**13-Дәріс тақырыбы:**Персоналды басқарудың ерекшеліктері мен қағидалары

Қарастырылатын мәселелер:

1.Қызметкерлерді жазалау мен жұмыстан босату жағдайындағы коммуникативті процестер.

2.Персоналды ынталандыру мен сынау формаларының әртүрлілігі.

3.Әлеуметтік серіктестік және оны реттеу процесіндегі коммуникация.

Жалпы талаптары жұмыстағы ұжыммен серiктестiктермен жақсы қарым-қатынаста болуға негiзделедi. Мұнда сүйiспеншiлiк және жаратпаушылық орын алмауы керек. Iскер iс-әрекет сөйлеген сөзiнен де көрiнедi. Сөздiк әдептi дұрыс қолдану-тiлдiк тәртiптiң қоғамдық нармаларына сәйкес, дайын «формуланы» қолдануға мүмкiндiк беретiн ұсыныс, алғыс т.б.

Қарым-қатынас ешқандай мәселесiз болу үшiн келесi кезендерден өтуi керек:

- байланысты қалыптастыру (танысу). Басқа адамды түсiну, өзiн басқа адам ретiнде сезiну;

- қарым-қатынас жағдайын бақылау, өткендi ойлау, үзiлiске шыдау;

- қызықты мәселелердi талдау;

- мәселелердi шешу;

- байланысты аяқтау (одан шығу).

Ақпаратпен алмасу тәсiлi бойынша iскер қарым-қатынасты ауызша және жазбаша деп 2-ге бөлiнедi.

Монологияның түрiне мыналар жатады:

- амандасып сөйлесу;

- сауда-саттық сөйлесу (жарнама);

- ақпараттық сөйлесу;

- баяндама (жиналыстарда, отырыстарда).

Диалогиялық түрi:

- iскер сөйлесу. Тек қана бiр тақырыпқа байланысты қысқа уақыттық байланыс;

- iскер әңгiме - шешiм қабылдауда қолданылатын ұзақ уақытқа созылатын ақпаратпен алмасу;

- байланыстар - кез келген сұрақты ашу мақсатында оны талқылау;

- интервью - мөрлерде, радио, телевиденияларда тiлшiлермен сөйлесу;

- пiкiр сайыс;

- кеңес (жиналыс);

- пресс конференция;

- іскер байланыстық әңгiме - үздiксiз «тiрi» диалог;

- телефондық әңгiме (дистантты) вербалды емес коммуникациядан тұрады.

Қазiргi кезде ораторлық iс әрекеттi үш негiзгi кезеңге бөледi: коммуникативке дейiнгi, коммуникативтi, посткоммуникативтi.

Байланысты iске асырудың 3 әдiсi бар: жұмсақ, қатты және пренципиалды.

Әрбiр байланысқа түсушi екiжүздi қызығушылықта болады: iс және серiктестер арасындағы қарым-қатынас.

Есте сақтайтын жайт, байланысатын мүшесi ең алдымен адам. Келiсiмге келiп байланысқа түсуге әрбiр адам ұмтылады.

Жалпы қызығушылыққа қатысты үш сәт:

- кез келген байланыста жалпы қызығушылық бар;

- жалпы қызығушылық кездейсоқ емес, шындықтағы мүмкiндiк;

- жалпы қызығушылықтардың жиынтығы байланысты жұмсақ және достықта болдырады.

Бизнестің әлеуметтік жауапкершілігі мәселесінің қолданысқа енгізілуін шетелдегі кәсіпкерліктің әлеуметтік жауапкершілігін тәжірибеде қолдану және өзге елдердегі бизнестің әлеуметтік жауапкершілігінің негізгі даму тенденцияларына талдау жасаудан бастауға болады. Зерттеушілер бизнестің әлеуметтік жауапкершілігінің кем дегенде төрт моделін бөліп қарастырады.

Модельдердің қай-қайсысы болсада, бір-біріне басымдық танытып тұр – бизнес өзі әрекет ететін қоғамға қатысты әрқайсысы да адекватты және адекватты емес болуы мүмкін.

Бизнестің әлеуметтік жауапкершілігінің американдық моделі дәстүрі жағынан ең бай болып саналады. Британдық және контитентальды жүйелер сыртқы демеушілердің арқасында соңғы 20-25 жылда өз дамуында біраз импульс алды. Американдық доктрина, британдық және континентальды жүйелерге қарағанда соңғы 100 жыл ішінде америка қоғамының даму ағымымен ақырындап қана унисонға жылжи отырып, айтарлықтай трансформацияға ұшырамады. Британдық іскерлік қауымдастық әлеуметтік жауапкершілік идеясына, континентальды бизнеске қарағанда әлдеқайда сезімтал. Американың бай мұрасына қарамастан, соңғы 20-25 жыл көлеміндегі британдық және континенталдық модельдер еліміз үшін бүгінгі тенденцияларды ескере отырып айтатын болсақ, өте пайдалы.

Корпоративті әлеуметтік жауапкершіліктің жасырын формасы қоғам мүддесі үшін корпорация жауапкершілігі корпорациялармен алдын ала келісілген немесе оларға ұйғарылған еліміздің ресми және ресми емес институттарын білдіреді. Корпоративті әлеуметтік жауапкершіліктің жасырын формасы әдетте, қоғамдық, саяси және экономикалық мүдделерді заңды тұлғаның тиісті және негізделген корпорацияға қатысты міндетті талап ретінде қарастыруға алып келетін құндылықтар, нормалар мен ережелерді қамтиды.

Корпоративті әлеуметтік жауапкершілік аумағындағы бастамалардың бәрі корпорациялар үшін табиғаты жағынан ерікті болып табылады. Америка бизнестің қоғамды әлеуметтік қорғау мәселесі бойынша көптеген механизмдерін жасап шығарды, мысалы: бизнестің есебінен алуан түрлі әлеуметтік бағдарламаларды шешуге бағытталған шексіз корпоративті қорлар саны. Американың кәсіби мектебі, бәріне белгілі жеке сектормен қаржыландырылады, ал бұндай жүйе әлемнің еш бір елінде жоқ (дегенмен, білім беру, денсаулық сақтау, және өзгеде әлеуметтік маңызды аумақтардың мемлекет тарапынан қаржыландырылатын жүйе қалыптасқан елдермен салыстырмағанда). Соңғы жақсылықтар, бизнестің білім беруге өз еркімен құю, қызметкерлер үшін зейнетақы және сақтандыру жүйелеріне және өзгеде әлеуметтік маңызды бағдарламаларға ерікті мүдде танытып отырғандығымен түсіндіріледі. Корпорацияның қоғам алдындағы әлеуметтік жауапты ісі тиісті салықтық жеңілдіктермен және заңды деңгейде бекітілген шегерімдермен ынталандырылады. АҚШ үшін мемлекеттік жеке секторға мүмкінідігінше аз араласуы тән. Бұған қарамастан, Америка дәстүрлі түрде бизнесі және оның өкілдерінің алуан түрлі коммерциялық емес жобаларды жүйелі түрде қаржыландыруымен белгілі.

Еуропадағы континентальды корпоративті әлеуметтік жауапкершілік моделі. Компанияның өзінің стейхолдерлерімен арасындағы қарым-қатынас мәселесі жөніндегі заңнама талаптарының шегінен шыға отырып, корпоративті әлеуметтік жауапкершіліктің компанияның өз ықыласымен іске асырылатын АҚШ-пен салыстырғанда, европалық корпорациялар қоғам алдындағы міндеттерін шектеу мәселесінде әлдеқайда көзге көрінерлік. Корпоративті әлеуметтік жауапкершіліктың европалық моделі компания әрекетінің ашық бағыты бола алмайды. Керісінше, АҚШ-та корпоративті әлеуметтік жауапкершілік ретінде дәстүрлі түрде қарастырылатын корпоративті әрекет (яғни, бизнес-қауымдастықтың өз ұсынысымен жүргізілетін), Еуропада ережеге сай тиісті елдің заңдары, стандарттары және нормаларымен реттеліп отырады. Осыдан келіп, компанияның экономикалық, құқықтық, этикалық жауапкершілігі мен қайырымдылық қызметін қарастыратын корпоративті әлеуметтік жауапкершілік моделі жөнінде айта келе, әлеуметтік жауапкершіліктің континентальды моделінің америкалық моделден ерекшелігін ажырата аламыз:

Экономикалық жауапкершілік негізінен бизнестің табысы аспектісінде және компанияның акционерлер алдындағы жауапкершілігіне негізделеді (америкалық тәсіл). Еуропалықтар қарым-қатынастың аталмыш тобына ұйымның жұмысшылары және жергілікті қауымдастықтар алдындағы жауапкершілігін жатқызады;

Құқықтық жауапкершілік Еуропадағы әлеуметтік жауапкершіліктің кез-келген формасының негізі болып табылады. Еуропалық бизнес мемлекетті қабылданған ережелерді орындауды іске асырушы институт ретінде қарастырады, салыстырмалы түрде АҚШ-та осы сынды мемлекеттік реттеу жеке еркіндік мәселесіне араласу болып саналады;

Әлеуметтік мәселелердің көп бөлігін европалық комиссия этикалық жауапкершілік саласына жатқызады. Еуропада қоғамның бизнеске жоғары назар аударуы осынысымен түсіндіріледі. Мысалға, атомды энергетика, медициналық дәрі-дәрмектерді жануарларға сыннан өткізу, гендік инженерия европалықтардың назарынан түспейді;

Еуропада қайрымдылық АҚШ-пен салыстырғанда аса әйгілі емес. Бұл Еуропада Америкамен салыстырғандағы салық ауырпалығымен түсіндіріледі. Нәтижесінде, европалық компаниялар филантропиялық акцияларға заңды бекітілген механизмдер арқылы ғана қатысады

***Ұсынылатын әдебиеттер:***

*1.Подопригора М.Г. Деловая этика. Уч.пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.*

*2.Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. проф.*

*3.Этика (конспект лекций в схемах). – М.: «Приор-издат», 2006. – 160 с.*

*4.Управление человеческими ресурсами. Энциклопедия / Под ред.М. Пула, М. Уорнера. – СПб., 2002.*