеге асыруға мүмкіндік беретін, адамзат қызметінің жаңа жеке түрі. Әрі қарай, біз, адамзат қызметінің бүгінгі күннің өзекті және зерттелмеген феномені – электронды қатынас туралы айтамыз. атынас ұғымының күрделілігін ескере отырып, оның жүзеге асуы ауызша, жазбаша

немесе электронды формаларына тәуелді емес, әрбір элементтің нәтижесі шығатындай етіп, оның құрылымын белгілеуіміз керек. Қызметтің анықтамалары сияқты, қатынас құрылымына да әр жақтан келуге болады.

ХХІ ғасырдың келуімен адамзат өркениеті дамуының жаңа кезеңіне – жаңа ақпаратты-телекоммуникация революциясының жетілуімен, ақпараттық технологиялардың тез таралуымен сипатталатын ақпараттық қоғам кезеңіне кірді. Қоғамдағы өмір жайлы, барлығы ақпаратты пайдаланумен құрылған. Аталмыш жағдайда жетекші болып – адресат пен адресант арасындағы байланысты ұйымдастырудың өзіне тән ережелері мен заңдары бар қатынастың электронды түрі болып табылады. Интернет – айтылымдық материалды рәсімдеу бойынша жазбаша қатынас кеңістігі. Интернеттегі қатынас жазбаша әдеби және ауызша сөйлесім тілінің өзіндік қоспасы жазбаша сөйлесім тілінде құралады. Мұндай қоспа нәтижесі әлі жеткілікті зерттелмеген, дегенмен, бұл саладағы зерттеу бүкіл адамзаттың бағасыз жаңалығы болатыны анық. Әлеуметтік байланыстың ауызша және жазбаша каналдарының негізін өз уақытында меңгергендік адамдардың коммуникативтік қатынасының ғасырлар бойы дамуын анықтап берді. Интернетке көңіл бөлетін көптеген зерттеушілер электронды қарым-қатынас туралы жаңа сапа мен жаңа мағынаға ие болады. Кеңістіктің жаңа түрі – виртуальді, гиперкеңістік т.б. ретінде айтуды жөн көреді. Бұл кеңістік қарым-қатынасты шынайы өмірде қиындататын шарттардан тез босататын, қарым-қатынастық салмақсыздықпен ойлы сипатталады. Бұл сипаттама – коммуникативті әріптестерді белгілі бір психологиялық, лингвистикалық, әлеуметтік және басқа кедергілерден босататын аса маңызды психолингвистикалық ерекшелік болып табылады.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Лукашук И.И. Искусство деловых переговоров. М., 2002.

2.Мартин Дж. Язык делового общения: Искусство коммуникации с помощью электронных средств связи. М., 2001.

3.Спивак В.А. Современные бизнес коммуникации. СПб.,2002.

4.Мелентьева Н. И, Организация и планирование бизнес-коммуникаций: методология и методика. М., 2005.

5.Перминова С.В. Культура в системе развития деловой активности. СПб., 2001.

6.Шатин Ю.В. Искусство переговоров. М., 2002.