

Төлешова Ләззат Хамитбековна  
Тарих ғылымдарының кандидаты,  
халықаралық қатынастар  
кафедрасының доценті

### **Келіссөздерді жүргізу барысында құпия ақпаратты сақтау**

Келіссөздер жүргізу халықаралық қатынастардағы ерекше орны бар ғылым. Келіссөздер жүргізу техникасын меңгеру, келіссөздердің стратегиясын, тактикасын анықтау мемлекет аралық қатынастардың жүзеге асуына үлкен ықпал етеді. Сонымен бірге, келіссөздерді жүргізу барысында құпия ақпаратты сақтау қажеттілігі туындайды.

Сондықтан, құпия мәселелер жөніндегі келіссөздерді дайындау мен өткізу, олардың нәтижелерін рәсімдеуде кейбір ережелердің сақталуы міндетті.

**Кілтті сөздер:** келіссөздер, мекеме, референт, келісім-шарт, конференция, ақпарат.

Келіссөздер - ең көне саяси тәжірибелердің бірі. Келіссөздер дегенде ғасырлар бойғы сан қилы соғыстар, мемлекеттердің коалициясы, империялардың күйреуі көзге елестейді. Саяси келіссөздер саяси тарихтың бөлінбес бөлігі. Бұл ұғым қоғамның дамуымен бірге пайда болып тамыры өте терең кетеді. Келіссөз латынның negotians – саудагер деген сөзінен шыққан. Осыдан-ақ келіссөз жүргізушілердің іс әрекетінің коммерсанттар іс әрекетімен ұқсастығын байқаймыз.

Келіссөздер саяси билік, құқық және күш ұғымдарымен тығыз байланысты. Н. Макиавелли және К фон Клаузевиц келіссөздер дегеніміз билікті және күшті жаулап алудың құралы, яғни билік үшін соғысты басқаша әдіспен жалғастыру деді.

«Келіссөздер» термині бүгінгі таңда дипломатияда және халықаралық қатынастар саласында кеңінен орын алады. Халықаралық келіссөздер тарихы дегеніміздің өзі – дипломатия тарихы болып табылады. Ж.Ш.Руссо келіссөздер- монархтардың ұрысы деген анықтама береді.

Шындығында да әлемдік саясатқа елеулі өзгерістер әкелген келіссөздер саяси қақтығыстардың, айлакер, қулықтың, сансыз интригалардың тоғысуы нәтижесінде жүзеге асты.

Мысалы: вена конгресі, Версаль шарты, Ялта конференциясы, Хельсинкий келісімі.

Сондықтан саяси келіссөздер дегеніміз тараптардың шиеленісті жағдайдағы саяси келісімге келуі, өнері мен ғылымы десек те болады. Енді осы келіссөздерді ұйымдастырудағы және жүргізудегі ерекшеліктерге тоқталайық.

Өндірістік құрылымдарда және кейбір ұсақ мемлекеттік кәсіпорындарда (кейін – мекеме) жиналыстарды және келіссөздерді жүргізуді ұйымдастырудың жалпы мәселелері хатшы-референттің қызметтік

міндеттемелерінің шеңберіне кіреді. Мекеме немесе оның әріптестерінің құпиясы болып табылатын мәліметтер жиналыстар мен келіссөздерде әдетте құпия ақпарат деп аталады. Осындай жиналыстар мен келіссөздерді жүргізу тәртібі құнды және құпия ақпараттың (кейін – ақпарат) қауіпсіздігін қамтамасыз ететін арнайы талаптармен реттеледі. Осындай шаралар процесінде ақпарат санкцияланған (рұқсат берілген) тәртіпте ғана таратылады.

Құнды ақпаратқа басты қауіп – жаңа идея, өнім немесе технология туралы қажеттен тыс үлкен көлемде мәліметтерді тарату. Мұндағы мәліметтерді тарату деп, қорғалатын құнды ақпараттың және құжаттардың санкцияланған тәртіпте емес білетін немесе еңбек үрдісінде біліп қойған тұлғалар шеңберінен шығып кетуін айтамыз. Ақпаратты абайсызда, қате немесе қасақана, ауызша, жазбаша түрде, бет-қол қимылдары, шартты сигналдар немесе үшінші жақ арқылы, байланыс құралдарын және басқа да көптеген әдіс-амалдарды пайдаланып, тек адам таратады.

Құпия жиналыстар мен келіссөздерде ақпараттың таралу себептері белгілі:

- Қызметкерлердің құнды ақпарат құрамын, оны қорғаудың талаптарын білмеуі, бұл талаптарды қасақана орындамауы;
- Қызметкерлердің абайсызда және әдейі жасаған қателіктері;
- Жарнамалық және жарнамалық-көрмелік өнімдерді шығаруды басқармау және т.б.

Санкцияланған тәртіпте құнды ақпарат талқыланатын сұрақтардың нақты шарттары мен сипаты үшін кәсіптік қажеттілік туғанда және мақсатты түрде жария етіледі.

Құпия жиналыстар мен келіссөздерді жүргізудің басты кезеңдері: дайындық, жүргізу және құжаттандыру үрдісі, нәтижелер мен қол жеткізілген келісімдерді орындаудың анализі. Өзге мекемелер мен ұйымдар өкілдері қатысатын құпия жиналыстар мен келіссөздерді жүргізуге тек мекеменің бірінші басшысы рұқсат береді. Келер құпия жиналыс туралы бірінші басшының шешімі хатшы-референт пен қауіпсіздік қызметінің басшысына хабардар етіледі. Жиналысты дайындау мен өткізуді бақылау мақсатында осы шешім туралы ақпаратты хатшы-референт арнайы есептік кітапшада тіркейді. Бұл кітапшаға жиналыс немесе келіссөз атауы, уақыты, мерзімі, әр мәселе бойынша қатысушылардың құрамы, жүргізуге жауапты тұлға, басшы, жауапты ұйымдастырушы, бақылау сілтемелері, өткізу фактісі жөніндегі мәліметтер аумағы, жиналыс немесе келіссөздер нәтижелері жөніндегі мәліметтер аумағы жазылады.

Жиналыс немесе келіссөздерді дайындау және өткізу кезеңдері бір-бірінен ерекшеленеді. Бөтен тұлғалардың қатысуынсыз өткізілетін жоспарлы және

жоспардан тыс құпия жиналыстарды хатшы-референттің алдын-ала хабарлауымен бірінші басшы, оның орынбасарлары, белгілі бір салаға жауапты атқарушы қызметкерлер (жетекші, бас маман) өткізеді. Хатшы-референт осындай хабарлама фактісі немесе осындай жиналысты өткізу жөнінде жоғарыда айтылған есептік кітапшасын бастайды. Хатшы-референттің хабарлауынсыз құпия жиналыстарды өткізуге жол берілмейді.

Мекеме қызметкерлерінің кез-келген құпия жиналысқа қатысуы мекемеде бекітілген рұқсат жүйесі негізінде жүзеге асырылады. Ақпарат алуға рұқсат беру (бөліну) жүйесі ақпаратты қорғау жүйесінің құрылымына енеді. Бұл жүйе – басшылық пен қызметкерлердің қызметтік міндеттемелерін орындау үшін бөлінген ғимарат, жұмыс орындары, құжаттардың белгілі құрамы мен құнды мәліметтерді пайдалану құқығын бекіту мақсатында бірінші басшы немесе фирманың ұжымдық басшылығы бекітетін міндетті нормалар жиынтығы.

Мекеме қызметкерлері болып табылмайтын тұлғалар тек белгілі бір мәселені талқылауда жеке қатысуы аса қажет болған жағдайда ғана құпия жиналысқа шақырылады. Олардың басқа мәселелерді талқылауға қатысуына жол берілмейді.

Жиналыс барысында құнды мәліметті қорғау мен мекеме құпиясын сақтау бойынша жауапкершілікті бұл жиналысты ұйымдастырған басшы өзіне алады. Хатшы-референт басшылыққа көмектеседі және қауіпсіздік қызметімен бірге ақпаратты жоғалтудың техникалық және ұйымдастырушылық каналдарының мүмкіндігінше жабылуын бақылайды [4].

Құнды ақпаратты санкцияланбаған тәртіпте алудың ұйымдастырушылық каналы келесідей жағдайларға негізделеді: қастық ойластырған адамның мекемемен түрлі, сонымен қатар заңды, қарым-қатынастарды орнатуы (мекемеге жұмысқа тұру, әріптес, клиент ретінде мекеме жұмысына араласу, түрлі жалған әдістерді пайдалану), ақпарат көзімен тікелей байланыс орнату (құжаттамалар, мәліметтер базасы, т.б.), мекеме құжаттамаларын ала алатын тұлғамен немесе мекеме қызметкерімен әріптесу, мекеме ғимаратына, бөлмелеріне құпия түрде немесе жалған құжаттармен ену, ақпараттарды, құжаттарды заңсыз тұрғыда алу, мекеменің коммуникативті байланыстарын пайдалану (жиналыстар мен келіссөздерге қатысу, мекемемен хат-хабар алмасу, т.б.). Техникалық канал дегеніміз – ақпараттың физикалық жолмен мәлімет көзінен (құжат, адам, т.б.) немесе ақпараттың объективті тарау каналынан (акустикалық, визуалды, т.б.) кетуі. Ақпарат көзімен тікелей контактісіз қорғалатын мәліметтерді алуға мүмкіндік беретін арнайы техникалық тыншылдық құралдарды қолдануды білдіреді. Техникалық каналдар стандартты сипатқа ие және қарсы әрекет құралдарының стандартты жиынтығымен жабылады. Бұл құралдар ұйымдарға байланысты

хатшы-референт пен қауіпсіздік қызметінің басшысымен келісіледі. Олар құнды ақпарат қауіпсіздігін қамтамасыз етуде ақаулықтарды тапса, жиналысты ұйымдастыруға жауапты тұлға мұны шешу тиіс. Осыдан соң құжаттар жиналысты ұйымдастыратын басшы тарапынан бекітіледі.

Дайындалған құжаттарға қол қоюмен қатар, хатшы-референт, қауіпсіздік қызметінің басшысы және жауапты ұйымдастырушы жиналыстың өткізілетін орнын, жиналысқа қатысушылардың кіру тәртібін, талқыланатын мәселелер мен қабылданған шешімдерді құжаттау тәртібін және рәсімделген шешімдер мен қол қойылған құжаттарды жиналыс қатысушыларына жолдау (тарату) тәртібін анықтайды [5].

Кез келген құпия жиналыс осындай жиналысты өткізуге лицензиясы бар және ақпаратты техникалық қорғаудың құралдарымен жабдықталған арнайы (бөлінген) бөлмеде ұйымдастырылады. Бұл бөлмелерге мекеме қызметкерлерінің және өзге мекемелер өкілдерінің кіруіне рұқсатты қауіпсіздік қызметінің басшысы береді және осы қызмет жұмыскері тарапынан бақыланады.

Құпия жиналыс басталмас бұрын, қауіпсіздік қызметінің жұмыскері бөлмеде аудио- және видеотаспалардың немесе жіберу құралдарының жоқтығын және ақпарат кетуінің барлық мүмкін каналдарында техникалық қорғау құралдарының сапалы жұмысын тексереді. Бөлме кондиционермен жабдықталуы тиіс, себебі жиналыс кезінде терезелер мен есіктерді ашуға рұқсат етілмейді. Терезелерге жарық түспейтін перделер жабылады, кіру есігі оның мықты жабылмауы жөнінде қоңырау беретін құралмен жабдықталады. Дыбыс шығуына жол бермеу үшін қос есік қою немесе есікті дыбыс өткізбейтін пердемен жабу керек.

Жиналысты жағдай жасалмаған және жабдықталмаған мекеме бөлмесінде (бірінші басшы кабинетінен басқа) өткізуге рұқсат берілмейді.

Құпия жиналыс өткізілетін бөлмелерде жиналыс барысында қолданылмайтын приборлар, жабдықтар және техникалық құралдар болмауы тиіс (мысалы, қалалық байланыс телефондары, теледидар және радиоқабылдағыштар, ПЭЕМ, т.б.). Қажет болса, олар көрші оқшауланған бөлмеге қойылады.

Құпия жиналыстың аудио- және видеожазылуы тек қана мекеменің бірінші басшысының рұқсатымен жүргізіледі, оны жиналысты дайындаған мекеменің бір қызметкері жүргізеді. Осы мақсатқа бөлінген таза магниттік немесе фотографиялық ақпарат тасымалдағышты хатшы-референт есептік түрде қол қою арқылы береді және жиналыс аяқталғанда аппарат оған тіркелген ақпаратпен қайтарылады.

Құпия жиналыс бөлмесіне қатысушылардың кіруін қауіпсіздік қызметі бақылауымен, бекітілген тізім бойынша және қатысушының жеке құжатын көрсетуі арқылы жауапты ұйымдастырушы жүргізеді. Әр мәселені талқылауды бастар алдында қатысушылар құрамы түзетіледі. Талқыланып жатқан мәселеге қатысы жоқ тұлғалар және мекеме қызметкерлерінің бөлмеде болуына (күтуіне) рұқсат берілмейді.

Жиналысты ашарда ұйымдастырушы басшының қатысушыларға құпия ақпаратты сақтаудың қажеттілігі жайлы ескертуі дұрыс.

Құпия жиналысқа дайындықты оны ұйымдастыратын жетекші мен құнды ақпаратпен жұмыс істеуге жіберілген мекеме қызметкерлері жүргізеді. Осы қызметкерлердің арасынан жауапты ұйымдастырушы тағайындалады. Ол дайындық жұмыстарының және жиналыстың өткізілуін жоспарлайды және үйлестіреді. Бұл қызметкер жиналыс немесе келіссөздерге дайындық барысы жөнінде хатшы-референтті хабардар етіп тұрады. Алынған ақпаратты хатшы-референт кітапшаға тіркейді.

Құпия жиналысқа дайындық кезінде жиналыс өткізудің жоспары, күн тәртібі, ақпараттық материалдар, шешімдер жобалары және күн тәртібінің әр мәселесі бойынша жиналысқа қатысушылардың тізімі дайындалады.

Құпия жиналысқа дайындық барысында құрастырылған құжаттарға «Құпия» деген гриф қойылады және олар құпия құжаттарды сақтау жөніндегі ережелерге сай құрастырылады. Жиналысқа қатысушыларға таратылатын құжаттарда (келісім-шарттар жобаларын, контрактілерді және т.б. қосқанда) құпия мәліметтер болмау тиіс. Бұл ақпарат нақты мәселе талқыланған уақытта жиналыс қатысушыларына ауызша түрде беріледі. Аса құнды ақпараттың сандық белгілері (техникалық және технологиялық параметрлер, күн, пайыздар, мерзім, көлемдер және т.б.) келісім-шарттар жобаларында және басқа да құжаттарда жазылмайды, немесе жалпы алынған белгілер ретінде тіркеледі. Жобаларда берілетін жеңілдіктер, белгілі бір әріптеске, клиентке жеңілдік беру не бермеу үшін ашық себептер айтылмайды. Жиналыс қатысушыларына таратылатын құжаттарда құпиялық грифі қойылмайды.

Құпия жиналыс қатысушыларының тізімі әр мәселе бойынша бөлек құрастырылады. Мәселені талқылауға тек қана осы мәселеге тура қатысы бар мекеме қызметкерлері қатысады. Бұл ереже басшыларға да қолданылады. Қатысушылар тізімінде тұлғалардың аты-жөні, қызметі, өкілдейтін мекемелері, ұйымдары, мекемелері және олардың келіссөздерді жүргізу мен шешім қабылдауға өкілеттіліктерін бекітетін құжаттар атауы көрсетіледі. Өкілдейтін мекеменің атауы қажет жағдайда шартты белгіленуімен көрсетілуі мүмкін. Белгілі бір мәселе бойынша тұлғаға (егер бірінші басшы болмаса) келіссөздер жүргізу мен шешім қабылдауға өкілеттілік беретін

құжат болып хат, өкілдік ететін мекеме сенім хаты, беделді заңды немесе жеке тұлғаның кепілдеме хаты, өкіл өкілеттіліктері туралы сұрауға мекеменің жазбаша жауабы, кейбір жағдайларда өкілдейтін мекеме жетекшісінің телефондық немесе факстік сендіруі қарастырылады. Тұлға өкілеттіліктерін бекітетін құжат атауы тізімге жиналыс басында енгізілуі мүмкін. Бұл құжаттарды жиналысқа қатысушылар жауапты ұйымдастырушыға тапсырады. Оларды кейін хатшы-референт берілген жиналыс немесе келіссөздер жайында барлық мәліметтер жинастырылған іске тігеді.

Мекеменің құпия құжаттармен жұмыс істеу талаптарына сәйкес, жиналыста қабылданған құжаттар рәсімделеді, оларға қол қойылады, қажет жағдайда көбейтіліп, жиналыс қатысушыларына таратылады (жіберіледі). Бұл құжаттардың барлық нұсқаларына қолдануға рұқсатты шектейтін гриф қойылады. Қатаң құпия ақпаратты қамтитын құжаттарды поштамен жіберуге болмайды.

Белгілі бір келісім-шартқа (контракт) тұру, оның мерзімін ұзарту немесе оны тоқтату туралы келіссөздерді жүргізгенде, хатшы-референт бақылайтын кейбір қосымша талаптар бар.

Келіссөздерге дайындық процесінде, біріншіден, келіссөз жүргізу жоспарланған екінші ұйым немесе мекеме мүдделері зерттеледі. Егер бұл мекеме белгілі емес болса, қате әріптес немесе клиент таңдап қалмау үшін ол туралы толық ақпарат жинаған жөн. Келіссөздерді жүргізуге дайындық жұмыстары келіссөздер жоспарын құруды, келіссөздерде қолдануға болатын құпия ақпарат құрамын анықтауды талап етеді. Осы кезеңде хабарланатын мәліметтер коммерциялық немесе өндірістік құпияны қамтымау тиіс. Келіссөздерге қатысатын мекеме қызметкерлеріне талқылауда құпия ақпаратты қолдануға, келіссөздердің қалайтын нәтижелерін айтуға және өзге әріптестермен осындай келіссөздердің нәтижелері жөнінде сөз қозғауға болмайды. Келіссөздердің ресми емес бөлігінде талқылаудың барысы мен мазмұны жайлы әңгімелесуге жол берілмейді.

Келіссөздерді жүргізгенде, әріптес сұраған ақпаратты толық көлемде беруге болмайды. Алдымен, бұл мәліметтің оған не үшін керек екендігін және осы мәліметті білуі онымен кейінгі әріптестікке қалай әсер етуі мүмкін екендігін білген дұрыс. Келіссөздердің осы кезеңінде сұрақтарға жауап қысқа да, нұсқа болу керек («иә және жоқ», «істей аламыз және істей алмаймыз»). Алайда қарым-қатынастардың заңды түрде рәсімделуі мен әріптестердің, клиенттердің құпия мәліметтерді таратпау туралы міндеттемелерге қол қоюларынан кейін, олар келісім-шарт мазмұнымен толық таныса алады. Келіссөздер нәтижесінде келісім-шартта құнды және аса құпия ақпаратты сақтау туралы жақтардың міндеттері, жақтардың өзара келісімінсіз ақпараттың үшінші жаққа берілмеуі, қызметкерлердің шектеулі санының

келісім мазмұнымен таныса алатындығы көрсетіледі. Және бұл қызметкерлер алдымен құпия алынған мәліметтерді сақтау туралы міндеттемелерге қол қою тиіс.

Коммерциялық тәжірибеде келіссөз жүргізу орны болып әдетте тұрақты немесе уақытша сауда және сауда-өндірістік көрмелер мен жәрменкелер таңдалынады. Хатшы-референт келіссөздер барысында құнды ақпаратты сақтау тәртібін біліп алады, қатысушыларды хабардар етеді және бекітілген ережелердің сақталуын бақылайды.

Кез келген көрме, бір жағынан, кәсіп үшін маңызды ақпарат көзі, тауарлар нарығын маркетингтік зерттеудің объектісі болып табылады. Екінші жағынан, ақпараттың тысқа кетуінің қауіпті каналы болады.

Осылайша, құпия мәселелер жөніндегі жиналыстар мен келіссөздерді дайындау мен өткізу, олардың нәтижелерін рәсімдеу, ұйымдастырушылар мен қатысушылар жұмысын дұрыс ұйымдастыруға қажет бірқатар міндетті шараларды жүргізумен байланысты. Айтылған талаптарды орындамаған жағдайда құнды мәліметтердің және мекеме, клиенттері мен әріптестерінің құпияларының жария болуы қауіп төнеді. Осы талаптардың орындалуын мекеме қызметінің ақпараттық қауіпсіздігін, оның кәсіптік және өндірістік құпияларының сақталуын қамтамасыз ететін хатшы-референт бақылайды.

Бос сөйлемей

Дұрыс нақты сөйлеу

Шынайы ақпарат беру

Барлық негізгі мәселелерді қамту

Не істелу керек,

Қашан,

Кім істейді

Қанша

Ешқандай төмен маңыздағы нәрселер

Сендіру

Нақты кісіге дұрыс айтылған дұрыс сөздер

Объективті және эмоционалды қажеттіліктерге жауап беріп

Консультациялық қызметке сенім құрудың өнімі

**ҚАРСЫ ШІКІРГЕ ҚАЛАЙ ӘРЕКЕТТЕНУ КЕРЕК**

Мысалы:

1. «Бұл тым қымбат»

**ТОҚТАҢЫЗ!!!**

Сөзін бөлмей, тыңдаңыз

Барлық қарсылықтарды біліп алмай, оларға қарсы сөз айтпаңыз

Сілтемелер жасаңыз

Айтылған сөздер мен олар қалай айтылғандығын бақылаңыз

2. Нақтыландыру үшін өзгертіңіз

3. Тексеріңіз (сұрақ қойып) – Бұл қарсылық нақты ма, әлде ойдан құрыстырылған ба?

«Егер біз әзірше бағаны қарастырмасақ, бұл қызмет сізге қажет пе?»

**ЖАУАП: «ЖОҚ»**

Клиент: «Маған X ұнамайды»

Ойланыңыз: Бұл ойдан құрастырылған қарсылық болуы мүмкін бе?

Ол бірнешеудің бірі болуы мүмкін бе?

Әрекет: X-ті нақтылау үшін 2-пунктіні қайта қараңыз

Нақты қарсылықты және барлық қарсылықтарды анықтау үшін 2 мен 3-ті қайта қараңыз

**4-ке өтіңіз**

Клиент **«ИӘ» ЖАУАБЫН** бермегенше, баға немесе басқа ойдан құрастырылған қарсылықтар жөнінде сөйлеменіз

Клиент: «Иә, алайда тым қымбат»

4. «Тым қымбат» нені білдіреді?

- Клиенттің ақшасы жоқ па?
- Клиент бюджетінде осыншама үлкен соманы қарастырмады ма?
- Клиент бұл арзанырақ болады деп ойлады ма?
- Клиент (әзірше) бұл қызметті сатып алатыны туралы нақты шешімге келмеді ме?
- Бәсекелестердің бағасы төмен бе?
- Клиенттің келіссөздерде өзінің «старттық» позициясын көрсетуі ме?
- Клиенттің сатып алу ойы жоқ па?
- Клиентке әлі де қызмет ұнамай ма?

Сұрақтар көмегімен, анықтаңыз

«Баға бойынша сізді не алаңдатады?»

Немесе

«Сіз баға жөнінде келіспейсіз, күдігіңізді айта аласыз ба?»

5. Шешім болса, тезірек бітіруге тырысыңыз

Мысалы: «Егер біз ... , сіздің көңілізден шыға ма?»

Егер өзара пайдалы шешімге келмесеңіз, болашақ іс үшін «есікті ашық қалдырыңыз»

**КЕЛІССӨЗДЕР БАРЫСЫНДА ӨЗІН-ӨЗІ ҰСТАУ**

**ӨЗІН-ӨЗІ ҰСТАУДЫҢ ҮШ СТИЛІ**

*Бағынышты*

«Сіздің қажеттіліктеріңіз менікінен асып түседі – сізге жол беремін»

*Агрессивті*

«Менің қажеттіліктерім сіздікінен асып түседі – маған жол беріңіз!»

*Келісімдік*

«Екеуміздің қажеттіліктеріміз бар. Менікі сіздікіндей маңызды. Келіссөз өткізейік».

**Шынайы келіссөздер келісімдік болып табылады.**

**БІРІНШІ ТАНЫСУ ЕСТЕ ҰЗАҚ САҚТАЛАДЫ**

Клиентіңізбен өзара сенім мен құрмет негізінде қарым-қатынас құрыңыз.



Клиентіңіздің қалаулары мен қажеттіліктеріне құлақ асыңыз.  
Өз қалауларыңыз бен қажеттіліктеріңізді нақты, негізді және қысқаша түрде баяндаңыз.

«Талап етемін» және «қалаймын» деген сөздерді қолдануға дайын болыңыз.

Клиентіңізге ізеттілік танытыңыз, алайда ашық және тура сөйлеңіз.

Ашық сұрақтар қойыңыз және тырыспаңыз: сіз клиент мүддесінде әрекеттенесіз.

#### Пайдаланған әдебиеттер тізімі

1. Василенко И.А.
2. К. Фон Клаузевиц «О войне» М,1997 , с. 57
3. Лебедева М.М. «Политическое урегулирование конфликтов» М, 1999 , с. 233
4. Селлих К. , Джейн «Переговоры в международном бизнесе» М,2004
5. Соловьев Э.Я. «Искусство проведения переговоров» М, 2006

#### **Аннотация**

Ведение переговоров - наука имеющее особое место в международных отношениях. Освоение техники ведения переговоров, определение тактики, стратегии переговоров оказывает большое влияние на осуществление межгосударственных отношений. Притом, во время ведения переговоров возникает необходимость сохранения секретной информации.

Поэтому, в подготовке и проведение переговоров касающихся тайных вопросов, в оформлении их результатов обязательно соблюдение некоторых правил.

Ключевые слова: переговоры, фирма, референт, договор, конференция, информация.

#### **Annotation**

Negotiating is a science which taking a special place in the international relations. Development of technics of negotiating, definition of tactics, strategy of negotiations renders a great influence on realization of interstate relations. Besides, during negotiating there is a necessity of preservation of the classified information.

Therefore, in preparation and negotiation of concerning secret questions, in registration of their results necessarily preservation of some rules.

Key words: negotiations, firm, reviewer, agreement, conference, information.