

ҚАРЫМ- ҚАТЫНАС ТҮРЛЕРІ МЕН МАҢЫЗЫ

1. КОММУНИКАЦИЯ ТҮРЛЕРІ
2. КОММУНИКАЦИЯНЫҢ
ВЕРБАЛДЫ ЕСЕП ҚҰРАЛЫ.
3. ВЕРБАЛСЫЗ ҚАРЫМ
ҚАТЫНАС ҰЛТТЫҚ
ЕРЕКШЕЛІГІ.

КОММУНИКАЦИЯ ТҮРЛЕРІ:

1. ВЕРБАЛДЫ КОММУНИКАЦИЯ ҚҰРАЛАДЫ.

ҚОНАҚТАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ НЕГІЗІ – МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС. ҚАРЫМ – ҚАТЫНАСТА 3 ЖАҚҚА БӨЛІНЕДІ:

1. КОМУНАКАТИВТІК

2. ИНТЕРАКТИВИК

3. ПЕРЦЕНТИВТІК

1. ӘНГІМЕЛЕСУШІ АДАМНЫҢ НАҚТЫ МІНЕЗ – ҚҰЛҚЫНДАҒЫ ӘЛСІЗ ЖАҚТЫҢ АҚПАРАТТЫҢ АЛМАСУЫ. АҚПАРАТТЫҢ АЛМАСУЫНА ҚАРЫМ – ҚАТЫНАС БАРЬЕРІ КЕДЕРГІСІН ТИГІЗЕДІ. БІРНеше БАРЬЕР ТҮРЛЕРІ БАР:

ТҮСІНІКСІЗДІК БАРЬЕРІ – ЖЕКЕЛЕГЕН СӨЗ НЕМЕСЕ ОЙДЫ БІЛМЕУДЕН ТУЫНДАЙДЫ.

ФОНЕТИКАЛЫҚ БАРЬЕРІ – АНЫҚ ЕМЕС СӨЙЛЕУ.

СТИМИСТИКАЛЫҚ БАРЬЕРІ – СӨЙЛЕУ СТИЛІ МЕН ҚАРЫМ – ҚАТЫНАС ЖАҒДАЙЫНЫҢ СӘЙКЕССІЗДІГІ.

ЛОГИКАЛЫҚ – ТҮСІНІКСІЗ, Я ДҰРЫС ОЙЛАУ ҚАБІЛЕТІНІҢ АЗДЫҒЫ.

СОНЫМЕН ҚАТАР, ӘЛЕУМЕТТІК – МӘДЕНИ ӨЗГЕШЕЛІК ӘЛЕУМЕТТІК, САЯСИ, ДІНИ, МАМАНДАНҒАН ЖӘНЕ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС БАРЬЕРІ – КОММУНИКАТОРҒА ДЕГЕН СЕНБЕУШІЛІК.

2. ИНТЕРАКТИВТІ – ЖЕКЕ АДАМДАР АРАСЫНДАҒЫ ӨЗАРА БАЙЛАНЫС ҰЙЫМДАСТЫРУ. ДӘЛ СОНДЫҚТАН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС НӘТИЖЕСІНДЕ ЖҮРІС – ТҰРЫС ЖӘНЕ ІС – ӘРЕКЕТІ ӨЗГЕРЕДІ.

3. ҚАРЫМ – ҚАТЫНАС БОЙЫНША БІР – БІРІН СЕРІКТЕСТІК ДЕП ҚАБЫЛДАЙТЫН ЖӘНЕ ӨЗАРА ТҮСІНІК ҚАЛЫПТАСТЫРАТЫН ПРОЦЕСС.



ҚАРЫМ – ҚАТЫНАС 2 ДЕҢГЕЙДЕ ЖҮРЕДІ: ВЕРБАЛЬДЫ ЖӘНЕ ВЕРБАЛЬДЫ ЕМЕС.

1.ШЕБЕР СӨЙЛЕУ ЕРЕЖЕЛЕРІ МЕН ЗАҢДАРДЫ БІЛУ ҚОНАҚ ҮЙ ІШІНДЕ ӨТЕ МАҢЫЗДЫ. ҚОНАҚЖАЙДАҒЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДЕ КЕЛЕСІДЕЙ СӨЙЛЕУ ПРИНЦИПТЕРІ ЕСЕПКЕ АЛЫНАДЫ: ҚОЛ ЖЕТЕРЛІК, ЭКСПРЕССИВТІЛІК, ҚАБЫЛДАҒЫШТЫҚ, ИНТЕНСИВТІЛІК.

ҚОЛ ЖЕТЕРЛІК – МӘДЕНИ,БІЛІМИ ДЕҢГЕЙІ.

ЭКСПРЕССИВТІЛІК – ЭМОЦИЯЛЫҚ СӨЙЛЕУ, МИМИКА, ЖЕСТ, ПОЗА.

ҚАБЫЛДАҒЫШТЫҚ – КОММУНИКАТИВТІК ҚАРЫМ ҚАТЫНАСТА ТҮС, ЖАРЫҚ, ДЫБЫС, СУРЕТ, МОДЕЛЬДЕР КЕҢ ҚОЛДАНАДЫ. ҚОНАҚ ӘСЕРІ КӨБІРЕК БОЛҒАН САЙЫН ОНЫҢ АЛҒАН ӘСЕРІ ДЕ ТҰРАҚТЫ БОЛАДЫ.

ИНТЕНСИВТІЛІК – АҚПАРАТТЫ БЕРУ ТЕМПІ.

ҚОНАҚ ҮЙ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ СӨЙЛЕУ ТИІМДІЛІГІ СӨЗ АРҚЫЛЫ ҚОНАҚ ОЙЫ МЕН СЕЗІМІНЕ ӘСЕР ЕТУ. ТИІМДІЛІК ҚАРЫМ –

ҚАТЫНАСЫ ҮШІН ҚОНАҚТАРМЕН СӨЙЛЕУ БАЙЛАНЫСЫНДАҒЫ КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ ЭФФЕКТ ТУРАЛЫ ОЙДЫҢ ҚАЛЫПТЫ БОЛУЫ ТИІС. ОЛАРҒА ТОЛЫҚ ТОҚТАЛАЙЫҚ:

ВИЗУАЛДЫ БЕДЕЛ ЭФФЕКТИСІ – АЛҒАШҚЫ ӘСЕР АЛАТЫН АДАМНЫҢ СЫРТҚЫ КЕЛБЕТІ. СОНДЫҚТАН, ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР БІР ОРТАҚ СТИЛЬДЕГІ УНИФОРМА КИІНУІ.

АЛҒАШҚЫ СӨЗДЕРДІҢ ТИІМДІЛІГІ – АЛҒАШҚЫ ӘСЕРДІ

ҚАЛЫПТАСТЫРАДЫ НЕМЕСЕ ТҮЗЕТЕДІ. СОНДЫҚТАН ҚОНАҚҚА АЙТЫЛҒАН АЛҒАШҚЫ СӨЗДЕР ОНЫ ҚЫЗЫҚТЫРУЫ ҚАЖЕТ.

ВЕРБАЛДЫ ҚАРЫМ – ҚАТЫНАСТАРДЫ ӨЗАРА ІС –
ӘРЕКЕТІНДЕ ОРЫНДАЛАТЫН БІРНЕШЕ
ФУНКЦИЯЛАР БАР:

1. ТОЛЫҚТЫРУ ФУНКЦИЯСЫ

2. ЖОҚҚА ШЫҒАРУ. ОЙМЕН АЗ
БАҚЫЛАНҒАНДЫҚТАН, ОЛ АЙТЫЛҒАНДЫ ЖОҚҚА
ШЫҒАРУЫ МҮМКІН.

3. АУЫСТЫРУ

4. РЕТТЕУ.



1936 ЖЫЛЫ ДЕЙЛ КОРНЕГИ ЖАЗҒАН: « ӘР – БІР АДАМНЫҢ ҚАРЖЫЛЫҚ ІСТЕ ЖЕТІСТІККЕ ЖЕТУІ 15 ОНЫҢ ПРОФЕССИОНАЛДЫҚ БІЛІМІНЕ БАЙЛАНЫСТЫ, АЛ 85 АДАМДАРМЕН ҚАЛАЙ СӘЙЛЕСУ КЕРЕКТІГІНЕ БАЙЛАНЫСТЫ.

БҰЛ БИЗНЕСТЕ ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТТІҢ КЕРЕКТІГІН АЙТАДЫ. БІЗ БҰЛ ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТТІ ОҚЫП ҮЙРЕНУ ҮШІН ОНЫҢ ПРИНЦИПТЕРІНЕН БАСТАУЫМЫЗ КЕРЕКПІЗ. Р.Н.БОТАВИН ӨЗІНІҢ «ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТ ҚАТЫНАСТАРЫ» ДЕГЕН КІТАБЫНДА, ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТТІҢ КЕЛЕСІ ПРИНЦИПТЕРІН БЕЛГІЛЕДІ:

1. **ТАЗА ОЙ. ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТТІҢ ТАЛАПТАРЫ АЙҚЫН МАҒЫНАҒА ҰҚСАУЫ КЕРЕК.** АЛ АЙҚЫН МАҒЫНАҒА ЖҰМЫС УАҚЫТЫНЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ЖАҒДАЙЫН БОЛЖАЙДЫ, КӘСІПОРЫН ЖАҒДАЙЫНЫҢ ДҰРЫСТЫҒЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕДІ. ПЕРСОНАЛДЫҢ ҰЙЫМШЫЛДЫҒЫНА КӘМЕГІН БЕРІП ҚОЛДАЫН КӨРСЕТЕДІ.
2. **БОСТАНДЫҚ.** ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТТІҢ БАРЛЫҚ ПРИНЦИПТЕРІН ОРЫНДА БҰЛ СЕҢІҢ СӨЙЛЕСУІҢНІҢ АРАСЫНДА БӨГЕТ БОЛЫП ҚАЛМАУ КЕРЕК. ОЛ ТАҢДАУҒА БОСТАНДЫҒЫ БАР, ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР КЕЛГЕН ҚОНАҚТАРДЫҢ ХАЛЫҚТЫҢ МӘДЕНИЕТІ, ДӘСТҮРІ ЖӘНЕ МЕЙРАМДАРЫНА, ЯҒНИ ШЕТЕЛ ҚОНАҚТАРЫНЫҢ ЖАҚСЫ ҚАРАУ КЕРЕК.
3. **МӘДЕНИЕТТІЛІК.** БҰЛ ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТ ҚАҒИДАСЫ МОРАЛЬДЫҚ БОЛУ. ӘР – БІР ҚЫЗМЕТКЕР ӨЗДЕРІНЕН БАСТАП ЖАҚСЫНЫ ҚАЛАП ТҰРУ КЕРЕК, ЯҒНИ КӨРКЕМ МІНЕЗДЕ БОЛУ КЕРЕК. АЛ ЕГЕРДЕ ҚЫЗМЕТКЕР КЛИЕНТТІ АЛДАСА ОЛ БӘРІБІРДЕ ЖАҚСЫЛЫҚҚА АЛЫП КЕЛМЕЙДІ.
4. **ҚОЛАЙЛЫЛЫҚ.** ТУРИСТТІК КӘСІПОРЫННЫҢ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ. БҰЛ ҚЫЗМЕТТЕ ҚОЛАЙЛЫЛЫҚТЫ ҚҰРУ КЕРЕК. ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТТІҢ ВЕРБАЛЫ НЕГІЗІ. ІСКЕРЛІК ЭТИКЕТ- ДЕГЕНІМІЗ АДАМНЫҢ ЖҰМЫС КЕЗІНДЕГІ ЖӘНЕ КЛИЕНТТЕРМЕН КЕЗДЕСУ КЕЗІНДЕГІ ТӘРТІП ЕРЕЖЕЛЕРІ.



СӨЙЛЕУ КЕЗІНДЕГІ НЕГІЗІ ЭЛЕМЕНТТЕР:

*1. ПІКІР АЛМАСУШЫҒА ЖИІ АТЫ БОЙЫНША
ХАБАРЛАСУ*

*2. ЕШ УАҚЫТТА ПІКІР ТАЛАСУШЫНЫҢ ЖАСЫ,
КИІМІ, САЛМАҒЫ, ҰЛТЫ БОЙЫНША СҰРАҚ
ҚОЙМАҢЫЗ*

*3. ЖҰМЫС УАҚЫТЫНДА УАҚЫТТЫ МИНИМУМҒА
ДЕЙІН ҚЫСҚАРТЫҢЫЗ*

*4. СӨЙЛЕСУДІ АЯҚТАУ ҮШІН БІРБАҒЫТТЫҚ
СҰРАҚТАР ҚОЙЫҢЫЗ*

НАЗАР
АУДАРҒАНДАРЫҢЫЗҒА
РАХМЕТ!!!

