

Mövzu 9. İŞGÜZAR SAHƏDƏ TƏQDİMAT, SALAMLAMA, HƏDİYYƏ VƏ SUVENİRLƏR.

Plan.

Salamlama, təqdim etmə. Hədiyyə və suvenirlər. Titullar və vizit kartları. İşgüzar həyatda vizit kartları.

İşgüzar etiket - işgüzar münasibətlərin (əlaqələrin) əsasını təşkil edən, mənəvi dəyərlər (ədalət, dürüstlük, sədaqət) haqqında təsəvvürləri müəyyən edən çox əsirlik müdrikliyə əsaslanan anlayışdır.

Demək olar ki, işgüzar etiket - daxili əxlaqın xarici ifadəsidir və insanın mədəniyyətidir. Nə qədər ki, insan cəmiyyəti mövcuddur, o qədər o çalışır ki, şəxsiyyətin davranışına və hərəkətlərinə təsir etsin.

Müasir işgüzar ənənələr belə xüsusiyyətləri tələb edir: xeyirxahlıq, nəzakət, dəqiqlik, sözə sədaqət, qulaq asmaq bacarığı, münaqişəli vəziyyətlərdə özünü ələ almaq bacarığı və s.

Əxlaq normalarına əsaslanan ənənələr davranışın xarici təzahürlərinin formalaşmasının və insanın hərəkətlərinin əsasıdır və bunlar işgüzar münasibətlərə də təsir edir, məhz:

- işgüzar görüşlər və danışıqlar vaxtı davranışda;
- geyimdə (səliqəli, təmiz, qüsursuz);
- işgüzar söhbətlərdə;
- təşkilatda və xidməti yerdə
- işgüzar qəbullar vaxtı davranışda və s

İnsanlar ictimai yerlərdə görüşərkən bir-birilərini salamlayırlar. Salamlama və təqdimat etiketi şəxsiyyətlərarası ilkin qarşılıqlı münasibətlər qaydalarının məcmusu olub, insanlarla münasibətin xarici əlamətlərini əks etdirir. Ümumi ədəb qaydalarına uyğun olaraq, ilk öncə kişi qadını, gecikən gözləyəni, kiçik böyüyü, keçən duranı, binaya, otağa daxil olan otaqdakıları salamlayır. Bu normalar, əlbəttə, işgüzar etikətdə qorunub saxlanılır, ancaq bu məsələlərə öz düzəlişlərini də əlavə edir. Burada cinsiyyət və yaş arxa plana keçir və ön planda vəzifə çıxış edir. Məs: katibə (qadın) rəhbər işçini (kişi) birinci salamlayır; ali təhsil ocağının qarşısında duran tələbələr gələn rektoru birinci salamlayırlar; aşağı vəzifəli şəxs yuxarı vəzifəli şəxsi birinci salamlayır. Ancaq bu qaydalardan da haşiyəyə çıxmaq olar. Məs: Əgər müəssisənin rəhbəri cavandırsa və yaxşı tərbiyə alıbsa öz müavini (qadındırsa) birinci salamlayır, baxmayaraq ki, o vəzifəcə ondan kiçikdir.

Ümumiyyətlə, qeyd etmək lazımdır ki, salamlaşmağa dair çox da ciddi tələblər yoxdur. Adətən gündəlik təcrübələrdə kim birinci görür, o da birinci salamlayır, əlbəttə, əgər vəzifədə çox böyük fərq yoxdursa.

Qadını, vəzifə və yaşca böyüyü adətən ayağa qalxaraq salamlayırlar. Buraya da işgüzar etiket öz düzəlişlərini edir. İşgüzar şəraitdə qadın da yüksək vəzifəli şəxsi ayağa qalxaraq salamlayır. Beləliklə, aşağı vəzifəli şəxs yuxarı vəzifəli şəxsi ayağa qalxaraq salamlamalıdır.

Salamlaşanda yaxşısı budur ki, ənənəvi “Salam” sözündən istifadə edilsin. Eyni zamanda saat 12:00-dək “Sabahınız xeyir”, 18:00-a kimi “Günortanız xeyir” və ya “Salam”, 18:00-dan sonra isə “Axşamınız xeyir” demək qəbul olunur.

Əgər əməkdaşların arasında məsafə uzaqdırsa və səsle salamlamaq məqsədə uyğun deyilsə, belə olan halda baş əyməklə kifayətlənmək olar.

Salamlaşma əl sıxmaqla müşayət oluna bilər. Əl sıxma ənənəvi və rəsmi jest hesab olunan salamlaşmadır. Gündəlik ünsiyyətdə bir-birinin əlini sıxmaq tövsiyyə olunmur.

Əl verərkən kişi əlcəyi çıxarmalı, qadın isə yox. Qadın kişiyə, kiçik böyüyə birinci əl uzadar. Burada da ümumi qanunlardan haşiyəyə çıxmaq olar, əsas kriteriya vəzifə statusu təşkil edir. Birinci- vəzifəli şəxs əl uzatmalıdır.

Əlsıxma nə çox bərk, nə də ki zəif olmalıdır. Əli silkələmək, yaxud iki əllə sıxmaq və ya sadəcə barmaqları uzatmaq tövsiyyə olunmur.

İşgüzar etiketə əsaslanaraq kimisə təqdim edərkən onun adını, soyadını, vəzifəsini və hansı təşkilatda işlədiyini söyləmək lazımdır. Tədim edən insan hər iki tərəflə tanış olmalıdır.

Kişini qadına, kişiyi böyüyə (yaşca), vəzifə statusuna görə kişiyi yüksək vəzifəliyə, bir əməkdaşı bir qrup əməkdaşa təqdim edirlər.

Təqdim etmə əl sıxmaqla müşayət olunarsa, iştirakçılar öz adlarını və soyadlarını deyirlər. Adlar aydın deyilməlidir ki, təkrar etməyə ehtiyac qalmasın.

Təqdim edərkən deyirlər: “Cənab müdir, icazə verin yeni həmkarımız - Məmmədovu Sizə təqdim edirəm”. Təqdim etmədən sonra adətən ümumi xoş sözlərlə mübadiləşirlər.

Bəzi vaxt təqdim edən şəxsə ehtiyac olmur. Belə ki, hər hansı bir tədbirdə kiminləsə tanış olmaq ehtiyacı duyularsa, sadəcə yaxınlaşıb

demək: “İzin verin sizinlə tanış olaq!” və ya “Etiraz etməsəniz sizinlə tanış olardıq!” və vizit kartlarını bir-birinə vermək kifayətdir.

Başqa bir vəziyyət: Tanış olmadığınız şəxslə həmsöhbət olmusunuz və qərara gəlirsiniz ki, onunla tanış olarsınız. Belə halda ona əl uzadaraq adınızı deyib vizit kartınızı təqdim edirsiniz.

Titullar. Titul (fəxri ad, rütbə) – cəmiyyətdə və xidmət ierarxiyasında insanın mövqeyini əks etdirir.

1. Tutduğu vəzifə ilə bağlı titullar – cənab nazir, cənab prezident, cənab rektor.

Qeyd etmək lazımdır ki, işgüzar etiket şəxsi kontaklarda ad və soyadı (titulsuz) deyərək müraciət etməklə kifayətlənir. Yazılı işgüzar ünsiyyətdə isə müraciət edərək titulları istifadə etmək mütləq hesab olunur.

Elmi titullardan fərqli olaraq, vəzifə ilə bağlı titullar o vəzifəni daşıyana qədər istifadə olunur.

2. Elmi adlarla bağlı titullar – Elmi adlar (dosent, professor) müvafiq sənədlərə (attestat) uyğun olaraq, ömürlük verilir. Daşdığı vəzifəyə baxmayaraq, əgər əməkdaşın professorluq attestatı varsa, “cənab professor” titullarından istifadə etmək münasibdir.

3. Kurtuaz (lütəkar) titullar – Kral ailəsinin üzvlərinə aid olan (fransız mənşəli sözdür: nəvazişli, nəzakətli) (kral, şahzadə), diplomatik vəzifələri yerinə yetirən titullar (baş nazir, nazir, səfir və s.). Qeyd etmək lazımdır ki, yuxarıda sadaladığımız titulları istifadə etmək heç də mütləq deyil, bir çox ölkələrdə bu titullar, ümumiyyətlə, istifadə edilmir.

Hal-hazırda kurtuaz titullar Roma katolik kilsəsinə mənsub olanlara müraciət kimi istifadə olunur (əlahəzrətləri, zati aliləri).

Xüsusi təntənəli şəraitdə ali təhsil ocağının birinci şəxsinə müraciət maqnesisiy sözü ilə əvəz olunur.

Titullara müraciət hörmət əlamətini bildirir. İşgüzar yazışmada titulları qeyd etmək mütləqdir. Müraciət edərkən “cənab professor, cənab nazir, cənab baş redaktor.....” yazılır. Qısa yazılışa yol verilmir. Məs: Cənab prof.....”, “cənab red-r”.

Gündəlik işgüzar kontaktlarda titulsuz müraciət olunur.

Anonim (adsız) titullar - Elmi adla, vəzifə ilə bağlı titulların istifadə olunmamasıdır. Hal-hazırda Almaniyada “Herr, Frau”, Böyük Britaniya və ingilis dilli ölkələrdə “Mister, Missis, Miss”, Fransada və fransızdilli ölkələrdə “Müsyə, Madmuazel, Madam” deyə anonim titullardan istifadə olunur. Bir-biri ilə tanış olmayan insanlar arasında anonim titullardan istifadə tövsiyyə olunur.

Hədiyyə və suvenirlər. İşgüzar təcrübədə çox zaman hədiyyələr və suvenirlər vermək lazım gəlir. Bu əlaqələri yaxşılaşdırır, xeyirxah münasibətləri nümayiş etdirir. Hədiyyə vermək özü bir məharətdir. Buna öyrənmək lazımdır, məhz ona görə ki, bu insanın daxili mədəniyyətini göstərir.

Hədiyyə bağışlanan paya deyilir. *Suvenir* isə hər hansı bir hadisəni, yaxud görüşü xatırladır. Hədiyyəni əməkdaş əməkdaşa, kollegiyalar əməkdaşa, əməkdaş-rəhbərə, rəhbər katibəyə, firma əməkdaşlara, firma firmaya verə bilər.

Müasir işgüzar təcrübədə aşağıda qeyd olunan səbəblərə görə hədiyyələr verilir:

- əməkdaşın yubileyi;

- firmanın yubileyi, yaxud başqa əhəmiyyətli tarixlə bağlı;
- dövlət bayramlarında;
- ümumdünya bayramlarında (Yeni il və s.);
- əməkdaşların şəxsi bayramlarında (toy, diplom alma, yeni evə köçmə və s.)
- xarici müttəfiqlərlə işgüzar görüşlərdə və başqa hadisələrlə bağlı və s.

İşgüzar sahədə hədiyyə məqsədi ilə aşağıdakıları istifadə etmək olar:

- qeydiyyat kitabçaları
- gündəliklər
- işgüzar təqvimlər
- kül qabları, alışqanlar
- nişanlar
- iş yerlərində istifadə olunan əşyalar
- əməkdaşların maraq dairəsini nəzərə alaraq müxtəlif məzmunlu kitablar (ovçuluq, balıqçılıq, məşhur rəssamların tabloları və s.)

Yaxşı hədiyyə bahalı bir qutu konfet hesab olunur. Qadına spirtli içkilər verilmir. Əcnəbi qonaqlara milli xüsusiyyətləri əks etdirən suvenirlər vermək olar.

Hədiyyə məqsədiylə gül vermək hər zaman olar. Əgər hədiyyə əməkdaşa yaxud əməkdaşlara firma tərəfindən verilərsə, yaxşı olardı ki, hədiyyənin üzərində yazılı təbrik sözləri olsun.

Şəxsi əşyalardan ətir, dodaq boyası, qalstuk, şarf və s. hədiyyə etmək məsləhət görülmür. Şərq və qərb mədəniyyətində saat hədiyyə vermək pis əlamət hesab olunur.

Hədiyyəni gözəl kağıza büküb qutuya qablaşdırmaq lazımdır.

Hədiyyəni hər iki əlin vasitəsi ilə təqdim edirlər, hədiyyəni alanda da iki əllə götürürlər (xırda əşyalar istisna olmaqla).

Hədiyyəni alarkən dərhal açmaq və öz heyranətini, sevincini bildirmək lazımdır. Həddən artıq şadyanalığı da bildirmək mədəniyyətsizlikdir.

Qərbdə bəzi iri firmalar öz əməkdaşlarına “kənardan” 50 \$-dan yuxarı hədiyyə almağa icazə vermirlər. Bu rüşvət kimi qiymətləndirilir.

Firmalara verilən hədiyyələr adətən firmanın birinci şəxsinin kabinetində xüsusi rəflərdə, şkaflarda saxlanılır.

Beynəlxalq xarakterli işgüzar görüşlərdə nəzərdə tutulan hədiyyələr təqdim edərkən xüsusi diqqət yetirmək lazımdır. İştirakçının hansı ölkədən olmasını, onun milli-mədəni xüsusiyyətlərini öyrənmək, nəyi vermək olar və ya olmaz, insanın şəxsi maraqlarını, meylini, həvəsini öyrənilib hədiyyəni seçirlər. Hədiyyəni seçərkən protokol qrupu ilə məsləhətləşmək unudulmamalıdır.

Müasir firmalarda işgüzar etik normaları yaxşı bilən və bu sahədə lazımi məsləhətlər verməyi bacaran protokol qrupları mövcuddur.

İşgüzar həyatda vizit kartlar. Müasir işgüzar həyatda vizit kartı - məcburi atributdur.

İşgüzar təcrübədə tətbiq edilən vizit kartları aşağıdakı növləri vardır:

- firmanın əməkdaşının standart vizit kartı;
- firmanın əməkdaşının nümayəndə kartı;
- ailə vizit kartı;
- başqa vizit kartları.

Müasir vizit kartlarının funksiyaları:

- 1) işgüzar partnyorları təqdim etməsi ;
- 2) işgüzar əlaqələrdə marağı təsdiq etməsi (sübutu);
- 3) firma haqqında məlumat, onun fəaliyyətinin istiqamətləri;
- 4) tərəfdaşlar (məsələn, hədiyyənin müşayiəti vaxtı, güllər və s.) arasında işgüzar əlaqələrin həyata keçirilməsi.

Müasir vizit kartı üçün yüksək keyfiyyətli qalın kağız tələb olunur, ölçüsü təxminən 5x8sm.

Əməkdaşın tipik vizit kartında soyad, ad, əməkdaşın vəzifəsi, onun səlahiyyətləri, xidməti telefon, firmanın adı, onun poçt ünvanı, katibliyin telefonu, telefaks, teleks) göstərilir.

Bəzən vəzifələrin bəzi növləri üçün, məsələn sığorta agentliyi, vəkili və s., ev telefonu da göstərilir.

Beləliklə, vizit kartı firma haqqında təsəvvür yaradır - onun ünvanı vasitəsilə.

İşgüzar tanışlıq vaxtı vizit kartları ilə mübadilə məcburidir.

Əgər görüşün iştirakçılarından kiməsə kart verilməmişdirsə, bu hörmətsizlik kimi qiymətləndirilmiş ola bilər, həm işgüzar, həm şəxsi əlaqələri davam etmək istəməməyi bildirir.

Vizit kartı əl verilir ki, mətn dərhal oxunsun.

Bu halda vizit kartının sahibi partnyora onun yadda saxlamasını asanlaşdırmaq üçün öz soyadını ucadan deməlidir.

Kartı alan oxuyub, təşəkkür edərək əl çantasına, qovluğa və ya pencəyin daxili cibinə qoymağı tövsiyyə olunur. Vizit kartı adətən sağ əllə verilir və qəbul edilir, bu halda hər iki partnyor yüngül baş əymələrlə (səcdələrlə) razılığını bildirir.

Qəbul edən firmanın nümayəndələri yəni "sahiblər" öz vizit kartlarını birinci verir.

Danışqlar vaxtı başqalarının vizit kartlarından yazı üçün istifadə etmək, əzmək, onları qatlamaq, sadəcə əllərdə fırlatmaq olmaz. Bu kartın sahibinə hörmətsizlik kimi qəbul edilir.

Vizit kartı məktub funksiyasını yerinə yetirə bilər.

Məsələn, vizit kartının köməyi ilə kimisə üçüncü şəxsə təqdim etmək olar.

p.f. (pour feliciter) – təbrik edirəm;

p.f.n.a. (pour feliciter nouvel an) – yeni il münasibəti ilə təbriklər

p.c. (pour condoleances) – baş sağlığı münasibəti ilə

p.p.p. (pour prendre part) – baş sağlığı münasibəti ilə və kömək məqsədi ilə

p.p.c. (pour prendre conge) – ölkəni tərk etmə məqsədi ilə

p.r (pour remercier) , minnətdarlıq bildirmək məqsədi ilə

« Dəqiqlik – kralların nəzakətidir və bütün xeyirxah insanların borcudur (vəzifəsidir) - fransız kralı Lyudovik XVIII deyirdi.

Deyl Karneqi iddia edir: "İnsan, hansı ki, yalnız özü haqqında danışır , yalnız özü haqqında da düşünür.Və insan, hansı ki, yalnız özü haqqında düşünür – ümitsizcəsinə mədəniyyətsizdir. Nə qədər təhsilli olsada belə o, mədəniyyətsizdir.”