



Сэдэв 1.4 БИЗНЕСИЙН ХАРИЛЦАА, СОЁЛЫГ ДЭЭШЛҮҮЛЭХ НЬ

ШУТИС-ийн БУХС-ийн
Бизнесийн удирдлагын салбрын ахлах багш Д.Ариунжаргал

2019 оны 3 сарын 19
Дорнод аймаг

Сургалтын зорилго

- Удирдах ажилтны харилцааны ур чадвар
- Хүмүүс хоорондын харилцаанд нөлөөлөх хүчин зүйлс
- Бусдыг идэвхтэй зөв сонсоод амжилтанд хүрээрэй
- Унших чадварыг дээшлүүлэх зарим аргууд
- Ярих, илтгэх чадварыг сайжруулах нь
- Ажил хэрэгч хувцаслахдаа бодууштай зарим зөвлөлгөө
/эрэгтэй, эмэгтэй ажил хэрэгч хувцаслалт/
- Нэрийн хуудасны хэрэглээ
- Хурал, уулзалтыг зохион байгуулах */Хурлыг яаж шуурхай болгох вэ?, хурлын дэгийн жишээ/*
- Албан тасалгааны зохион байгуулалт



Удирдах ажилтны харилцааны ур чадвар /Монголд/

Ур чадвар	Онолын хувьд	Практикт /Монгол, 2012/
Сонсох	1	4
Унших	2	3
Бичих	3	1
Ярих	4	2

Менежерүүдийн харилцааны ур чадварын хэрэглээ /АНУ/

Ур чадвар	Суралцдаг хугацаа /жилээр	Амьдрал дээр хэрэглэгддэг байдал
Сонсох	0	Маш их хэрэглэгдэнэ.
Ярих	1	Нэлээд их хэрэглэгдэнэ
Унших	8	Зарим тохиолдолд хэрэглэгдэнэ
Бичих	14	Бага хэрэглэгдэнэ

Ажил хэрэгч харилцааны соёл юугаар илрэх вэ?

- **Бусдын үгийг тэвчээртэй сонсох чадвартай байх**
- Хэнийг ч ялгахгүйгээр хүндэтгэлтэй харилцах
- Хэнтэй ч гэсэн эелдэг даруу харилцах
- **Хүмүүстэй маргалдах, хэрэлдэхээс зайлсхийх**
- **Хэнтэй ч хамтран ажиллаж чаддаг, хамтын ойлголцол, зөвшилцөл, шийдэлд хүрдэг байх**
- Цагийг үнэлдэг, бусдын цагийг үрдэггүй, хөнгөн шуурхай байх
- Хувийн зохион байгуулалт сайнтай, үлгэрлэдэг байх
- **Амласан амлалт, хэлсэн үгэндээ заавал хүрдэг байх**
- **Хүмүүс, хамт олон юуг хүсээд байгаа хандлага, дохиог мэдрэгч тэдний санаа бодол, эрэлт хэрэгцээнд тулгууллаж, аль болох хамтарч ажиллах эрмэлзэл, хамтач уур амьсгалыг юу юунаас илүү эрхэмлэдэг байх зэрэг шинжүүд орно.**

Хүнийг хүндэтгэж байгаагаа хэл яриа, гадаад төрх байдал, хөдөлгөөн, дохио зангаа, сэтгэл хөдлөл зэргээрээ харуулж чаддаг байх хэрэгтэй.

Хүмүүс хоорондын харилцаанд нөлөөлөх хүчин зүйлс

Хэл яриа
(үгэн ба үгэн бус)

Гадаад дүр төрх, имиж
(өндөр, жин, хувцаслалт)

**Биеэ авч яваа ерөнхий
байдал, соёл**

Биеийн хэлэмж (дохио
зангаа, нүүрний хувирал,
зогсолт, нүдний харц, дуу
хоолойн өнгө)

**Хувь хүний сэтгэл зүйн
онцлог, характер,
темперамент**

Хүмүүс хоорондын харилцаанд нөлөөлөх бусад хүчин зүйлс

Сонсох ур чадвар

Өөрийгөө илэрхийлэх чадвар

Нийгмийн гарал, статус

Мэргэжил, боловсрол

Хүйс

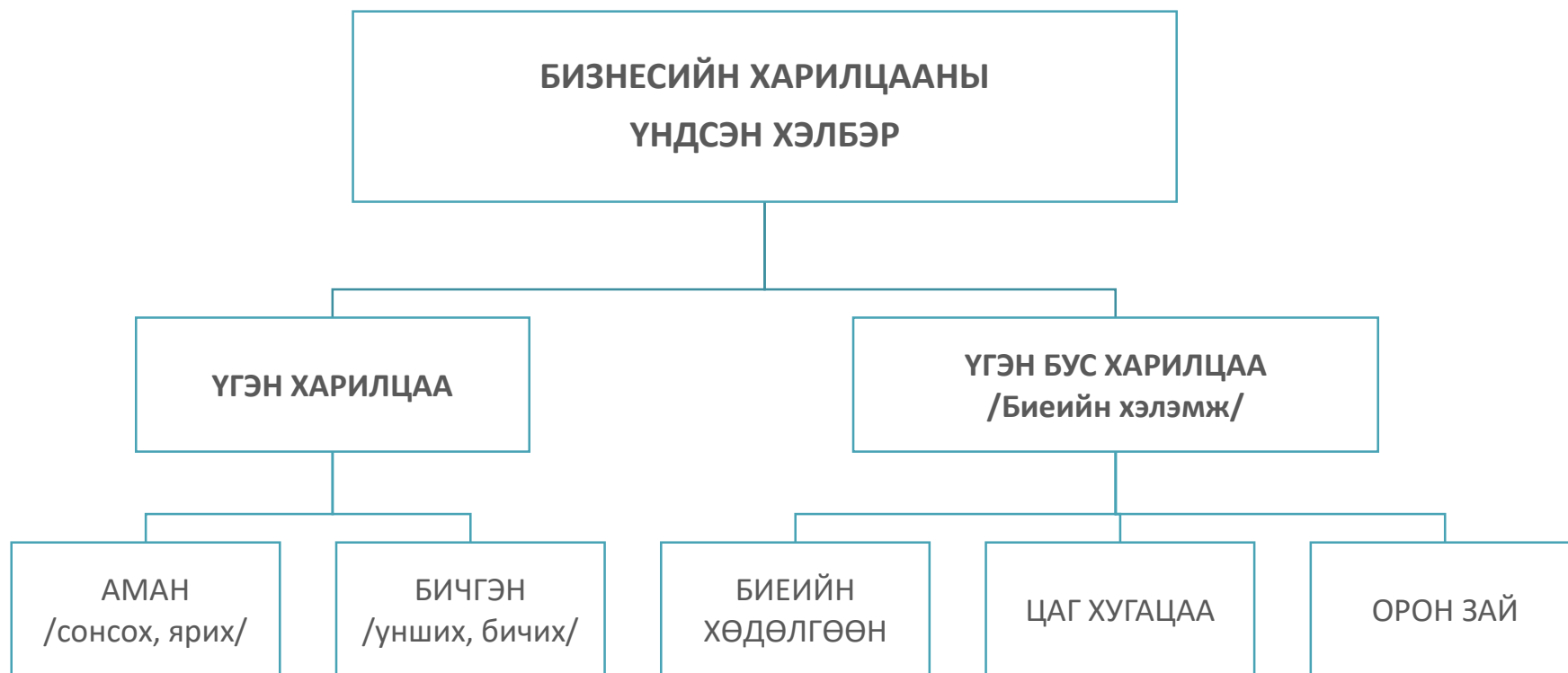
Нас

Гэрлэлтийн байдал

Хэрэгцээ, сонирхол

Ертөнцийг үзэх үзэл

Таны бизнесийн хамтын ажиллагаа нь бизнесийн үр өгөөжтэй мэдээлэл солилцоо, харилцаанаас ихээхэн шалтгаалах болно.



БИЧГЭН ХАРИЛЦААНЫ ХЭЛБЭР

Бизнесийн мэдээ, мэдээлэл
бэлтгэх

Стандартын баримт бичиг
үйлдэх

Захидал бичих

Албан бичиг /мэдээлэл/

АМАН ХАРИЛЦААНЫ ХЭЛБЭРҮҮД

Утсаар ярих

Ярилцлага өрнүүлэх

Үг хэлэх, илтгэл мэдээлэл
хийх

Гэрээ хэлцэл байгуулах

Хурал зохион байгуулах

Уулзалт хийх

Таны бизнесийн амжилт ба Үгэн бус харилцаа

- **Нүүрний хувирал** /инээмсэглэл – хошигносон, чин сэтгэлийн, хуурамч, дооглож шоглосон, хүйтэн хөндий гэх мэт/
- **Нүдний харц** /ажил хэрэгч, жирийн, дотно, хэт дотон, жишүү харц/
- **Дуу хоолойн өнгө** /сул, чанга, тод, нам, аялга г.м/
- **Үйл хөдлөл, хөдөлгөөн**
- **Дохио зангаа** /зурагчилсан, зохицуулалтын, бэлэгдэл, сэтгэл догдлолын, гар ба хөлийн, биеийн гэх мэт дохио зангаа/
- **Зан төлөв, араншин** /Темперамент- холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик темперамент, зан төлөв – хөдөлмөрлөх, хамт олонтой харилцах байдал гэх мэт/
- **Хүний ерөнхий төрх байдал** /харагдах байдал, биеийн хэлбэр/
- **Харилцааны өнгө** /найрсаг, зөрчилдөх хандлагатай, даруу, захирангуй, нээлттэй, хаалттай гэх мэт/
- **Орон зай**
- **Цаг хугацаа**



Бусдыг идэвхтэй зөв сонсоод амжилтанд хүрээрэй

1. Харилцагчаа үнэн сэтгэлээсээ анхаарч үзэх

- Харилцагчаа хүндэтгэн, ярьж байгаа оролдлогыг нь үнэлэх хэрэгтэй.
- Харилцагчтайгаа сэтгэл зүйн далд холбоо тогтоож, хэлж ярьсан зүйлийг нь илэн далангүй хүлээж авах хандлагыг төрүүлээд үзээрэй.
- Харилцагч руугаа аль болох харцаа шилжүүлэн, нүдний холбоо тогтоогоорой.
- Яриаг нь битгий таслаарай.
- Харилцагчийнхаа яриаг буруутгаж, яарч дүгнэлт гаргахаас зайлсхийх хэрэгтэй.

2. Хэрцгий бүдүүлэг байдал гаргахаас болгоомжлоорой.

- Хэт их чалчихаас сэргийлээрэй. Ярих гэж битгий яар
- Таны дургүй хүрэх бүр уур хүрэх зүйлийг тэр ярьсан ч энэ байдлаа нуугаарай.
- Яриаг нь таслаж, яарч эсэргүүцэх хэрэггүй. Сэтгэлийн хөдөлгөөнө сайн бариарай.
- Ярихдаа хэвийн байдлаар амсхийж яриарай.

Бусдыг идэвхтэй зөв сонсоод амжилтанд хүрээрэй

3. Идэвхгүй байдал битгий гаргаарай.

- Таг дуугүй сууж болохгүй. Сонсож байгаа идэвхтэй хөдөлгөөн хийх –толгой дохих, “ий хм” гэх мэт
- Өөрийгөө юм юмнаас хэтэрхий хорьж биеэ барьснаас идэвхгүй байдалд орохгүйг бодож үзээрэй.
- Өөрийгөө түүнээс ямар нэг байдлаар илүү байсан ч, би чамаас мундаг, ухаантай гэж өөрийгөө дөвийлгөж болохгүй.
- Хэт дур зоргоороо аашилбал нөгөө тал биеэ барихад хүргэнэ.
- Түүний яриа танд төвөгтэй, хэрэггүй, тэвчихийн аргагүй болбол “УУЧЛААРАЙ” гээд л өөртөө боломж олж авна.

Хувийн зохион байгуулалт ба цагийн менежмент

- Өөрийгөө урамшуулахгүйгээр бусдыг урамшуулж чадах уу?
- Өөрийгөө удирдахгүйгээр бусдыг удирдаж чадах уу?
- Өөрөө сураагүй байж бусдад зааж болох уу?
- Өөрийгөө өөрчлөхгүйгээр системийг өөрчилж чадах уу?

Өөрийн ажлаа зохион байгуулна гэдэг нь өөрийгөө болон ажлаа зохион байгуулна гэсэн үг.

Бид ажлаа яагаад зохион байгуулж чаддаггүй вэ?

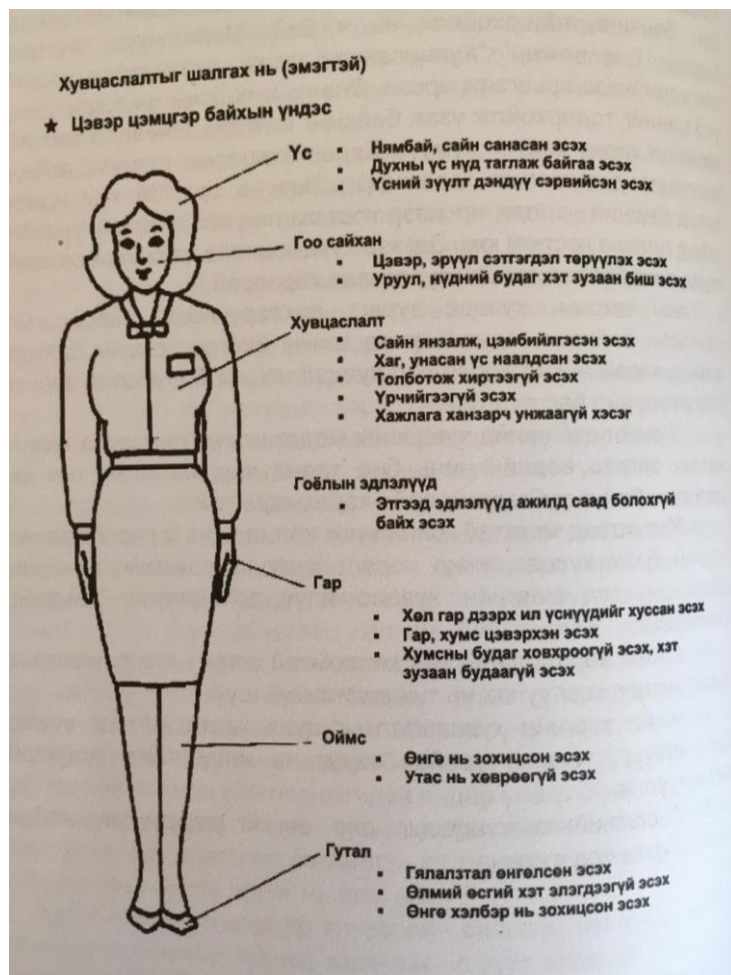
- Ажлаа хянаж чадахгүй
- Ажлаа зохион байгуулах мэдлэггүй
- Өөрийн дассан сурснаараа байх гэдэг

Хийх ёстой ажлуудаа цаг хугацаанд нь хийдэг болохын тулд:

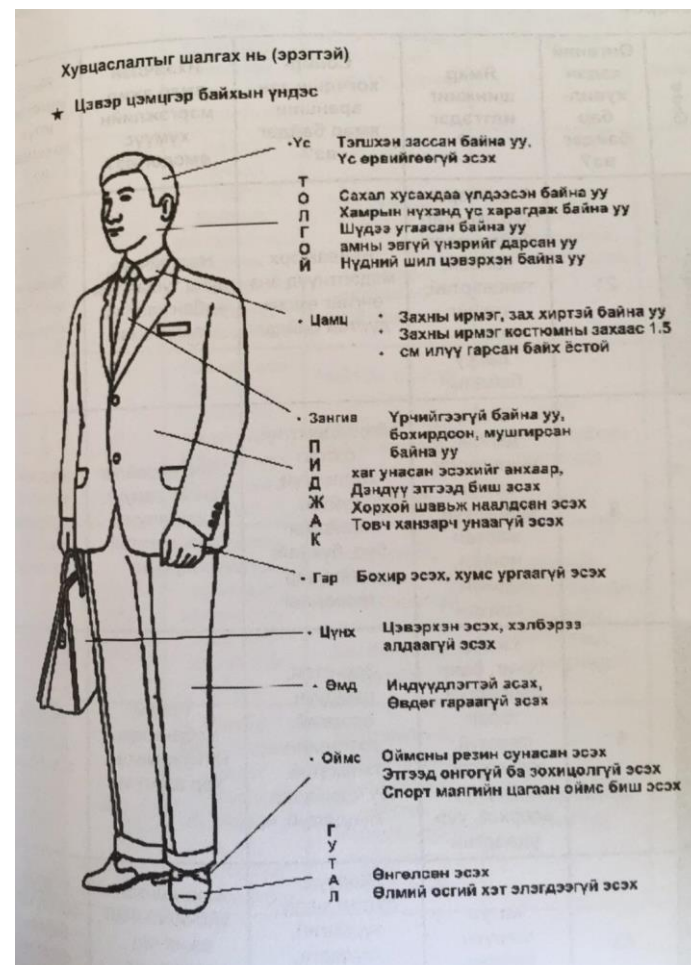
1. Өдөр тутам давтагддаг, байнгын нэгэн хэвийн ажил, хэвшил болсон арга барил загвараасаа салах нь зүйтэй.
2. Хийх ёстой ажлынхаа яаралтай, чухал зэрэглэлийг тогтоох хэрэгтэй.
3. Үгүй гэхээсээс илүү ихэнх хүмүүс “За ” гэж их хэлдэг нь буруу.
4. Бусдын аар саархан асуудал, хариуцлагыг өөртөө бүү хүлээ.
5. Өдөр тутам асуудлаас салж ирээдүйг харж ажиллах хэрэгтэй.
6. Дараа өдрийнхөө ажилд бэлтгэх хэрэгтэй.
7. Бусдаар дамжуулж ажил үүргээ гүйцэтгэх
8. Үүрэг даалгавар, ажил хуваарилах хуудсыг ашиглаж сурах
9. Сануулах тэмдэглэлийг ашиглаж бай /албан ажилтай, даргаас даалгасан, хувийн амьдралтай холбоотой гэж 3 хуваах/
10. Тэмдэглэл хөтлөх
11. Цаг хугацааны төлөвлөлттэй ажиллах –*Жижиг тэмдэглэлийн дэвтэртэй байнга авч явах хэрэгтэй.*

Ажил хэрэгч хувцаслалт ба имиж бүрдүүлэлт

Эмэгтэйчүүдийн ажил хэрэгч хувцаслалт



Эрэгтэйчүүдийн ажил хэрэгч хувцаслалт



Нэрийн хуудасны хэрэглээ

- Албаны хүмүүс, ажил хэргийн түншүүдийн уулзалт
- Гэрээ хэлэлцээрийн үеэр танилцуулах
- Хүлээн авалт, чуулга уулзалт болон үзэсгэлэн яармаг
- Аялал жуулчлалын үед
- Нэрийн хуудас нь товч мэдээлэл, тодорхойлолт, зуучлах бичиг, урилга өгөх, баяр хүргэх, бэлэг дурсгалын зүйлд дагалдах зэрэг хэлбэрээр ашигладаг байна.
- Зар сурталчилгааны нэгэн хэлбэр тул бизнесийн чухал бүрэлдэхүүн хэсэг юм.

Хүлээн авалтанд бэлтгэх

1. Төрлөө сонгох

- Ямар хоолоор үйлчлэх
- Оролцох хүмүүсийн хүрээ ямар байх
- Урих хүмүүсийн нэрсийн жагсаалтыг гаргах
- Хэзээ, хаана, хэдэн цагт гэдгээ тодорхойлон тогтоох

2. Урилга тараах :

- Хүлээн авалтаас 1-2 долоо хоногийн өмнө урилгыг тараах
- Урилганд хүлээн авалтын хэлбэр, цаг хугацаа, болох газрыг тодорхой заах

3. Суудлын хувиарлалт хийх

- Хэнийг хаана, хэнтэй хамт суулгахаа урьдчилан хувиарлана.
- Албан ёсны зоог, хүлээн авалтанд зочдын ахлах дарааллыг хатуу баримтлах хэрэгтэй.
- Эрэгтэй эмэгтэй хүмүүсийг болж өгвөл салаавчлан суулгадаг.

4. Хоолны цэс зохиох:

- Тухайн нутаг, улс орны заншил, зочны сонирхлыг харгалзах нь чухал

Хүлээн авалтанд очих үед анхаарах зүйлүүд

Хэлэлцэх асуудал:

- Хүлээн авалт дээр очоод хэнтэй танилцах
- Ямар асуудлаар санал солилцох
- Тухайн хүнтэй эхлээд юуны тухай ярих
- Яаж яривал түүний сэтгэлд нийцэх зэргийг бодолцох хэрэгтэй.
- Ярих зүйлээ нарийн төлөвлөсөн байвал зүгээр

Биеэ авч яваа байдал:

- Хүмүүс тантай танилцаж, ярилцаж эхлэхээсээ өмнө гаднах байдлаа анхаарах
- Таны бусадтай хэрхэн харилцаж байгаа байдлаас таны талаархи дүгнэлтийг аль хэдийн гаргадаг.

Хурлыг яаж шуурхай болгох вэ?

1. Дуусгах цагаа зарлах
2. Цаг хугацаандаа зохицуулж хурлын дэг гаргах
3. Дэгийн асуудал нэг бүрт хугацаа тогтоох
4. Завсарлагааны цаг гаргах
5. Шийдээгүй асуудлын хувьд тойм бэлдэх
6. Зорилгоо тавьж, хугацаандаа дуусгах

ШУТИС-ийн ректорын зөвлөлийн хурлын дэгийн агуулга

Нэг.	Нийтлэг үндэслэл
Хоёр.	Хэлэлцэх асуудлыг бэлтгэх, танилцуулах
Гурав.	Хурлаар асуудал хэлэлцэх
Дөрөв.	Хуралд оролцогчдын дагаж мөрдөх зүйл
Тав.	Хурлын тэмдэглэл хөтлөх, түүнийг ашиглах, хадгалах

Өрөө, тавилганы засал ярилцлагад нөлөөлөх нь

Ярилцлагыг үр дүнтэй явуулах үе шат:

1. Төлөвлөх

- Ярилцлагын зорилгыг тодорхойлох
- Олж авахыг хүсч буй хариултуудын хэв маягийг тогтоох
- Ярих сэдвийн тухай мэдээллийг хангалттай түвшинд судлах
- Ярилцлагыг явуулах бүтэц, тавих асуултуудыг тоймлон тодорхойлох
- Ярилцлагыг явуулах цаг хугацаа, газрыг сонгох, ярилцагчид энэ талаар мэдэгдэх

2. Харилцан ойлголцлыг бий болгох

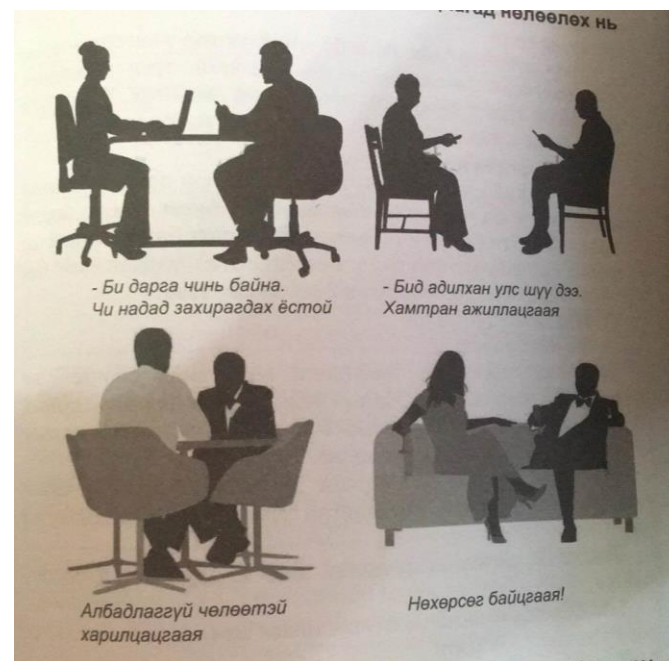
- /түгшүүрийг багсагах/

3. Зорилго тавих

- /харилцагч талууд хэн хэн нь ярилцлагын зорилгыг мэдэж байх/

4. Асуулт тавих /Нээлттэй ба хаалттай/

5. Дүгнэлт хийх



Гэрээ, хэлэлцээрийн үед мөрдөх ёс зүй, хэм хэмжээ

- **Харилцагчаа дайсан ч биш, өрсөлдөгч ч биш харин урт удаан хугацааны туршид хамтран ажиллах түншээ хэмээн хандах**
- Ямар ч нөхцөлд хэлэлцээр харилцан бие биеэ хүндэтгэсэн, эелдэг уур амьсгалын орчинд явагдах ёстой.
- Хурдан зөвшөөрч, хөнгөн хийсвэр найр тавихаас зайлсхий.
- Өөрийн үзэл бодлоо шууд тулгах, гарын үсэг зурах гэх мэт яарах, нэн сонирхсон асуудлаа ил гарган тавих зэрэг нь ёс зүйн хувьд зохимжгүй.
- Түншүүдийн итгэлийг алдахгүйг эрхэмлэж байх
- Хуурч мэхлэх нь хамтын ажиллагаанд хортой, хамгийн ноцтой шинж юм.
- Түншийнхээ үндэсний онцлог болон хувь хүнийх нь онцлогийг мэдэж, хэлэлцээрийн явцад харгалзах