

шарттарының орындалуына жағдай жасалады. Құрылған алгоритмді сабақ кестесін құру процесін автоматтандыру үшін ғана емес жалпы сабақ кестесін құруда тәжірибесі жоқ мамандар үшін де пайдалы болады деп ойлаймын.

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. Пиликов.Н.П.Проблема полной автоматизации при составлении школьного расписания. –www.mnogosmenka.ru/pilikov/school.htm
2. Сейілханова А.С. Оқу процесін ұйымдастыру барысында сабақ кестесі мен үзілістердің оқушы денсаулығына әсері.- <http://sabaq.kz>

УДК: 371.8.061

Баялиева Д.А.

доцент.

Кыргызский государственный технический университет им. И.Раззакова

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ – ОСНОВА ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

В статье рассматриваются навыки делового общения, содержащие *основные принципы ведения переговоров, этические нормы межличностного общения, умение слушать партнера и умения разрешать конфликтные ситуации.*

Ключевые слова: *навыки, деловое общение, компетенция, переговоры, этика, норма, конфликтная ситуация, умение слушать.*

ИШКЕРДИК БААРЛАШУНУ –СҮЙЛӨШҮҮНҮН НЕГИЗГИ ПРОЦЕССИ

И.Раззаков атандагы Кыргыз мамлекеттик техникалык университетинин доценти Баялиева Д.А., 720044, Кыргызстан, Мир коч.66, e-mail: baydinara@mail.ru 0777100107

Макалада сүйлөшүүлөрдү жүргүзүүнүн принциптерин камтыган иштиктуу пикир алышуунун ыкмалары жана анын этикалык нормалары о.э. оноктошту кунт коюп уга билуу менен конфликттик жагдайларды чече билуу каралат.

Негизги создор: *ыкмалары, иштиктуу баарлашуу, компетенция, сүйлөшүү, этика, норма, уга билуу, конфликттик жагдайлары,*

BUSINESS COMMUNICATION IS THE BASIS OF THE NEGOTIATING PROCESS

Bayaliev DA, Senior Lecturer, Kyrgyz State Technical University I.Razzakova, Kyrgyzstan, 720044, Bishkek, Mira str.66, e-mail: Baydinara@mail.ru 0777100107

In the article the business communication skills, containing the basic principles of negotiation, ethics norms of interpersonal communication, ability to listen to the partner and ability to solve conflict situations.

Keywords: skills, business communication, competence, conversation, ethics, rule, a conflict situation, the ability to listen.

Введение. Деловое общение – это общение, предполагающее решение профессиональных и личностно значимых задач, связанных с работой, карьерой, бизнесом, оказанием или получением услуг и т.п. Деловое общение присутствует во всех сферах жизнедеятельности человека, без него невозможно достижение целей ни в управлении, ни в политике, ни в образовании. Для современного специалиста владение компетенциями делового общения является обязательным условием успешной профессиональной реализации.

Современные подходы в подготовке специалистов, предусматривают формирование общекультурных и профессиональных компетенций, овладение которыми является необходимым условием для выпускника высшего учебного заведения. Набор таких компетенций зафиксирован в образовательных стандартах третьего поколения.

Цель. В условиях расширения международных контактов, гуманизированной направленности образования владение деловым общением способствует формированию всесторонне развитой, социально-активной личности специалиста, обеспечивает ему возможности для установления культурных и деловых связей.

В этой связи особую актуальность приобретает необходимость у студентов изучать определенные навыки для успешного овладения деловым общением.

Основная часть. Деловое общение обеспечивает не только ведение переговоров, совещаний, публичных выступлений, но и инструктаж подчиненных, постановку задачи, деловую беседу, анализ ошибок подчиненных. Одной из важнейших форм управленческой деятельности являются деловые встречи (беседы). Это одна из самых распространенных форм взаимодействия на работе. Менеджер должен уметь вести деловые беседы.

Навыки делового общения пригодятся не только на работе, но и в повседневной жизни. Подумайте сами: умение подать себя, убедить, расположить к своей персоне, вызвать доверие, аргументировано и бесконфликтно отстаивать свою позицию, искать разумные компромиссы, быть вежливым и корректным, сохранять уверенность в себе – все эти качества необходимы нам на каждом шагу, в любых ситуациях. [1]

Профессиональное общение направлено на решение широкого круга вопросов взаимодействия людей, создания условий для их продуктивного сотрудничества в достижении значимых целей, обеспечения успеха общего дела. Дополнительные функции делового общения проявляются в установлении межличностных отношений партнерства, создания оптимального морально-психологического климата в организации, формирования профессионального и корпоративного имиджа субъектов. [1]

Жизнь делового человека проходит в постоянных контактах с людьми-партнерами по бизнесу, производителями товаров, специалистами, торговыми агентами, брокерами. Эти контакты могут быть приятными и не очень, однако во всех ситуациях следует сохранить свое человеческое достоинство, заботиться о репутации фирмы, искать наилучший для всех заинтересованных сторон выход из положения. Эти правила, отмечает автор, вырабатывались веками в процессе общения людей. Они составляют неотъемлемую часть профессиональной культуры. От того,

насколько человек усвоил принципы и формы этикета зависит его деловая репутация авторитет и, в конечном счете, успех в бизнесе. [2.]

Важной составляющей успеха любого предприятия является умение сотрудников грамотно общаться с клиентами и партнерами. Известно, что навыки делового общения определяют успех переговоров. Кроме того, от умения менеджеров устанавливать контакт с заказчиками зависит, будут ли клиенты удовлетворены сотрудничеством, обратятся ли они снова в данную фирму.

Успех переговоров зависит, в том числе и от умения разрешать споры и конфликтные ситуации. Для того чтобы снизить вероятность перерастания деловых противоречий в конфликт, нужно следовать несложным правилам, это:

Во-первых, всегда внимательно слушайте партнера по общению, для облегчения взаимопонимания задавайте уточняющие вопросы, повторяйте своими словами сказанное, если вы не уверены, что поняли собеседника верно.

Во-вторых, в процессе разговора избегайте использовать слова «нет» и частицу «не». Отказ должен быть сформулирован в виде предложения-альтернативы. Это очень важно, так как прямой и резкий отказ всегда вызывает негативную реакцию и может подтолкнуть собеседника к ответному негативу.

В-третьих, следите за своими жестами. Избегайте движений, которые могут расцениваться как проявление агрессии (слишком близкая дистанция, сжатые кулаки). Смотрите собеседнику в глаза, старайтесь не прикрывать лицо руками, так как это может говорить о неискренности.[3]

Если конфликт все же разгорелся, не стоит пугаться этого. Если ваш собеседник захвачен эмоциями, он не сможет разрешить противоречия, ему нужно выпустить пар. Избегайте споров, подождите, пока партнер по общению придет в себя. Принимать важные решения лучше с холодной головой.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчиненными или коллегами, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. В зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, он может, как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным, подчеркивает автор [2].

Хорошие коммуникативные навыки крайне важны для достижения успеха в переговорах; часто именно навыки делового общения определяют успех или неудачу дела. Знание и применение правил делового общения обеспечивают эффективную работу организации на всех уровнях, в то время как проблемы в общении часто приводят к снижению производительности, что ведет к снижению доходов компании.

Переговоры - непрерывный процесс, состоящий из следующих принципов, которые необходимо начать применять на практике. Практикуйте их до тех пор, пока они не войдут в привычку.

Полностью сосредотачивайтесь на собеседнике – Когда кто-то начинает с вами разговаривать, повернитесь лицом к этому человеку и полностью сосредоточьтесь на собеседнике.[4]

Внимательно слушайте и старайтесь вникнуть в то, что говорит собеседник.

Не позволяйте себе думать о постороннем. Пока человек говорит, не думайте о том, что вы ему ответите. Дослушайте человека до конца и только затем решите, что вы ответите.

Проверьте, правильно ли вы поняли сообщение. Перефразируя то, что сказал человек, спросите, правильно ли вы поняли его сообщение. Если нужно, задайте уточняющие вопросы.[4]

Помните, что другие имеют свои потребности и интересы. Не забывайте об общих потребностях: все люди нуждаются в признании, одобрении, чувстве безопасности, чувстве принадлежности, доверии.

Лучше просить, а не приказывать или требовать. Когда вы просите человека что-то сделать или спрашиваете его совета, вы показываете, что относитесь к нему, как к равному.

Будьте непредвзяты. Не спешите осуждать и критиковать. Очень важно научиться объективно оценивать идеи, людей, ситуации. Вы становитесь субъективны, когда смотрите на мир через призму своих ценностей, убеждений, потребностей.

Предлагайте совет, не навязывая его. Учитесь предлагать свою помощь и советы без напора и авторитарного тона. Вместо: «Вы должны это сделать следующим образом», скажите: «Что вы думаете о таком решении проблемы?» или «Я предлагаю, чтобы мы...». Иногда вообще лучше не давать никаких советов, только если вас попросят об этом.

Развивайте доверие. Доверие – необходимый элемент командной работы. Если между членами рабочего коллектива существует доверие, то гораздо легче добиться сотрудничества и эффективной работы в команде.

Проявляйте искреннее внимание к другим людям. Каждый человек хочет, чтобы его уважали и понимали. Когда к нам проявляют искреннее внимание, мы чувствуем, что нас ценят. Поэтому старайтесь понять точку зрения другого человека, и взглянуть на ситуации через призму его интересов. Если мы хотим, чтобы нас понимали и ценили, мы должны отвечать людям тем же.[4]

Мотивируйте других. Есть позитивные и негативные способы мотивации, и те и другие работают. Но негативные способы (такие как критика и наказание) часто приводят к желанию отомстить, взять реванш. Так что лучше использовать позитивные способы мотивации, такие как денежные вознаграждения, похвала, признание.

Сохраняйте чувство юмора. Смейтесь над неурядицами и неприятностями. Смех помогает разрядить обстановку и быстрее справиться с негативными чувствами.[4]

Хорошие коммуникативные способности позволят менеджеру сплотить коллектив, четко определить цели и направить работников на их выполнение.

Еще одним навыком делового общения является умение слушать – это первый шаг в развитии навыков общения. Рекомендуются уходить от строго вертикальной схемы, при которой управленческие решения и политика их воплощения спускаются

сверху. Хорошие управленцы сегодня советуются с членами своей команды, используя их в качестве ресурса для получения информации и предложений.[5]

Умение слушать основывается на доверии к людям, с которыми вы общаетесь. Человек не всегда может высказать свое истинное мнение, если он не уверен, что оно будет правильно воспринято. Поэтому, быть хорошим собеседником означает завоевывать доверие окружающих. Это означает также умение создать благоприятную рабочую обстановку, где люди честно относятся друг к другу, уважают чужое мнение и могут быть услышаны, где сведены к минимуму антиобщественные проявления типа распространения слухов. **Вывод.** Таким образом, деловое общение играет важную роль в обучении студентов. Знание основных правил делового общения способствует установлению межличностных отношений внутри коллектива, сотрудничества и партнерства, как в политической, коммерческой и повседневной деятельности.

Можно сказать, что хорошо организованное деловое общение в организации является одной из весомых причин эффективного функционирования и даже выживания предприятий в условиях жесткой конкуренции. Овладение навыками профессионального общения является необходимым для всех будущих специалистов.

Развитые навыки профессионального общения чрезвычайно важны для построения бизнеса, управления подчиненными, а умение конструктивно руководить позволяет минимизировать производственные проблемы. Умение бесконфликтно и продуктивно провести переговорный процесс является одним из самых необходимых качеств для того, кто хочет достичь успеха.

Литература:

1. Деревянкин Е. В. Деловое общение : учебное пособие / Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015.
2. Каппушева З. А. Деловое общение как условие формирования профессиональной культуры менеджеров. // Педагогическое мастерство. М.: Буки-Веди, 2013.
3. Мазилкина Е. И. Как подготовить и провести переговоры. / Ростов н/Д.: Феникс, 2013.
4. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям. / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. 2-е изд., перераб. М.: ИНФРА-М, 2014.
5. Самыгин С. И. Деловое общение: учеб. пособие для студентов по направлению Менеджмент / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. М.: КНОРУС, 2013.