



**АСТАНАДАҒЫ ЭКСПО-2017 ХАЛЫҚАРАЛЫҚ
МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН КӨРМЕСІНІҢ
ЕРІКТІЛЕРІ ЖӘНЕ СУПЕРВАЙЗЕРЛЕРІНЕ
АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК ҚҰРАЛ**

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ И СУПЕРВАЙЗЕРОВ
МЕЖДУНАРОДНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ
ВЫСТАВКИ ЭКСПО-20 17 В Г. АСТАНА**

«Астана ЭКСПО-2017» ұлттық компаниясы» АҚ
«ҚАЗҒАЛЫМ» ғылыми орталығы» ЖШС

**АСТАНАДАҒЫ ЭКСПО-2017 ХАЛЫҚАРАЛЫҚ
МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН КӨРМЕСІНІҢ
ЕРІКТІЛЕРІ ЖӘНЕ СУПЕРВАЙЗЕРЛЕРІНЕ
АРНАЛҒАН ӘДІСТЕМЕЛІК ҚҰРАЛ**

Астана ЭКСПО-2017 халықаралық көрмесінің еріктілері мен супервайзерлеріне арналған әдістемелік құрал. Бурлаченко Л.Г., Ким В.А., Сарсекеева А.М., Наурызбаев Н.О., Оразбаева Ш.И., Емелин А., Россинский Ю.А., Павлова Я.С. Астана: ЖСШ «ҚАЗҒЫЛЫМ» ғылыми орталығы», 2016.

Аудару: қазақ тіліне – Мустафина В.О., Бектемирова А.Д.

Әрлендіру және беттеу: Дизайн студия «Simple-studio» www.simplestudio.kz

Нағыз әдістемелік құрал Астана ЭКСПО-2017 халықаралық көрмесінің еріктілері мен супервайзерлеріне, жастар саясаты мен еріктілер қозғалысы саласындағы тренерлер мен мамандарға арналған.

Әдістемелік құралдың ішіне Астана ЭКСПО-2017 халықаралық көрмесі, еріктілерді дайындау бойынша кіріспе курсы, олардың көкейкесті құзырларын дамыту, көрмеде еріктілер қызметтінің нақты бағыттарының сипаттамасы, еріктілермен жұмыс жасау бойынша супервайзерлерге курстар туралы жалпы ақпарат кіреді.

Жалпы әдістемелік құрал әр түрлі деңгейде өтетін іс-шараларға еріктілерді дайындау бойынша барлық қажетті ақпаратты құрайды және болашақта еріктілер қозғалысын дамытуға әдістемелік қамтамасыздандырудың негізі болуына мүмкіндік береді.

МАЗМҰНЫ

Кіріспе.....	006
---------------------	------------

1 тарау. Астанадағы ЭКСПО-2017 халықаралық мамандандырылған көрмесі.....	008
---	------------

1.1. Бүкіләлемдік ЭКСПО көрмелері.....	008
1.2. ЭКСПО-2017: мазмұны және тақырыбы.....	011
1.3. Астана-Қазақстан астанасы.....	013
1.4. Қазақстан тарихына қысқаша шолу – негізгі кезеңдері мен оқиғалар.....	019
1.5. ЭКСПО-2017 терминологиясы бойынша тілдік курстар.....	024

2 тарау. ЭКСПО-2017 еріктілерін даярлау-оқудың кіріспе курсы.....	041
--	------------

2.1. Ерікті: оның рөлі, қызметі және міндеттемелері.....	041
2.2. Коммуникация шеберлігі – ерікті тиімділігінің негізі.....	045
2.3. ЭКСПО-2017 шетелдік меймандарымен тілдесу.....	054
2.4. Мүмкіндігі шектеулі жандармен өзара іс-әрекет.....	058
2.5. Кикілжіңдерді шешу технологиясы-кіріспе ақпарат.....	063
2.6. ЭКСПО-2017 еріктісі жұмысы кезіндегі қауіпсіздік техникасы.....	069
2.7. Төтенше жағдайлар – ЭКСПО-2017 еріктілері үшін нұсқаулар.....	071
2.8. Алғашқы медициналық көмек – еріктілер үшін кіріспе курс.....	081

3 тарау. Астанадағы ЭКСПО-2017 халықаралық мамандандырылған көрмесінде еріктілердің қызмет бағыттары.....	083
--	------------

3.1. Көлікпен қамтамасыз ету.....	083
3.2. Адамдардың легін басқару және навигация.....	088
3.3. Аудармашылық қызметтер.....	091
3.4. БАҚ-пен өзара іс-әрекет.....	093
3.5. Тамақтандыруды және орналастыруды ұйымдастыру.....	098
3.6. Өнімді ілгерілету және промоутерлік.....	101
3.7. Іс-шараларға қызмет көрсету және көрерменмен жұмыс.....	104
3.8. Ресми салтанаттар.....	110
3.9. VIP-меймандармен жұмыстың техникасы.....	112

4 тарау. Супервайзерлер үшін ЭКСПО-2017 еріктілерімен жұмыс бойынша кіріспе курс.....	115
--	------------

4.1. Еріктілердің жұмыс орны және бағыты.....	115
4.2. Нәтижелі командалық өзара іс-әрекетті ұйымдастыру.....	118
4.3. Көшбасшылық құзыреттерді қалыптастыр.....	127

Қорытынды.....	134
-----------------------	------------

Бұл әдістемелік құрал Астана ЭКСПО-2017 халықаралық көрмесінің еріктілері мен супервайзерлеріне арналған. Қазақстанда мұндай ауқымдағы шараны өткізу жалпы еріктілік қозғалысын дамытуға үлкен серпін береді, бұл саладағы жүйелік тәсілді және әдістемелік қамсыздандыруды жүзеге асыруға жағдай жасайды. Даярлықтан өткен және бір ай халықаралық көрмеде жұмыс атқарған ЭКСПО-2017 еріктісі жоғары деңгейдегі және халықаралық дәрежедегі бұқаралық шараларға қатысудың бірегей тәжірибесіне ие болады. Оның қатарында нәтижелі командалық жұмыс, жеке тұлғалық тиімділіктің жоғары деңгейі, түрлі көрме тақырыптарын түсіну, VIP-деңгейдегі шараларды өткізу хаттамаларын білу, халық көп жиналғанда өзін-өзі ұйымдастыру үрдістерін басқаруға қатысу, белсенді азаматтық ұстанымды игеру, және отансүйгіштік сезімін білдіру бар. Қазақстан мұндай еріктілерді мақтан тұта алады, ал ЭКСПО-2017 орнықты еріктілер қозғалысын қалыптастырудың үздік мектебіне және негізіне айналады.

Әдістемелік құрал төрт тараудан тұрады. «Астанадағы ЭКСПО-2017 халықаралық мамандандырылған көрмесі» деп аталатын бірінші тарау алдағы шара туралы жалпы ақпаратқа арналған. Оның арқасында еріктілер қолға алынған Жобаның және жүзеге асырылатын шаралардың ауқымы мен маңыздылығын бағалай алады, Көрме туралы ақпаратты сауатты түрде таныстырып, талқылауға қатысады, көрмені өткізудің жалпы мәселелері бойынша кеңес бере алады. Тарауда ЭКСПО халықаралық көрмесі, Астанадағы алдағы көрменің мазмұны мен тақырыбы туралы тарихи анықтама, Қазақстанның елордасы және басты мақтанаштарының бірі - Астананың өзі туралы ақпарат, Қазақстан дамуының негізгі кезеңдерін сипаттайтын қысқаша тарих қамтылған.



Еріктілер – Көрменің меймандарын қарсы алатындардың бірі. Олар ЭКСПО-2017 ғана емес, Көрме өтетін қаланы және өздері тұратын мемлекетті таныстыра білуі тиіс.

Шетелдік меймандарды қарсы алатын еріктілер үшін ағылшын тілін білу міндет болып табылады. **1 тарауда** қамтылған қазақ, орыс және ағылшын тілдеріндегі ЭКСПО-2017 тақырыбындағы терминдер сөздігіне жүгінуге болады.

КІРІСПЕ

«ЭКСПО-2017 еріктілерін даярлау-оқудың кіріспе курсы» тақырыбындағы **2-ТАРАУДА** жалпы еріктілердің қызметі үшін маңызды ақпарат қарастырылған. Онымен еріктілер өздерінің қызмет бағыттарына қарамастан, танысатын болады. Бұл тіл табысудың шеберлігі, кикілжіңдерді шешу технологиясы, төтенше жағдайлар кезіндегі әрекет, алғашқы медициналық жәрдем. Сонымен қатар еріктілер шетелдік меймандармен араласқан кезде кроссмәдениетті коммуникациялардың ерекшеліктерімен, мүмкіндігі шектеулі адамдармен өзара іс-әрекеттесу ережелерімен танысады.

Еріктілер тиісті тәжірибелік дағдыларын шыңдау үшін аталған тақырыптар бойынша семинарлар мен тренингтерден құралған курстан өтеді, материалды меңгеру деңгейіне тест тапсырады.

«Астанадағы ЭКСПО-2017 халықаралық мамандандырылған көрмесінде еріктілердің қызмет бағыттары» тақырыбындағы **3-ТАРАУДА** еріктілер қызметінің нақты бағыттары бойынша сипаттама қамтылып отыр. Оның ішінде көлікпен қамтамасыз ету, адамдар ағындарын басқару және навигация, аудармашылық қызметтер, БАҚ өзара іс-әрекет, тамақтандыруды және жайғастыруды ұйымдастыру, өнімді ілгерілету техникасы және промоутерлік, шараларға қызмет көрсету және көрермен жұмыс, ресми салтанаттан, VIP-меймандармен жұмыстың техникасы жан-жақты көрсетілген. Бұл құралда ұсынылған жалпы ақпараттан бөлек 2017 жылы еріктілер Көрме аумағында тәжірибелік оқудан өтетінін атап өту қажет.

«Супервайзерлер үшін ЭКСПО-2017 еріктілерімен жұмыс бойынша кіріспе курс» тақырыбындағы **4-ТАРАУДА** еріктілер топтарының үйлестірушілеріне, оларда көшбасшылық дағдыларын қалыптастыру және команда қалыптастыруға қажетті ақпарат ұсынылған. Тиісті дағдыларды тәжірибе жүзінде шыңдау үшін супервайзерлерге семинар-тренингтер ұйымдастырылған.

Жалпы әдістемелік құралда еріктілерді әр түрлі деңгейдегі шараларға даярлайтын барлық қажетті ақпарат қамтылған және келешкте еріктілік қозғалыстың дамуын әдістемелік тұрғыда қамтамасыз етудің негізі ретінде қолданылуы мүмкін.

1 ТАРАУ

АСТАНАДАҒЫ ЭКСПО-2017 ХАЛЫҚАРАЛЫҚ МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН КӨРМЕСІ

1.1. БҮКІЛ ӘЛЕМДІК ЭКСПО КӨРМЕЛЕРІ

Бүкіләлемдік көрмелер тарихы 1851 жылы Лондонда өткізілген **«БАРЛЫҚ ХАЛЫҚТАРДЫҢ ӨНДІРІСТІК ЖҰМЫСТАРЫНЫҢ ҰЛЫ КӨРМЕСІНЕН»** басталып, бүгінгі күнге дейін жалғасуда. 1928 жылы Парижде көрме қызметін реттеу мақсатында Халықаралық көрме бюросы (ХКБ) құрылды. Бүгінгі күні ол өте ежелгі және өкілетті халықаралық құрылымдардың бірі (оған 166 ел мүше). Халықаралық көрме бюросы халықаралық көрмелер принциптері мен мақсаттарының сақталуын, халықаралық қызметтесу шеңберінде білім беру, инновациялар саласында, жалпыадамзат мәселелері бойынша пікір алмасу жөніндегі ғаламдық сұқбат-кездесулер ұйымдастыруды қадағалайды. Бүкіләлемдік көрмелерді өткізу орны мен олардың тақырыбы саяси, экономикалық, жағрафиялық және мәдени ерекшеліктерді ескере отырып анықталады. XIX ғасырда, Өндірістік революциялар, романтизм

және позитивизм қоғалыстары кезеңінде көрме қозғалысын дамытуға қолайлы жағдайлар туындады.

Өзінің құрылғанынан бастап Көрмелер халықтар арасындағы ынтымақтастыққа ұмтылды; сондықтан олар бір мезгілде «витрина» және адамзат прогресімен байланысты мәселелерді талқылау жөніндегі форумдар болып табылды. Кейде Бүкіләлемдік көрмелермен қатар салтанатты даталар мерекеленді. Көрмелер өткен мен бүгінгінің және болашақтың арасындағы байланыстырушы буын. Мәселен, 1889 жылы Парижде Француз Революциясының жүз жылдығы атап өтілді, 1876 жылы Филадельфияда АҚШ тәуелсіздігінің жүз жылдық мерейтойы атап тойланды, 1893 жылы Чикагода және 1992 жылы Севильяда Американың ашылуының бес жүз жылдығы атап өтілді, ал 1915 жылы Сан-Францискода Панама каналының ашылуы мерекеленді.

КӨРНЕКТІ ҒИМАРАТТАР. ЭКСПЕРИМЕНТАЛДЫ ҚАЛАЛАР.

1851 жылы Лондонда алғаш рет Бүкіләлемдік көрме қаланың орталығындағы барлық экспонаттар сыятын БІР ҒИМАРАТТА өткізілді. Ол үшін сол кезде жаңалық болып табылатын Хрусталь сарай салынды. Оның тіреу құралдарының оранжереясы өзінің

жаңалығымен инженерлік конструкциямен, «Виктория Регия» алып кувшикасындағы қайталанытын суреттерімен ерекшеленді. Хрусталь сарайы техникаға мойынұсынатын жаңа қоғам ұстанатын жаңа діннің шіркеуі ретінде бой көтерді.

2006 жылы мұнарада 6 719 200 адам, ал оның салыну тарихынан

2007 жылғы 31 желтоқсанға дейін 236 445 812 адам болған. Бүгінде Эйфель мұнарасы әлемдегі ең көп адам келетін және ең көп суретке түсірілетін нысан болып табылады.



ЭЙФЕЛЬ МҰНАРАСЫ уақытша ғимарат ретінде 1889 жылғы әлемдік көрменің кіреберіс дарбазасы қызметін атқару үшін жобаланып, салынған болатын. Мұнараны (көрме өткен соң, 20 жылдан кейін) жоспарланған ысырудан оның ұшар басында орнатылған радиоантенналар құтқарды. Бұл радионың қолданысқа ену дәуіріне тұспа-тұс келген. Уақыт өте келе құрастырушы Гюстав Эйфельдің құрметіне аталған мұнара Париждің нышанына айналды.

1876 жылы Александр Беллмен АҚШ-та патенттелген **ТЕЛЕФОН** «сөйлейтін телеграф» деп аталды. Белл тұтқасы адамның сөзін жеткізу және қабылдау үшін кезек бойынша қызмет етті. А. Беллдің телефонында қоңырау қарастырылмаған. Оны кейін А. Беллдің әріптесі Т. Ватсон (1878 жылы) ойлап тапты. Абонент тұтқа арқылы ысқырықтың көмегімен шақырылды. Бұл желілінің әрекет ету ұзақтығы 500 метрден асқан жоқ. Александр Белл ұзақ уақыт бойы телефонның ресми өнертапқышы ретінде саналды. Тек 2002 жылғы 11 маусым күні АҚШ Конгресі № 269 қарарда телефонды ойлап табу құқығы Антонио Меуччиде екендігін мойындады.

1876 ЖЫЛҒЫ 14 АҚПАНДА Александр Белл өзінің өнертабысы бойынша Вашингтондық патенттік бюроға өтінім жолдады.

Дәл сол күні Чикагода тұратын өнертапқыш Элиша Грей **«ВОКАЛДЫ ДЫБЫСТАРДЫ ТЕЛЕГРАФ ӘДІСІ АРҚЫЛЫ ЖЕТКІЗУГЕ ЖӘНЕ ҚАБЫЛДАУҒА АРНАЛҒАН ҚҰРЫЛҒЫСЫНА»** алдын ала өтінім ұсынды. Бірақ көп ұзамай Грей өзінің алдын ала өтінімінен бас тартты. Бұл жағдай бойынша телефонды кім бірінші ойлап тапты мәселесі төңірегінде көптеген пікірталастар орын алды.

1876 ЖЫЛҒЫ 7 НАУРЫЗДА Александр Белл телефонды ойлап табуға патентті иеленді. Бір қызығы, А. Белл телефоннан гөрі «жан-жақты телеграфты» құрастыруға тырысқан. Сол кезде телеграфияда желілердің үлкен тапшылығы байқалған болатын.

1876 ЖЫЛҒЫ 25 МАУСЫМ. Александр Белл тұңғыш рет өзінің телефон аппаратын Филадельфиядағы Бүкіләлемдік электр-техникалық көрмеде паш етті..

1855 жылдан бастап Бүкіләлемдік көрмені бір ғимаратта өткізу концепциясы ескіріп, көрме кеңістігін ұйымдастырудың жаңа нысаны – көрме алаңдары туындады. Сөйтіп, халықаралық көрме қалашықтары пайда болды. 1893 жылғы Чикагодағы «Ақ қала» осындай қалалардың алғашқы қарлығашы. Көрмелеуді бұлай ұйымдастыру салынған нысанардыкелешекте де пайдалануға мүмкіндік береді: экспозициялар көлдің айналасынағы арналар мен салаларда орналасты.

Бүкіләлемдік көрмелерде ұсынылған өнерлер арасында маңызды орын сәулетке берілді. Көрмені қабылдаған қалалар заманауилықтың, техникалық прогрестің, және бүкіл әлемге танымалдықтың белгісі болуға лайықты бірегей ғимараттар салуға тырысты: Брюссельдегі Атомиум, Барселонадағы Монжуич Ұлттық сарайы, Париждегі Эйфель мұнарасы...

THE GREAT EXHIBITION OF WORKS OF INDUSTRY OF ALL NATIONS (Барлық ұлттар өнеркәсібі жұмысының ұлы көрмесі) ең алғаш сонау 1851 жылдың қазан айында Лондондағы Гайд-паркте өтті. Көрме адамзаттың технологиялық мүмкіндіктерін көрсетудің ең танымал алаңына айналып, өзінің әлемдік пішімін сақтап қалды. Бүгінгі Ехро — ғылыми ой өзінің өмірге икемділігі мен біреудің бизнес-мүмкіндіктеріне сүйенуге ықылас білдіруін дәлелдейтін орын.



- Қазақстанның ЭКСПО-мен сабақтасатын қазіргі тарихы 2005 жылдан бастау алады. Ал 2015 жылдың 11 маусымында Қазақстанға көрменің тіркеу құжаттамасын ойдағыдай қорғағаны мен өзіне жоғары міндеттемелер қабылдағанының дәлелі (куәлігі) ретінде Expo-2017 туы тапсырылды.
- 2017 жылы Астананың тыныс-тіршілігі үш ай бойы Expo режимінде және ғаламшардағы жетекші медиа-алыптар телекамераларының түсіруімен өтеді. Астанада «Болашақ энергиясы» ұранымен өтетін ЭКСПО 2017 көрмесі кең ауқымды және барлығын қамтушы жоба ретінде ойластырылды, оның тақырыбы жан-жақты терең қызығушылық танытатын, қоғамдастықтардың тіршілігін анықтайтын және осы қоғамдастықтардағы адамның күнделікті тұрмыс-ахуалын айқындайтын фактор ретінде қарастыруға мүмкіндік беретін энергия болып табылады.
- Болашақтың энергиясы — бүкіл әлем қызығушылық танытып отырған тақырып. Әрі ол энергияның күн, жел, геотермальды сияқты баламалы көздері ғана емес, сонымен бірге дәстүрлі де көздері, сондай-ақ атмосфераға көмірқышқыл газдарының шығарындыларын азайту, мұнайды пайдалану, қоршаған ортаны ластау мен ғаламшардағы минералды және көміртек ресурстарының сарқылу мәселелері. Қазақстан – ТМД елдерінің ішінде «жасыл экономикаға», жаңартылатын энергия көздеріне өту тұжырымдамасын қабылдаған жалғыз ел.
- Ұйымдастырушылар үш қосалқы тақырыпты анықтады: бірінші – көмірқышқыл газы таралымдарын қысқарту, екіншісі – энергия тиімділік, үшіншісі – барлығы үшін энергияның қол жетімдігі. ЭКСПО-да ұсынылатын технологиялар өмірге жемісті түрде кірістіріле алады.
- ЭКСПО аумағында іске қосылған барлық экотехнологияларды паш ету жоспарланған.
- Көрме ғимараттарының төбелері күн батареяларымен жарақталатын болады. Кейбір құрылымдарда электр энергиясын өндіретін турбиналар орнатылатын болады. Салқындату немесе жылу жер астынан берілетін болады.

Ғаламшар мен ЭКСПО нышаны ретінде әлемдегі ең үлкен шар тұрғызылады. Шар түріндегі ғажайып ғимарат жасау - Елбасы Н.Ә. Назарбаевтың идеясы болатын. Қазақстандық павильон - орталық, оның айналасында - халықаралық павильондар орналасады. Бұл бірегей және нағыз таңғажайып көрініс болады: жартылай дөңгелек шынылармен жабылған ол жарқырап тұрады әрі оны «теледидарға» айналдырып, ғарыштан да көруге болады.

Жоғары технологиялар мұражайымен қатар мұнда біздің шежіремізді, тұрмысымыз бен дәстүрлерімізді, дамуымыз бен жетістіктерімізді көрсететін, қазақтың тарихы туралы баяндайтын мұражай да орналасады. Бұл кешен халқымызды таныстыру мақсатында жасақталады

2014 ЖЫЛҒЫ 24 СӘУІРДЕ Қазақстан Президенті ресми түрде капсуланы салып, құрылыс жұмыстарын бастап берді. Жобаны 2016 жылдың желтоқсанында аяқтау жоспарланып отыр. Ал келесі жарты жылдың ішінде барлық нысандар сынау тәртібінде, басты дайындықта жүргендей жұмыс жасайтын болады.

САРАПШЫЛАР ЭКСПО ЖҰМСАЛҒАН ШЫҒЫН АҚТАЛАТЫНЫНА СЕНИМДІ. Астананың дамуы бұрын жоспарланып қойған жерлерде құрылыс жұмыстары қолға алынды. Қаланың үлкені бағыты бойынша жолдар төселуде, инженерлік желілер, су, газ, канализация тарту жұмыстары жүргізілуде. Сонымен қатар Expo — бүкіл ғаламшардың көзінше Қазақстанның беделіне жұмыс істейтін тұңғыш ірі халықаралық жоба.

БҰЛ ЕЛІМІЗДЕГІ ТУРИЗМДІ БЕЛСЕНДІ ДАМУҒА СЕРПІН БЕРЕТІН НАҚТЫ МҮМКІНДІК. Ықтимал туристерді Астана, Бурабай, Алматы мен Байқоңыр қызықтырады. Біздің жоспарымыз бойынша, онда саяхатшыларды жүрдек пойыз жеткізетін болады. Туристерге арзан және жайлы экскурсиялар қамтамасыз етіп, елімізді танымалдығын арттыруға жол ашылады. Осылайша табыс табуға жол ашық. Шетелдіктер үшін жеңілдетілген визалық тәртіпті енгізу жұмыстары қолға алынып, кейбір елдермен визасыз тәртіп бекітілген.

ЭКСПОҚҰРЫЛЫСЫ БАРЫСЫНДА ОНДАҒАН ЖҰМЫС ОРЫНДАРЫ ҚҰРЫЛАДЫ. Салынатын тұрғын үйлердің көлемі де үлкен. Олар мемлекет қаржысы есебінен тұрғызылмайды. Бүгінгі таңда ЭКСПО-2017 дайындық шеңберінде 500 миллион доллар инвестиция тұрғын

үй құрылысына, қонақ үйлер мен бизнес-орталықтар тұрғызуға жұмсалып отыр. Одан бөлек ЭКСПО өткізу кезінде шағын және орта бизнес өкілдері табысқа кенеле алады. Бұл жерге өз қаражатын, көрме аумағында ғана емес, бүтін Астана мен Қазақстанда жұмсайтын көптеген адам легі келеді. Сонымен бірге ЭКСПО есебінен астана үшін маңызды жаңа нысандардың бой түзуін де естен шығармаған жөн.

КӨРМЕДЕН KEЙІН ЭКСПО-2017 ДАЙЫНДАУ БАРЫСЫНДА БОЙ КӨТЕРГЕН НЫСАНДАРДЫ КЕЛЕШЕКТЕ ПАЙДАЛАНУ ҮШІН ӨЗГЕРТУ ЖОСПАРЛАНЫП ОТЫР. МӘСЕЛЕН, БИІКТІГІ СЕГІЗ МЕТР СТАНДАРТТЫ КӨРМЕ ПАВИЛЬОНДАРЫНДА АРНАЙЫ САҢЫЛАУЛАР ҚАЛДЫРЫЛАДЫ. ОЛАР НЫСАНДЫ ЕКІ ҚАБАТҚА БӨЛУГЕ МҮМКІНДІК БЕРЕДІ.

Жоспар бойынша көрме павильондары аумағында «А» класындағы кеңселер, оқу зертханалары немесе дәріс залдары орналасады. Көрме аумағының бір бөлігін балаларға, жасөспірімдер мен жастарға арналған ойын-сауық алаңы етіп қалдыру керек деген ұсыныстар да бар.

ЖОҒАРЫ ТЕХНОЛОГИЯЛАР МҰРАЖАЙЫН АШУ ДІТТЕЛІП ОТЫР. Бұл қазақстандық павильон қабатының бір бөлігінде орналасып, тұрақты түрде жаңаратын экспозицияға айналады. 2016 жылдың соңына қарай британдық компаниялар жасап жатқан тұжырымдама дайын болуы тиіс. Ол студенттер мен жоғары сынып оқушыларына арналған ғылыми-танымдық, оқыту орталығы болса керек. Бүгінде ЭКСПО үшін салынған базада кадрларды оқыту мен қайта даярлау үшін Google, HP, IBM сияқты компаниялармен келіссөздер жүргізілуде.

КӨҢІЛ КӨТЕРЕТІН ОЙЫН-САУЫҚ ШАРАЛАРЫ – АСА МАҢЫЗДЫ МӘСЕЛЕ.

- ✓ Көрмеге келушілер зияткерлік тұрғыдан байып қана қоймай, көңіл де көтерулері қажет. Концерттер, шоу-жобалар, көрмелер, театрлық қойылымдар тәрізді отандық және әлемдік жұлдыздардың қатысуымен жасалатын жарқын, қазіргі заманғы және қызықты бағдарлама алдын ала үш айға белгіленеді.
- ✓ Билеттерді он күн, бір ай бұрын жеңілдікпен сатып алуға болады. Сонымен бірге ЭКСПО кезінде 174 гектар аумақта (күніне 70-90 мың адам келеді деп күтіледі!) кәдесыйлар, фуд-корттар тәрізді нақты коммерциялық аймақтарға орын табылады...
- ✓ Қадамдық қолжетімділіктегі жоғары технологиялар — отандық ғылымның болашақ табыстарының, демек еліміздің жалпы жетістігінің кепілі.



1.3. АСТАНА -КАЗАҚСТАН АСТАНАСЫ

Астана – Қазақстан астанасының жаңа атауы. Қаланың бұрынғы атауы– Ақмола (бұған дейін Ақмолинск).

Осы атаудың шығутегінің бірнеше нұсқалары бар. Біріншісінде Ақмола ақ түсті әктас белесіне орай аталған делінеді. Екінші нұсқа византиялық Прокопиус авторына тиесілі. Ол өз еңбектерінде ғұндар биік белесті немесе қамалды «мола» деп атаған дейді. Ал үшінші нұсқада: Ақмола молшылығымен әрі ет және сүт (қымыз, айран, құрт, шұбат және т.б.) тағамдарының әртүрлілігімен танымал ірі қара мал жәрмеңкелерінің басты орталығы болған. Осыған орай қаланың атауы «киелі ақ мекен» немесе «ақ мол» ретінде аударылады.

Қазақ Кеңес энциклопедиясында «Ақмола – ақ тастан жасалған құрылыс, оның төрт бұрышты қабырғаларына күмбез салынған, ол киіз үйдің жоғарғы бөлігіне немесе шардың жартысына ұқсас келеді. Күн көзінде жарқырайтын күмбез алыстан көрініп, Есіл өзенінің жағасына ерекше сұлулық береді». Сондықтан бұл өңір Ақмола деп аталып кеткен.

Ежелден-ақ Ақмоланың иен даласы әртүрлі мәдениеттер мен өркениеттер тоғысатын мекенге айналған. Б.з. дейінгі бірінші мыңжылдықтың ортасында тарихшы Геродот өз еңбектерінде дәл осы жер арқылы өткен Үлкен Дала (кейін Ұлы Жібек жолы) арқылы бағдар жайлы жазған болатын. Кереуен жолдар дәстүрлі түрде мал шаруашылығымен және ауыл шаруашылығымен айналысатын қалалардағы сауданың және қолөнер өнеркәсібінің қарқынды түрде дамуына әсер етті.

БОЗОК

Қазақстан Президенті Нұрсұлтан Назарбаев өзінің **«ЕУРАЗИЯ ЖҮРЕГІНДЕ»** кітабында Қазақстанның қазіргі астанасы бос жерде емес, ежелгі заманнан бері адам қоныстанған аумақта пайда болғанын ерекше атап өтті. Оған Еуразия құрлығының дәл ортасында мыңдаған шақырымға жайғасқан ұлы және шексіз Сарыарқа даласының саяси және рухани орталығына айналған орта ғасырлық Бозоқ қалашығының жақында ашылуы дәлел.

Астана қаласынан бес шақырым жерде орналасқан ортағасырлық Бозоқ қалашығы қазақстандық астананың мыңжылдық мұрагері саналады.

АҚМОЛИНСК

XIX ғасырдың 30 жылдарында Қазақстанның иен даласында Ақмола елді мекенінің орнында ортаазиялық аймақтағы маңызды коммерциялық және экономикалық орталыққа айналған Ақмолинск қаласы пайда болды. Сол кезде тұрған халықтың саны 2 адамнан асып жығылды. Бірақ кейінгі 30 жылда қаланың халқы үш есе арта түсті.

ЦЕЛИНОГРАД

Өткен ғасырдың 60 жылдарында қала өмірінде жаңа кезең бастау алды: 1960 жылдың желтоқсанында жүз мың тұрғыны бар қала солтүстік Қазақстанның тың игеру орталығы атаңды. 1961 жылы Ақмолинск атауы Целиноградқа, 1992 жылы – Ақмолаға, ал 1998 жылдың 6 мамырында – Астана қаласына өзгертілді.

АЛМАТЫДАН АСТАНАҒА

XX ғасырдың соңғы онжылдығында тың игерушілердің қаласы жаңа тынысқа ие болды – әлем картасында Қазақстан Республикасы пайда болып, Ақмоланың ежелгі иен даласы тіршілікке бөленудің арқасында таңғажайып қала Астана бой көтерді.

Жаңа Қазақстанның елордасы ретінде Астананың таңдалу себептері көп. Бұрынғы астана Алматы шалғайда еліміздің оңтүсігінде орналасқан, ал оның халқы 1,5 миллион адамнан асып жығылды. Алматыдағы құрылыс жұмыстарының тығыздығы қаланы дамытуға ешбір мүмкіндік қалдырмады. Күре жолдардағы көлік жүктемесі және «Оңтүстік астанадағы» экологиялық жағдайлар жақсартуды талап етті. Бұл Қазақстан қалаларының күрделі экологиялық мәселесіне айналды.

Жаңа тарихта заманның жаңа қатерлеріне нақты жауап ретінде астананың көшірілуіне жүгіну жиі кездесетін жағдайға айналғаны байқалады. Бұл елдің әлеуметтік-экономикалық және саяси дамуына жаңа серпін береді. Жаңа ірі еуразиялық мемлекет үшін жаңа жалпы ұлттық нышанның қажеттігі туындады. Жаңа астанаға, 21 ғасырдың қаласына жасампаздықтың, жаңашылдықтың рухын және Батыс пен Шығыс кездесетін орын ретінде Қазақстанның рөлін жан-жақты сипаттау міндеті жүктелді.

Сондықтан Қазақстан Президенті Н.Ә. Назарбаевтің шешімімен Ақмола (Астана) Алматыға таптырмас балама ретінде таңдалды. Елбасының пікірі 32 факторды назарға алған жалпы ұлттық зерттеуге негізделді. Оның ішінде әуелі әлеуметтік-экономикалық индекстер, климат, табиғи көріністер, сейсмикалық жағдайлар, қоршаған орта, көлік инфрақұрылымы, қызмет көрсетудің құрылыс құрылғылары, жұмыс күші басты назарға алынды.

ЮНЕСКО басшысының пайымы бойынша Астана жас мемлекеттің тәуелсіздігі нышанына айналды.



АСТАНАНЫҢ КӨРНЕКТІ ОРЫНДАРЫ

БӘЙТЕРЕК

Бәйтерек – Қазақстанның елордасында орналасқан монумент, қаланың басты көрнекті орындарының бірі. «Бәйтерек» жас, мықты, өсіп келе жатқан ағаш ретінде өзінің тарихи тамырын сақтаған және болашаққа талпынуға ниетті мемлекеттің көрсеткіші саналады.

Монумент жобасының авторы – әйгілі ағылшын сәулетшісі Норман Фостер. Бәйтерек монументі 2012 жылы ашылып, Қазақстан тарихындағы маңызды оқиғаға, халық өмірінің жаңа кезеңіне айналды. Мұнараның құрылымы үш негізгі құрылымнан тұрады – жер асты, жер үсті және аспан әлемі.

«Бәйтерек» монументі – металдан, шыны мен бетоннан жасалған бірегей сәулет құрылысы. Оның пішіні таң қалдырады: биіктігі 105 метрлік металл құрамасынан, салмағы 1000 тоннадан жоғары 500 жуық қададан тұрады. Әлемде бірінші рет диаметрі 22 метрлік және салмағы 300 тоннадан тұратын күннің түсуіне қарай түсін өзгертетін «хамелеон» шынысынан жасалынған шар 97 метр биіктікке көтерілді.

«Бәйтерек» монументі өзінің орналасуымен және композициялық құрылысымен ежелгі көшпенділердің космогониялық түсінігін көрсетеді.

Аспанды өзінің алып қанаттарымен жауып қасиетті құс Самұрұқ ұшып келеді. Ол биік жапырақтарды паналап өмір мен үміт әкелетін алтын жұмыртқа - Күнді салу үшін Өмір ағашы Бәйтерекке ұмтылады. Ал астыңғы жағында дәл түбірінде өзінің сағатын күтіп, күннің орнына түнді, жаздың орнына қысты шақыратын аш Айдахар күтуде. Осылайша зұлымдықпен адалдықтың арасындағы таусылмас күрес пайда болады, екі өмірдің ортсында өзінің суымен Әлем көлі ағады, оның жағасында тамырымен жерді ұстайтын, өзінің салаларымен аспанға өрлейтін Бәйтерек көтеріледі...

Ұлы ағаш байырғы антогонизмінде өлім мен өмірді теңестіреді – дүниежүзілік әмбебап мифологиялық концепцияларының бірі. Жер қыртысында дүниеге келіп, ол өзінің мәңгілік жолдан өтеді және ұшы қиырсыз аспанға кетеді.

БЕЙБІТШІЛІК ЖӘНЕ КЕЛІСІМ САРАЙЫ-АСТАНАДАҒЫ «ӘЛЕМНІҢ СЕГІЗІНШІ КЕРЕМЕТІ»

Пирамидалар – бұл тек Египет қана емес, олар енді Қазақстанда да бар. 2006 жылы Астанада ашылды. Ол түзу төрт жақты пішінге ие. Кейбіреулер пирамиданы «Әлемнің сегізінші кереметіне» теңейді. Әйгілі сәулетші Норман Фостермен салынған пирамиданың таң қалдыратын тұстары да аз емес. Онда алтын қима қарастырылған: табан қабырғасының ұзындығы 62 метрге, биіктігі де 62 метрге тең.

Бейбітшілік және келісім сарайының пирамидасында концертті-опералық зал, мәжіліс-залдары, көрме галереялары, бақ орналасқан. Бұл ретте олардың барлығы ерекше безендірілген: түрлі паннолардан, мүсіндерден, суреттер мен инсталляциялардан тұрады. Ең үлкен мәжіліс залы «Хеопс Атриум» деп аталады. Оның аумағы 2000 ш.м асып жығылады. Пирамиданың жоғары тұсында «Бесік» шағын мәжіліс залы орналасқан. Бұл көпшілікке белгілі әлемдік дін көшбасшыларының конференциясын өткізетін орынға айналды.

Бейбітшілік және келісім сарайы- Қазақстандағы бірегей ғимарат, оның жарқырайтын қырлары елорданың сәнін арттыратыны сөзсіз. Сонымен қатар кешқұрым ғимараттың күмбезі жарқын шамдарымен ерекше көз тартды. Ол шамшырақ іспетті халық пен діндер бірлігіне жол сілтейді.

«АҚ ОРДА» ПРЕЗИДЕНТ САРАЙЫ

Әлемнің бірде-бір астанасы Президент резиденциясын айналып өте алмайды. Қазақтан Республикасының жаңа астанасы ресми түрде жарияланған 5 жылдан кейін «Ақ Орда» Президент сарайының ресми тұсаукесер рәсімі өтті. Алайда бұл ғимарат жабық мемлекеттік нысан болып табылмайды. Бұл жерде Президенттің бастамасымен тұрақты түрде экскурсиялар ұйымдастырылады. Ақ Ордаға кіру үшін қойылатын маңызды шарт бар: Президент Резиденцияда болса, онда Сіз ғимараттың ішіне кіре алмайсыз. Егер басқа мемлекеттің басшысы болмасаңыз.

«ҚАЗАК ЕЛІ» МЕМОРИАЛДЫ КЕШЕНІ

Мүсін Тәуелсіздік сарайын қамтитын бірыңғай сәулеттік-құрылыс кешенінің бір бөлігі болып табылады.

Мемориалдық кешен тікке шаншылған стелла түрінде жасалған. Оның ұшар басында алтын түстес бояумен әрленген алып құс – Самұрық орнатылған және діңгектің негізінде төрт қола барельефтері: «Қазақстанның тұңғыш президенті және халық», «Қаһармандық», «Жасампаздық» және «Болашақ» жайғасқан.

Мүсіннің биіктігі 91 метрді құрайды, бұл өз кезегінде Қазақстан тәуелсіз атанған 1991 жылды білдіреді. Кешеннің мәрмәрдан құйылған діңгегі Қазақстан халқының ақ ниетін және этникараалық үйлесімдігін паш етеді. Самұрық құсы бейнеленген стелла қазақстандықтардың келешектегі даму мен гүлденуге ұмтылғанын білдіреді.

ӘЗІРЕТ СҰЛТАН – АСТАНАДАҒЫ КҮМБЕЗДІ МЕШІТ, ОРТАЛЫҚ АЗИЯДАҒЫ ЕҢ ҮЛКЕН МЕШІТ САНАЛАДЫ.

Мешітте биіктігі 63 метрді құрайтын төрт мұнарасы бар. Бұл Мұхаммед пайғамбардың өмір сүрген жасын білдіреді. Бас мұнараның 40 метрлік биіктігі оның пайғамбарлық миссиясы басталған жасына сәйкес келеді. Ал жалпы аумағы 3930 шаршы метрге тең. Мешіт Катар мемлекетінің қолдауымен бой көтерді.

ыйымдылығы 3082 адамға арналған Конгресс-зал, 268 орындық Мәжіліс залы, 220 орны бар Баспасөз-орталығы, сахна және дыбыс аппаратурасымен жабдықталған, сыйымдылығы 678 адамдық кең мейрамхана орналасқан.

Конгресс-залдың көлемі 70x70 метрді, жалпы ауданы 4 775 шаршы метрді, сыйымдылығы 3082 адамды құрайды. Ол бағаналарсыз және тірексіз слынған. Бұл өз кезегінде оны өзгертілетін панельдердің көмегімен бірнеше бөлікке бөлуге мүмкіндік береді, олардың әрқайсысы автономды тәртіпте жұмыс жасай алады. Қажеттігі туындағанда сенімді дыбыс оқшаулағыш біруақытта бірнеше шараны өткізуге мүмкіндік береді.

Жалпы аумағы 300 шаршы метрді құрайтын және сыйымдылығы 273 отыратын орын қарастырылған салтанат залы дыбысты ұлғайтатын құрылғымен жабдықталған. Бұл аса ерекше салтанатты шараларға арналған. Екінші қабатта қолданбалы өнер, этнография, археология және антропология галереясы орналасқан.

Ғимараттың үшінші қабатында Астана қаласы тарихының мұражайы, 49 орындық 4D кинотеатры, сонымен қатар «Астана 2030» макет залы орналасқан. Онда «Model Park» оңтүстіккореялық компаниясымен жасалған, ауқымы 1:600 (25x40 м) құрайтын Астананың макетінде елордамыздың 2030 жылға дейінгі даму жоспары көрсетілген.

Бірегей сәулет өнеріне айналған «Тәуелсіздік Сарайы» халықаралық форумдар мен ауқымды шараларды өткізудің басты алаңы болып табылды.

ДУМАН ОЙЫН-САУЫҚ ОРТАЛЫҒЫ

Бүгінгі таңда «Думан» ойын-сауық орталығының океанариумы ТМД елдері арасындағы ең тұңғыш және әзірге жалғыз саналады. Бұл мұхиттан 3000 шақырым қашықтықта орналасқан әлемдегі жалғыз океанариум. Қазақстандық океанариумдағы судың көлемі 3 млн литрге жетеді. Оның құрылысына 120 тонна теңіз тұзы арнайы әкелінген. Океанариумда әлемнің әр түкпірінен жеткізілген теңіз мекендеушілерінің 2000-нан аса түрі бар. Олардың өмір сүруі қамтамасыз етудің бірегей жүйесі – бұл океанариумның жүрегі мен өкпесі. Ол 11 шақырымға созылған құбырдан (құбырлар балықтар үшін қауіпсіз материалдан дайындалған), 34 мықты сорғыдан, үлкен 6 құм сүзгілерінен (әрбір сүзгінің сыйымдылығы – 200 мың литр) және судың қажетті химиялық құрамын және оның мөлдірлігін қамтамасыз ететін суды тазалай жүйесінен тұрады.

ХАН-ШАТЫР – ӘЛЕМДЕ ӘЙГІЛІ ЭКОҒИМАРАТТАРДЫҢ БІРІ

Хан-Шатыр – бұл Астананың заманауи сәулетіндегі тағы бір ерекше көрнекті орын. Сонымен қатар ірі сауда-ойын-сауық орталығы саналады. Бұл әлемдегі ең үлкен шатыр болып табылады: шатыр бойынша биіктік 150 метрге, ал жалпы аумағы 127 мың шаршы метрді құрайды.

2010 жылы ашылған Хан-Шатыр шатыр түрінде орналасқан, тартылған болат арқандардың арқасында арнайы мөлдір жабынды ұсталады. Жабындының арнайы химиялық қаптамасы шатырдың кеңістігін температураның құбылуынан қорғайды және ерекше микроклиматтың сақталуына септеседі. Осы және басқа технологиялардың арқасында Хан-Шатыр әлемдегі эко-ғимараттардың ондығына кірді. Бұл бірегей ғимараттың сәулетшісі Норман Фостер елордамыздағы бірқатар сәулеттік ғажайыптардың авторы болып табылады.

Шатыр күмбезінің астында әртүрлі сауда-ойын-сауық орындары орналасқан: фирмалық дүкендер және бутиктер, супермаркет, компаниялардың кеңселері, мейрамханалар мен дәмханалар, ойын алаңдары мен отбасылық саябақтар, кинотеатрлар және аквапарк. Бұл ретте аквапарктің жасанды жағажайы бірегей жүйеге айналған: бұл жерде Цельсий бойынша температурасы 35 градус шамасында тропикалық ауа райы орнатылған, ал құм Мальдив аралынан әкелінді. Сонымен қатар Хан-Шатырдың негізгі бөлігін қамтитын нағыз американдық төбешіктенбарлық шатыр бойынша жүріп өтуге болады.

1.4. ҚАЗАҚСТАН ТАРИХЫНА ҚЫСҚАША ШОЛУ - НЕГІЗГІ КЕЗЕҢДЕРІ МЕН ОҚИҒАЛАР

Қазақстан – тарихи және мәдени өткені бай мемлекет. Еуразияның дәл ортасында орналасқан Қазақстан әлемнің ежелгі өркениеттерінің түйіскен жерінде, Батыс пен Шығыс, Оңтүстік пен Солтүстік арасындағы, Еуропа мен Азия арасындағы, еуразиялық құрлықтағы ірі мемлекеттік құрылымдар арасындағы көлік күретамырларының, әлеуметтік және экономикалық, мәдени және идеологиялық байланыстардың қиылысында орын тепкен. Тарихтың әртүрлі кезеңдерінде Қазақстан аумағында өзіндік мәдени шежіресі бар мемлекеттер құрылды және дамыды. Бүгінгі Қазақстан олардың мұрагері екендігі даусыз.



Қазақстанда алғашқы адамдар 1 млн жыл бұрын ежелгі тас заманында пайда болған. Ежелгі адам төменгі палеолит дәуірінде өмір сүруге қолайлы, аң мен құсқа және жабайы жеміс-жидекке бай Қаратау шатқалын мекендеген. Оған тас дәуіріне жататын ең ежелгі тұрақтардың табылуы дәлел. Біртіндеп орта және жоғары палеолит дәуірі кезінде Орталық және шығыс Қазақстанның Маңғышлақтың жерлеріне адамдар із салған. Солтүстік Қазақстан облысындағы неолит кезеңіне жататын Ботай қонысындағы қазба жұмыстары Қазақстан жылқыны меңгеруге көшкенін және көшпелі өркениеттер қалыптасқанын көрсетеді.

Қола дәуірінде, төрт мың жыл бұрын Қазақстан аумағын андронов және беғазы-дандыбай мәдениетінің ру-тайпалары мекендеген. Олар егіншілік және малшаруашылығымен айналысып, екі немесе бірнеше жылқыны байлап әскери арбаны меңгерген жауынгерлер болған. Екі дөңгелекті арбаларды тау жартастарында бейнелеген петроглифтері осы күнге дейін сақталған. Олардың жерлеу орындары ауқымды тас немесе топырақ үйінділері Сарыарқа даласындағы Беғазы мен Дандыбай, Арал маңының Түгіскен қорымдарында орналасқан. Жерлеу орындарына қайтыс болған адаммен қоса оның балтасын, қоладан жасалған қанжар мен найзаларын да, ал кейбір ескерткіштерде жауынгер арбаға байланған жылқыларын да жерлеген. Бұл кезең адамдары тек тамаша әскерилер мен егіншілер бола қоймай, сонымен қатар, қоладан балта, қанжар, әшекейлер жасап білген жақсы металлург болған. Тіпті сол кезеңдерде мыс кен орындарын өңдеу басталған, олар әлі деқолданылады, бұл - Жезқазған және Саяқ мыс карьерлері. Бұл тайпалар Қазақстан аумағын б.з. дейінгі XVII ғасырдан бастап б.з. дейінгі IX- VIII ғғ. Аралығында мың жылға жуық уақыт бойы мекендеген.

Біздің дәуірімізде I-ші мыңжылдықтың алғашқы ғасырларында Орталық Азияның иен даласында көшпелі скиф-сақ өркениеті өркендеді. Бұл мәдениеттің ескерткіштері әлі күнге дейін сақталған. Қазақстанның әртүрлі өңірлеріндегі қорғандардан табылған «аң стиліндегі» тұрмыстық заттар мен әшекейлер бей-жай қалдырмайды. Өнер туындылары алтыннан және күмістен жасалған. Алматы қаласының жанында Есік қалашығынан табылған Алтын сақ жауынгерінің обасы өзінің тұтастығымен, сұлулығымен және көркемдігімен танымал. Есік қорғанында «Алтын адам» жерленген жерде түбіне 26 таңбалы жазу түсірілген күміс тостаған табылды. Бірақ жазу әлі де оқылған жоқ. Ғалымдардың бірі жазба иран тілдерінің бірінде қашалғанын алға тартса, екіншілері бұрынғы түрік ілінде жазылған деп санайды. Десек те бұл уақытта орағасырлық және қазіргі қазақтардың бейнесі мен тілі, психологиялық таптауырындар, мәдениеттің, тұрмыстың және халықтық салт-дәстүрлердің белгілері қалыптаса бастайды.

Бұдан кейінгі ғасырларда қазіргі Қазақстанның кең даласында мықты ғұн мемлекеті қалыптасты. Олар сол дәуірдің әлемдік геосаяси картасына өздерінің ықпалын жүргізді. Атилла бастаған ғұн жауынгерлеріне Ұлы Рим империясы төтеп бере алмады. Ғұндар тек жерлерді ғана жаулап алған жоқ. Олар Еуропада өздерінің мәдени жетістіктерін кеңінен таратып, қазіргі мәдени адамның бейнесін қалыптастыруға елеулі үлес қосқаны белгілі.

Түркі тілдес тайпалар ғұндардың мұрагеріне айналды. Олар бірқатар ірі мемлекеттік құрылымдарды құрды: Шығыста Сары теңізден Батыста Қара теңізге дейінгі жерлерге созылды. Бұл мемлекеттер сол кезең үшін алдыңғы қатарлы мәдениетпен ерекшеленді және тек көшпелі шаруашылыққа ғана негізделмей, бай сауда-қолөнер дәстүрін иеленген бірегей

қалалық мәдениетті қалыптастырды. Осылайша Орталық Азияның (Оңтүстік Қазақстанның аумағы) кең даласында қалалар және кереуен-сарайлар пайда болды. Олар арқылы Византия мен Қытайды байланыстырған Ұлы Жібек жолы деп аталып кеткен танымал кереуен сауда жолы өтті. Дәл осу кезеңде этникалық ортаның өзгеріске ұшырауы байқалады: басымдық орталығы Алтай жері саналған түрік тайпаларының еншісіне тиеді. VI ғасырдың екінші жартысында жазбаша дереккөздерде «түрік» ұғымы қытайша - туцзюе, соғды тілі бойынша «түрк» деп көрсетілген.

Түрік ескерткіштерін археологиялық тұрғыда зерттеу оларды белгілі деңгейде кейбір түрік тайпаларының бірлестігімен салыстыруға мүмкіндік береді.

Арал маңына және Оңтүстік Оралға бағыт салған Сырдария жағасының айналасындағы кереуен жолының, сонымен қатар барша Таяу Шығыспен Еуропа қымбат аң терілеріне қол жеткізген Орталық Қазақстан және Сібірдің оңтүстік-батыс аудандарына Алтай арқылы өтетін «бұлғын жолдың» маңыздылығы аса жоғары. Бұл жолдарда ірі қалалар мен сауда орталықтары бой көтерген. Ұлы Жібек жолы сауданың дамуына ғана серпін берген жоқ, сонымен бірге ғылым мен мәдениет саласындағы жетекші идеялардың өзгертушісіне айналды. Бұл дәуірге фәлсафашы Әл-Фарабидің (870-959) қызметі тұспа-тұс келді. Көздің жауын алатын қалалық сәулет сол кездің ұлы мұрасы болып табылады. Арыстан Бақтың, ұлы сопы Қожа Ахмет Яссауидің (Түркістан) және Айша Бибінің (Тараз) архитектуралық ескерткіштері әлі де сақталғаны мәлім. Сонымен қатар аймақтың ежелгі көшпелілерімен күнделікті тұрмысына және әлемді қабылдауға мінсіз киіз үй (ағаш торлардан және киізден жасалатын жеңіл бөлшектелетін күмбез тәрізді үй) ойлап табылған.

1221 жылы моңғол тайпалары Шыңғысханның қолбасшылығымен Орталық Азияны жаулап алды. Моңғол шапқыншылығы қазақ халқының тарихына айтарлықтай ықпалын тигізгені белгілі. Шыңғысхан қазақ көшпелілеріне қатысты қабылдаған шаралардың арасында ру-тайпалық бөліністі аумақтық басқарумен ауыстыруға және көшпелілерді басқарушы топ ретінде Шыңғысханның және оның мұрагерлерінің жоғары билігіне біріктіруге талпыныс болған.



XIV-XV ғасырлар тоғысында Оңтүстік Қазақстанның және Орта Азияның аумағында Әмір Темірдің (1336-1405 жж.) үлкен және мықты империясы қалыптасты. Ол өзінің жеңісті жорықтары барысында Орта Шығыстың және Солтүстік Үндістанның кең даласын өзіне бағындырды.

XV ғасырдың екінші жартысында аймақта ортақ тіл мен ділдің және өмір сүру үлгісі негізінде алуан түрлі этномәдени субстраттардан қалыптасқан көшпелі дала халықтарын біріктіру үрдісі басталды.

Алғашқы қазақ хандықтары қалыптасып, XVI ғасырдың бірінші жартысында бір ұлтты қалыптастыру жұмыстары аяқталды. «Қазақ» ұғымы ежелгі түрік тілінен аударғанда «ерікті, тәуелсіз» деген мағынаны білдіреді және қашан да еркіндікке, дербес өмір сүруге талпынған жалпы халықтың мінезін сипаттайды.

Қазақтар негізінен меридиональді көшіп-қонып, жылы жаққа қарай қоныс аударған. Бұл ретте әрбір рудың өзінің нақты қоныс аудару бағдарлары қатаң белгіленді. Оған басқа рулардың қол сұғуға құқықтары болмаған. Осылай-

ша табиғи үрдістердің ауысуына негізделген ру-тайпалық жерді иеленудің және жерді пайдаланудың айтарлықтай үйлесімді жүйесі жүзеге асты.

XVII-XVIII ғасырларда қытайлық боғдыхандармен жіберілген жоңғарлық көшпелі тайпалар қазақ хандығына қарсы басқыншылық жоспарларын орындауға кіріседі. Иен далада сұрапыл шайқастар басталды. Бірақ ру-тайпаға бөлінудің салдарынан тым бытыраңқы болудың, елдің әртүрлі өңірлері аарсындағы экономикалық және әскери-саяси байланыстардың әлсіздігінен 1723 жылы қазақтар жеңіліске ұшырады. Бүгінгі күнге дейін халық арасында «Ақ табан шұбырынды» қасіретті оқиғасы деп аталып кетті.

Қазақ хандары өздерінің тәуелсіздігі мен қауіпсіздігінің кепілдеріне қол жеткізу мақсатында шекарасын шығысқа қарай Сібір бағытында белсенді түрде кеңейтуге кіріскен Ресей империясының әскери қорғауына иек артты. Бірақ әскери көмекпен қатар бекініс қалалардың құрылысы, Ресейдің ішкі аудандарынан орыс халқының қоныс аударуы, жайылымдық жерлердің шаруа қожалықтарына

тапсыру, ресейлік әкімшілік-аумақтық бөліністің үлгісі бойынша аумақтық бөлініс жаппай басталып, бұл өз кезегінде Қазақстанның дербес тәуелсіздігінен айырылуына әкеліп соқты.

Халық көтерілісін басқарған Кеңесары ханның тарапынан өлкені отарлауға қарсы батыл түрде қарсылық танытқанымен, Сырым Датовтың ұлт-азаттық көтерілісі, Үлкен жүзде және басқаларында көтерілістер өтсе де, 1871 жылы Қазақстан тәуелсіз мемлекет мәртебесінен айырылды. Ресейліктердің Қазақстанның оңтүстік аумақтарында жайғасқан Қоқанд, Бұхар және Хиуа хандықтарына қарсы әскери науқандарынан кейін 1850 және 1860 жылдары Ресейдің оңтүстік Қазақстанды күшпен қосып алуы Қазақстанды отарлаудың соңғы кезеңіне айналған.

Қазақстанның бұдан кейінгі жағдайы жалпы сипатта қоғамды ілгерілетілудің еуропалық үлгісімен және Ресейлік мемлекеттіліктің, халықтың тағдырымен тығыз байланысты болды.

XIX ғасырдың бірінші жартысында отырықшы өмір сүруге көшкен қазақтардың саны артып, олар егіншілікпен айналыса бастайды. Бұл ұланғайыр құнарлы алқаптарды Ресейдің ішкі облыстарынан қоныс аударған ресейлік шаруалардың пайдасына берілумен түсіндіріледі. Қазақстан экономикасы біртіндеп Ресейдің шаруашылық қызметі ая-

сына кіре бастады. Оның аумағында жедел түрде өнеркәсіп, көлік, сауда-саттық салалары дамудың жолына түсті. Ұлттық жұмысшы тобының, зиялы қауымды қалыптастыру жұмыстары жүргізілді.

1917 жылғы большевиктердің қозғалысынан кейін Қазақстанда Кеңес билігі орнады. Бірінші дүниежүзілік және азаматтық соғыстар мемлекет бойынша шаруашылықтың тас-талқанын шығарды. 1920-1921 жж. қыстағы үлкен жұттың кесірінен қолдағы малдың жартысына жуығы қырылды. 1921 жылғы жаздағы өнімділікпен қуантпай, елде аштық басталды. Тек 20-шы жылдардың соңына қарай ғана Қазақстандағы шаруашылық қалпына келтірілді. 1920 жылы Қазақстан году автономды, ал 1936 жылы – КСРО құрамындағы одақтық республика атанды.

Қазақстан аумағында мыңдаған ірі өнеркәсіптік кәсіпорындар бой көтеріп, ондаған мың шақырым темір және көлік жолдары төселді. Қазақстан түрлі-түсті және қара металдардың, көмірдің, мұнайдың, астықтың, мал шаруашылығы өнімінің ірі өндірушісіне айналды. 1991 жылы қорғасын, мырыш, титан, магний, қалайы бойынша одақтық өндірістің 70%, фосфор мен хромның 90%, күміс пен молибденнің 60% астамы Қазақстанның үлесіне тиді. Сонымен қатар Қазақстан дәнді дақылдардың ірі өндірушісіне айналды.

Алайда экономикалық дамудың жетістіктері қарапайым қазақ халқының әл-ауқатын арттырудың орнына тапшылыққа ұрындырды. «Әлеуметтік индустриаландыру» әдістерінің соңы жағдайдың ушығуына ұласты. 30-шы жылдардағы ұжымдастыру науқанының нәтижесінде ашаршылық орын алды. Қазақтардың бір бөлігі өздерінің төрт түлік табынымен Қытайға және көршілес ортаазиялық мемлекеттерге бет бұрды. 1931-1934 жылдарда ашаршылықтан және кеселдерден бір жарым миллионға жуық адам көз жұмды. Бұл халықтың 40% құрады.

Қазақстан жергілікті халық санының аздығы бойынша бұрынғы КСРО аумағында жалғыз мемлекет саналды. Бұл жағдай 30-шы жылдары тұрғындардың басым бөлігінен айырылу кесірінен ғана емес, сонымен қатар большевиктік тәртіпке кедергі келтірген КСРО басқа өңірлерінен жүздеген мың адамдарды Қазақстан аумағына көшірілу, оның аумағында 1937-1938 жылдары қуғындаудың құрбанына айналғандар үшін концлагерлерді ашу кесірінен орын алған.

70-80 жылдардың тоғысында КСРО және Қазақстанның экономикалық және әлеуметтік-саяси өмірінде дағдарыс белгілері байқала бастады. Қатаң жоспарлы жүйе ел экономикасының, әлеуметтік саланың дамуын тежеді. Сондықтан қайта құру саясаты ашықтыққа және демократияға сенген Қазақстан халқы арасында кеңінен қолдауға ие болды. Бірақ 1986 жылғы 17 желтоқсанда Алматыда жастардың демократиялық шеруі қатаң түрде басып-шаншылды. Бұл кезекті рет «социалистік» жүйенің құрдымға кететінін көрсетті.

Қазақстан басшылығы 90-шы жылдардың басынан бастап барлық қоғамдық-саяси құрылымда ірі және ауқымды өзгерістерді ендіруге кірісті. 1990 жылғы 24 сәуірде Заңмен Қазақ КСР Президентінің лауазымы бекітіліп, Нұрсұлтан Назарбаев алғашқы Президент ретінде тағайындалды. 1990 жылғы 25 қазанда Қазақ КСР Жоғары Кеңесі Мемлекеттік егеменділік туралы Декларацияны қабылдады. Онда алғаш рет аумақтың бөлінбейтіні және дербес құқықтығы бекітілді. Мемлекет халықаралық құқықтың субъектісі ретінде белгіленіп, азаматтық институты және меншік үлгілерінің теңдігі енгізілді.

1991 жылғы тамыз және желтоқсан айындағы оқиғалар Мәскеуде болмаған бүлік және бөлшектену келісімі КСРО тарихына соңғы нүкте қойды. 1991 жылғы 16 желтоқсанда республика парламенті Қазақстан Республикасының тәуелсіздігін жариялады.

1991-1995 жылдары мемлекеттің саяси жүйесі қалыптасып, конституциялық рәсімдеу жұмыстары жүргізілді. Егеменді Қазақстанның тұңғыш Конституциясы 1993 жылдың қаңтар айында қабылданды. 1995 жылғы 30 тамыздағы референдумның нәтижесінде Қазақстан Республикасының жаңа Конституциясы қолданысқа енді. 1997 жылғы қазан айында ҚР Президенті Н. Назарбаев Қазақстан халқына Жолдау арнап, 2030 жылға дейінгі мемлекеттің даму стратегиясын ұсынды. Бұл құжатта тәуелсіз Қазақстанның жаңа тарихы жан-жақты сарапталып, алдағы отыз жылдың ішінде мемлекеттің дамуы бойынша басым бағыттар айқындалды.

2011 жылғы ақпан айында Қазақстан Республикасы тәуелсіздігінің 20 жылдығына орай Астана және Алматы қалаларында жетінші қысқы Азиада ойындары өткізілді.

2012 жылы Қазақстан Республикасының Президенті – Ұлт көшбасшысы Нұрсұлтан Назарбаев «Қазақстан-2050» стратегиясы: қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағдары» Жолдауы жарияланды. Үздік білім, лайықты еңбек және кемел келешек – 2050 жылға қарай қазақстандықтардың арманы өмірге жолдама алады. Оған дейін біздің еліміз әлемнің ең дамыған отыз мемлекетінің қатарына кіруі тиіс.



2017 ЖЫЛЫ АСТАНА ҚАЛАСЫНДА ЭКСПО-2017 ХАЛЫҚАРАЛЫҚ МАМАНДАҢДЫРЫЛҒАН КӨРМЕСІ ӨТЕДІ.

ЭКСПО-2017 ХАЛЫҚАРАЛЫҚ МАМАНДАНДЫРЫЛҒАН КӨРМЕСІНІҢ ТЕРМИНДЕРІ ТІЗІМІ

№	Русский	English	Қазақша
1	Международная специализированная выставка ЭКСПО-2017 в г. Астана	International Specialised Exhibition EXPO-2017 in Astana	Халықаралық мамандандырылған көрмесі
2	Акционерное общество «Национальная компания «Астана ЭКСПО-2017»	Joint Stock Company "National Company "Astana EXPO-2017"	«Астана ЭКСПО-2017» Ұлттық компаниясы» Акционерлік қоғамы
3	Международное бюро выставок	Bureau International des Expositions	Халықаралық көрмелер бюросы
4	Конвенция о международных выставках	Convention Relating to International Exhibitions	Халықаралық көрмелер туралы конвенция
5	Закон об Экспо	EXPO Law	Экспо туралы заң
6	Государственная комиссия по подготовке и проведению Международной специализированной выставки ЭКСПО-2017 в городе Астане	The State Commission for the Preparation and Holding of EXPO 2017 International Specialised Exhibition in Astana	Астана қаласында өтетін ЭКСПО-2017 Халықаралық мамандандырылған көрмесін дайындау және өткізу мемлекеттік комиссиясы
7	Национальный план мероприятий по организации и проведению Выставки на 2013 – 2018 года	The State Commission for the Preparation and Holding of EXPO 2017 International Specialised Exhibition in Astana	Көрмені ұйымдастыру және өткізу бойынша 2013-2018 жылдарға Ұлттық іс-шаралар жоспары
8	Комиссар Выставки	Commissioner of the Exhibition	Көрме Комиссары
9	Тема ЭКСПО-2017 - «Энергия будущего»	The theme of the EXPO-2017 - "Future Energy"	ЭКСПО-2017 тақырыбы - «Болашақ Энергиясы»
10	Подтема 1 – «Сокращение выбросов CO ² »	Sub-theme 1 – "Reducing CO2 emissions"	1 тақырыпша – «CO ² лақтыруларды қысқарту»
11	Подтема 2 – «Энергоэффективный образ жизни»	Sub-theme 2 – «Living energy efficiency»	2 тақырыпша – «Энергетикалық тиімді өмір сүру салты»

№	Русский	English	Қазақша
12	Подтема 3 – «Энергия для всех»	Sub-theme 3 – «Energy for all»	3 тақырыпша – «Барлығына арналған энергия»
13	Возобновляемые источники энергии: • Солнечный свет • Ветер • Дождь • Приливы и волны • Геотермальное тепло • Биомасса	Renewable energy sources: • Sunlight • Wind • Rain • Tides and waves • Geothermal heat (generated by the earth) • Modern biomass	Қайта жаңартылатын энергия көздері: • Күннің жарығы • Жел • Жаңбыр • Судың көтерілуі мен толқыны • Геотермиялық жылу • Биомасса
14	Равный и справедливый доступ к энергии	Fair and equitable access to energy	Энергияға тең және адал қолжетімділік
15	Устойчивое развитие	Sustainable development	Тұрақты даму
16	Выставочная территория	The expo site	Көрме аумағы
17	Зона лучших практик (eBPa)	Energy Best Practices Area (eBPa)	Таңдаулы тәжірибелер аймағы (eBPa)
18	Общественные зоны	Open spaces	Ашық аймақтар
19	Открытая аудитория	The auditorium	Ашық аудитория
20	Тематические павильоны	Theme pavillions	Тақырыптық павильондар
21	Павильон 1 - Мир энергии	Theme pavillion 1: World of energy	1 Павильон - Энергия әлемі
22	1 Павильон - Энергия әлемі	Theme pavilion 2: Energy for life	2 Павильон - Өмірге арналған энергия
23	Павильон 3 - Энергия для всех	Pavilion 3: Energy for all	3 Павильон - Барлығына арналған энергия
24	Павильон 4 - Моя энергия будущего	Pavilion 4: My future energy	4 Павильон - Менің болашақ энергиям
25	Павильоны участников	Participant Pavilions	Қатысушылар павильондары
26	Корпоративные Павильоны	Corporate Pavilions	Корпоративтік павильондары

№	Русский	English	Қазақша
27	Холл энергии	The E-hall/Energy hall	Энергия холы
28	Центр искусств	The arts centre	Өнерлер орталығы
29	Energy screen	Energy screen	Energy screen
30	EXPO Plaza	EXPO Plaza	EXPO Plaza
31	Конгресс-центр	Congress Centre	Конгресс-орталық
32	Форум Энергия Будущего	Future Energy Forum	Болашақ Энергиясы Форумы
33	Культурная и развлекательная программа	Cultural and entertainment program	Мәдени және ойын-сауық бағдарлама
34	Церемонии открытия и закрытия	The opening and closing ceremonies	Ашылу және Жабылу рәсімдері
35	Парад и ежедневное шоу	The parade and daily show	Парад және күнделікті шоу
36	Вход для посетителей	Visitor Entrance	Келушілер кіретін есіктер
37	VIP въезд	VIP Entrance	VIP қақпа
38	Служебный въезд	Service Entrance	Қызмет қақпасы
39	Вспомогательный въезд	Auxiliary Entrance	Қосалқы қақпа
40	Служебные кольцевые проезды	Service ring roads	Қызметтік айналма өтпе жолы
41	Автомобильная парковка для посетителей	Visitor Car Parking	Келушілер автокөліктері тұрағы
42	Парковка VIP-гостей	VIP Parking	VIP-қонақтар тұрағы
43	Прилегающие парковки	Neighbourhood Parking	Іргелес тұрақтар
44	Парковка для сотрудников офисов	Staff Parking	Кеңсе қызметкерлері тұрағы
45	Подземная парковка	Underground Parking	Жерасты паркинг
46	Безопасность	Security	Қауіпсіздік
47	Вспомогательный рабочий персонал	Auxiliary Operational Personnel	Көмекші жұмысшы құрам
48	Информационная технология и информационные процессы	Information Technology and Information Processes	Ақпарат технологияс және ақпарат процестері

№	Русский	English	Қазақша
49	Информационные службы	Information Services	Ақпарат қызметтері
50	Медицинское обслуживание	Medical Care	Медициналық қызмет көрсету
51	Обслуживание парков и садов	Maintaining Parks and Gardens	Саябақтар мен бақтарды күту
52	Операционный центр	Operational Centre	Операциялық орталық
53	Размещение участников и посетителей	Accommodation for Participants and Visitors	Қатысушылар мен келушілерді жайғастыру
54	Связь	Telecommunications	Байланыс
55	Служебная зона	Service Area	Қызмет аймағы
56	Специальное оборудование	Special Equipment	Арнаулы жабдықтар
57	Техобслуживание зданий	Maintaining Buildings	Ғимараттарға техқызмет көрсету
58	Техобслуживание инфраструктуры	Technical Maintenance of Infrastructure	Инфрақұрылымға техқызмет көрсету
59	Техобслуживание общественных мест	Maintaining Public Spaces	Қоғамдық орындарға техқызмет көрсету
60	Уборка	Cleaning	Тазалау
61	Услуги для групп	Services for Groups	Топтарға арналған қызметтер
Туризм			
62	авиакомпания	airlines	әуе компаниялар
63	агентство	agency	Агенттік
64	валюта	currency	Валюта
65	виза	visa	Виза
66	вокзал	railway station / train station	Сапаржай
67	внутренний туризм	domestic tourism	ішкі туризм
68	гостевые дома	guest houses	қонақтарға арналған үйлер

№	Русский	English	Қазақша
69	гостиничная сеть	hotel chain	қонақ үй желісі
70	гостиница	hotel	қонақ үй
71	достопримечательности	attractions	көрнекі орындар
72	европейские страны	european countries	еуропалық мемлекеттер
73	ежегодный отпуск	annual vacation	жыл сайынғы демалыс
74	за границей	abroad	Шетелде
75	Западная Европа	Western Europe	Батыс Еуропа
76	индустрия туризма	tourist industry	Ашылу және Жабылу рәсімдері
77	иностранец	foreigner	шетелдік азамат
78	иностранний	foreign	Шетелдік
79	карта	map	Карта
80	курорты	resorts	Шипажай
81	лечиться на водах	take the waters	суда емделу
82	маршрут (дорога)	route	бағдар
83	международные границы	international boundaries	халықаралық шекаралар
84	международный туризм (выездной туризм)	international tourism	халықаралық шекаралар
85	минеральный источник	spa	Арасан
86	направление	direction	Бағыт
87	небольшой отель (постояль- ный двор)	inn, hostelry	шағын қонақ үй
88	(түнейтін жер)	direction	Бағыт
89	нетронутая природа	unspoiled nature	таза
90	табиғат	paid vacations	төленетін демалыс
91	открытка	postcard	ашық хат
92	отпуск (каникулы)	vacation	еңбек демалысы (каникул- дар)

№	Русский	English	Қазақша
93	отдых	rest	Демалыс
94	парк отдыха с аттракционами	theme park	аттракциондары бар демалыс саябағы
95	пароход	steamship	Кеме
96	паломничество по святым местам	pilgrimages to sacred places	қасиетті жерлерге қажылыққа бару
97	перевозка	transportation	Тасымалдау
98	пляж	beach	Жағажай
99	поездка	journey, trip, tour	сапар шегу
100	поездка по путевке	package tour	жолдама бойынша сапар шегу
101	побережье	seaside, coast	Жағалау
102	популярный курорт	popular destination	танымал шипажай
103	поток туристов	flow of tourists	туристер ағыны
104	прибывать	to arrive	Келу
105	приземляться	to land	жерге қону
106	проводать	to see off	шығарып салу
107	путеводитель	tour guide	Жолсапар
108	путешествия для отдыха	traveling for leisure	демалу үшін саяхатқа шығу
109	развлечение	recreation	ойын-сауық
110	рюкзак	backpack	рюкзак
111	самолет	airplane	Ұшақ
112	современный туризм	modern tourism	қазіргі туризм
113	Средиземноморье	Mediterranean	Жерорта теңізі
114	столица	capital	Астана
115	сувенирные магазины	souvenir shops	кәдесыйлар дүкені
116	термальный источник	thermal spring	термалды дереккөзі

№	Русский	English	Қазақша
117	туристическая фирма	travel companies	Туристікфирма
118	туристические ассоциации	travel associations	туристік қауымдастықтар
119	услуги для путешественников	services for travelers	саяхаттаушыларға арналған қызметтер
120	Центральная Азия	Central Asia	Орталық Азия
121	экотуризм	eco-tourism	Экотуризм
Здоровье			
122	части тела	parts of the body	дене мүшелері
123	бедро	thigh, hip	Жамбас
124	большой палец	thumb	үлкен саусақ
125	бровь	eyebrow	Қабақ
126	висок	temple	Самай
127	волосы (волос)	hair	Шаш
128	глаз	eye	Көз
129	голова	head	Бас
130	горло	throat	Тамақ
131	грудь	chest, breast, bosom, bust	Көкірек
132	желудок	stomach	Асқазан
133	живот	belly, stomach	Қарын
134	Көз	airplane	Ұшақ
135	запястье	wrist	Білек
136	зуб	tooth	Тіс
137	кожа	skin	Тері
138	кость	bone	Сүйек
139	кровь	blood	Қан

№	Русский	English	Қазақша
140	лёгкое	lung	Жеңіл
141	лицо	face	Бет
142	лоб	forehead	Маңдай
143	локоть	elbow	Шынтақ
144	мозг	brain	Ми
145	нога	leg	Аяқ
146	ноготь	(finger / toe)nail	Тырнақ
147	нос	nose	Мұрын
148	палец	finger	Саусақ
149	палец ноги	toe	аяқ саусағы
150	пах	groin	Шап
151	печень	liver	Бауыр
152	плечо	shoulder	Иық
153	подбородок	chin	иек
154	позвоночник	spine, backbone, spinal column	Омыртқа
155	почка	kidney	бүйрек
156	пятка	heel	табан
157	ресница	eyelash	кірпік
158	рот	mouth	ауыз
159	рука	hand; arm	қол
160	сердце	heart	жүрек
161	скелет	skeleton	қаңқа
162	спина	back	арқа
163	стопа	foot	табан

№	Русский	English	Қазақша
164	талия	waist	бел
165	телo	body	дене
166	усы	moustache	мұрт
167	ухо	ear	құлақ
168	челюсть	jaw(-bone)	жақ
169	череп	skull	бас сүйек
170	шея	neck	мойын
171	щека	cheek	ұрт
172	язык	tongue	тіл
Шап			
173	болезни / телесные повреждения	groin	Шап
174	аллергическая реакция	allergic reaction	аллергиялық реакция
175	аллергия	allergy	аллергия
176	амнезия; потеря памяти	amnesia, memory loss	амнезия; есте сақтау қабілетінен айырылу
177	ангина	quinsy, sore throat	ангина
178	аппендицит	appendicitis	аппендицит
179	артрит	arthritis	артрит
180	астма	asthma	астма
181	бессонница	insomnia	ұйқысыздық
182	бешенство	rabies	құтыру
183	болезнь	illness, sickness, disease	ауру
184	заразная	contagious	жұқпалы
185	излечимая	curable	жазылатын
186	неизлечимая	incurable	жазылмайтын

№	Русский	English	Қазақша
187	смертельная	fatal, deadly	асқынған ауру
188	хроническая	chronic	созылмалы ауру
189	болезнь Альцгеймера	Alzheimer's disease	Альцгеймер ауруы
190	болезнь сердца	heart disease	жүрек ауруы
191	больное горло, боль в горле	a sore throat	тамақ ауруы, тамақтағы ауру
192	боль в груди	chest pain	кеудедегі ауру
193	боль в животе	stomachache	іштері ауру
194	боль в спине	backache	белдегі ауру
195	боль в ухе	earache	құлақтағы ауру
196	больничный (отпуск по болезни)	sick leave	Еңбекке жарамсыздық (сырқат бойынша демалыс)
197	больной	ill, sick, diseased	науқас
198	бронхит	bronchitis	бронхтың қабынуы
199	брюшной тиф	typhoid fever	іш сүзегі
200	венерическая инфекция	STI (sexually transmitted infection)	венерологиялық ауру
201	ветряная оспа	chicken pox, chickenpox	Шешек ауруы
202	вирус	virus	вирус
203	ВИЧ	HIV (human immunodeficiency virus)	ИТВ
204	воспаление	inflammation	қабыну
205	воспаление легких	pneumonia	өкпенің қабынуы
206	воспаление миндалин, тонзиллит	tonsillitis, inflammation of the tonsils	қабыну, миндалин, тонзиллит
207	вросший ноготь на пальце ноги	ingrown toenail	аяқ саусағындағы өсіп кеткен тырнақ
208	выздороветь	to recover	сауығу
209	выкидыш	miscarriage	түсік

№	Русский	English	Қазақша
210	высокое кровяное давление	high blood pressure, hypertension	жоғары қан қысымы
211	гастрит	gastritis	асқазан ауруы
212	гемофилия	haemophilia	гемофилия
213	геморрой	haemorrhoids, piles	геморрой
214	гепатит	hepatitis	сары ауру
215	герпес	herpes	ұшық
216	гипотермия; переохлаждение	hypothermia, exposure to cold	гипотермия; салқын тию
217	глухой	deaf	саңырау
218	головная боль	headache	бас ауруы
219	головокружение	giddiness, dizziness, vertigo	бастың айналуы
220	горная болезнь	mountain sickness, altitude sickness	тау ауруы
221	грибок	fungus	қышыма қотыр
222	грипп	flu, influenza	тұмау
223	грыжа	hernia, rupture	жарық ауруы
224	депрессия	depression	күйзеліс
225	диабет	diabetes	сусамыр
226	диагноз	diagnosis	диагноз
227	диарея	diarrhea, diarrhoea	іш өту
228	дизентерия	dysentery	дизентерия
229	дислексия, неспособность к чтению	dyslexia	ежіктеп оқу, оқуға қабілетсіздік
230	дифтерия	diphtheria	дифтерия
231	жёлтая лихорадка	yellow fever	сары безгек
232	желтуха	jaundice	сары ауру

№	Русский	English	Қазақша
233	заболевать / заболеть	to fall ill (with), to be taken ill (with), to be down (with)	науқастану / ауырып қалу
234	заноза	splinter	шөгір
235	запор	constipation	іш қату
236	изжога	heartburn	қыжыл
237	инсульт	stroke, apoplexy, cerebrovascular accident	инсульт
238	инфаркт	infarction, heart attack	инфаркт
239	инфекция	infection	жұқпа
240	кашель	cough	жөтел
241	кишечная палочка	Escherichia coli	ішек таяқшасы
242	конъюнктивит	conjunctivitis	конъюнктивит
243	кровотечение	bleeding	қан / кету
244	лейкемия, лейкоз	leukemia, leukosis	лейкемия,
245	малярия	malaria	безгек
246	менингит	meningitis	менингит
247	мигрень	migraine	бас ауруы
248	мозоль	callus, corn	сүйел
249	насморк	(head) cold, cold in the head, running nose	Тұмау
250	недомогание	ailment, malaise	өзін әлсіз сезіну
251	несварение желудка; нарушение пищеварения	indigestion	асқазанның тамақ қорыта алмауы; ас қорытудың бұзылуы
252	низкое кровяное давление	low blood pressure, hypotension	төмен қан қысымы
253	обезвоживание	dehydration	сусыздану
254	облысение	hair loss, alopecia, baldness	тақыр бас болу

№	Русский	English	Қазақша
255	обморожение	frostbite	үсіп қалу
256	обморок	faint, fainting fit	талып қалу
257	ожирение	obesity	семіру
258	опухоль	swelling, tumor	ісік
259	осложнение болезни	complication of the disease	аурудың асқынуы
260	паралич	paralysis	сал ауруы
261	перелом	fracture	сынық
262	перитонит	peritonitis	перитонит
263	пищевое отравление	food poisoning	Тамақтан / улану
264	пневмония	pneumonia	өкпенің қабынуы
265	понос	diarrhea, diarrhoea	іш өту
266	порез	cut	кесік
267	нервный припадок	fit / attack of nerves, nervous fit	жүйкесі күйіп-пісу
268	простуда	cold	салқын тигізу
269	простудиться	to catch / take (a) cold / chill	салқын тигізіп алу
270	прыщ	spot, pimple	безеу
271	рак	cancer	қатерлі ісік
272	рак лёгких	lung cancer	өкпе қатерлі ісігі
273	расстройство желудка	indigestion, stomach upset	асқазан жұмысының бұзылуы
274	расстройство питания	eating disorder	ас / қорытудың бұзылуы
275	растяжение связок	sprain	сіңірдің созылуы
276	ревматизм	rheumatism	Ревматизм
277	сердечный приступ	heart attack	ұстамалы / жүрек ауруы

№	Русский	English	Қазақша
278	синяк	bruise	көгерген жер
279	склероз	sclerosis	ұмытшақтық
280	рассеянный склероз	multiple sclerosis (MS)	шашыраңқы ұмытшақтық
281	сломать ногу	to break one's leg	аяқты сындырып алу
282	сломанная (сломанная кость, рука, нога)	broken (broken bone, broken arm, broken leg)	сынған (сынған сүйек, қол, аяқ)
283	солнечный ожог	sunburn	күнге күйу
284	солнечный удар	sunstroke	күн өтіп кету
285	сотрясение мозга	brain concussion	мидың шайқалуы
286	СПИД	AIDS (acquired immunodeficiency syndrome)	ЖИТС
287	старческое слабоумие	senile dementia	кәріліктен ақыл -ойдың төмендеуі
288	столбняк	tetanus	сіреспе
289	стресс	stress	күйзелу
290	судорога, спазм	cramp, convulsion, spasm	сіңір тарту, қысылу
291	сыпь	rash, (skin) eruption	бөртпе
292	температура	temperature, fever	температура
293	тепловой удар	heat stroke	ыстық өтіп кету
294	туберкулез	tuberculosis	туберкулез
295	усталость	fatigue	шаршау
296	царапина	scratch	сызат
297	чесотка	scabies	қышыма
298	чувство тошноты	nausea	жүрек айну сезімі
299	шизофрения	schizophrenia	шизофрения

№	Русский	English	Қазақша
300	шишка (опухоль)	swelling, bump	ісік
301	шрам	scar	тыртық
302	экзема	eczema	экзема
303	энцефалит (клещевой)	(tick-borne) encephalitis	Энцефалит (кене)
304	эпидемия	epidemic	індет
305	эпилепсия	epilepsy	эпилепсия
306	язва	ulcer	ойық жара
306	язва желудка	gastric ulcer, stomach ulcer	асқазанның ойық жарасы
307 симптомы / жалобы / рекомендации			
307	симптомы / жалобы / рекомендации	symptoms / complaints / recommendations	белгілер / шағымдар / ұсыныстар
308	беременная	pregnant	жүкті
309	бледный	pale, pallid	өңсіз
310	боль	pain, ache	ауыру
311	бросать / бросить курить	to give up smoking, to stop / quit smoking	Шылым шегуді тастау / тастады
312	в хорошей форме	fit, in good shape	жағдайы / жақсы
313	дышать	to breathe	тыныс алу
314	заплакать	to start / begin to cry, to start crying	жылап жіберу
315	здоровый	healthy	дені сау
316	здоровье	health	денсаулық
317	курить	to smoke	Темекі / шегу
318	Недееспособный (инвалид)	disabled, handicapped	Әрекетке / қабілетсіздік (мүгедек)
319	отдыхать / отдохнуть	to (have a) rest	демалу / тынығу

№	Русский	English	Қазақша
320	падать / упасть в обморок	to faint, to swoon	талу / талып қалу
321	пот	sweat, perspiration	тер
322	пульс	pulse	тамырдың / соғуы
323	реабилитация	rehabilitation	оңалту
324	слабый	weak, feeble	әлсіз
325	слепой	blind	соқыр
326	советоваться с врачом	to consult a doctor	дәрігермен кеңесу
327	страдать	to suffer (from)	азап / шегу
328	у меня болит голова	I have a headache	менің басым ауырып тұр
329	у меня болит горло	I have a sore throat	менің тамағым ауырып тұр
330	у меня болит зуб	I have (a) toothache	менің тісім ауырып тұр
331	умирать / умереть	to die	демі таусылу/ көз жұму
332	утешать	to comfort, to console	жұбату
333	чувствовать себя хорошо	to feel well / good	өзін жақсы сезіну
334	лекарственные средства и прочее	medicines, etc.	емдік дәрі дәрмектержәне басқалары
335	бинт	bandage	бинт
336	болеутоляющее средство	painkiller	ауыруды басатын дәрі
337	вредный	harmful, injurious (to health)	зиянды
338	доза	dose	мөлшер
339	костыль	crutch	балдақ
340	лекарство	medicine, drug	дәрі-дәрмек

№	Русский	English	Қазақша
341	лекарство от кашля	cough medicine	жөтелге қарсы дәрі
342	лечение	(medical) treatment	емдеу
343	машина скорой помощи	ambulance	Жеде / жәрдем / көлігі
344	операция	operation, surgery	ота
345	очки	glasses, spectacles	көзілдірік
346	отрава, яд	poison	у
347	пациент(ка)	patient	емделуші
348	перевязь, повязка	sling	аңғыш, байлауыш
349	пластырь	(sticking) plaster	жабыстырғыш
350	побочное действие	side-effect	жағымсыз әсері
351	принимать / принять ле- карство	to take (some) medicine	дәріні қабылдап жүр/ қабылдау
352	медицина	medicine, medical science	медицина
353	медсестра	nurse	медбике
354	противозачаточная пиллю- ля	contraceptive pill	бала көтертпейтін дәрілер
355	рентген	X-ray	рентген
356	рецепт (мед.)	prescription	рецепт
357	снотворная таблетка	sleeping tablet / pill	Ұйықтататын дәрі
358	средство	remedy, cure	құрал
359	таблетка	tablet, pill	дәрі
360	термометр	thermometer	термометр
361	шприц	syringe	шприц
362	хирургия	surgery	хирургия

2 ТАРАУ

ЭКСПО-2017 ЕРІКТІЛЕРІН ДАЯРЛАУ-ОҚУДЫҢ КІРІСПЕ КУРСЫ

2.1. ЕРІКТИ: ОНЫҢ РӨЛІ, ҚЫЗМЕТІ ЖӘНЕ МІНДЕТТЕМЕЛЕРІ

Еріктілік қызмет (от лат. voluntarius — ерікті) — бұл әрекеттердің кең аясы, оның ішінде өзара көмек пен өз-өзіне көмектің дәстүрлі түрлері, қызметтерді ресми түрде ұсыну және азаматтық қатысудың басқа түрлері, сонымен қатар қоғам игілігі жолында еркін түрде ақшалай сыйақыға үміт артылмайтын кез келген пайдалы қызмет. Ерікті — еркін түрде қоғамдық қызметпен тегін айналысатын адам.

Адамдар неліктен еріктілікпен айналысады?

1. ЕҢ БАСТЫСЫ — ИДЕЯ, қызметтің маңыздылығы мен қағидаларын сипаттайтын игі идея. Идеяның өзі адам нені және не үшін істі қолға алуын түсінгенін, оның бойында мақтанштың, өзін-өзі құрметтеу сезімдерінің пайда болуын, жұмысқа және қызмет нәтижелеріне көңілі толуын анықтайды.

2. Қоғамға керек болудың ІШКІ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚАЖЕТТІЛІГІ. Еріктілік қозғалыс бұл қажеттілікті жүзеге асыруға мүмкіндік беріп, өзіңнің пайдалығыңды сезінуге жол ашады.

3. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСУҒА ДЕГЕН ҚАЖЕТТІЛІК. Егер жақсы, көңілді топ жиналса, онда әрдайым қызықты және ыңғайлы және олармен бірге болғың келеді. Оның арқасында таныстарыңның аясы кеңейе түседі. Дәл осы ерікті ретінде қызмет етуге жиі түрткі болады.

4. ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚ. Еріктінің жұмысы көбіне қалыпты емес әдістермен және жаңа мүмкіндіктермен тығыз сабақтасады.

5. АНТУРАЖ. Еріктілікке енді бет бұрғандарды, әсіресе балалар мен жасөспірімдерді идея, мақсат немесе соңғы нәтиже емес, көбіне қозғалыстың сыртқы тартымдылығы (бас киімдер, жейделер,

белгілер және т.б.) қызықтырады.

6. ҚАРЖЫЛЫҚ ҮМІТТЕР. Ақшаға кенелу мүмкіндігі де ынтаға айналуы ықтимал. Негізінен тегін деген атымен болмайды, ерікті белгілі бір нәтижеге кенеледі. Оның моральдік тұрғыда көңілі толады немесе қаржылық өтемақыны иеленеді. Бір анығы — бүгінгі түсініктегі ерікті ақша үшін жұмыс атқармайды. Бірақ ол қандай да бір материалдық пайданы алуы мүмкін. Бұл жоба немесе ұйым үшін рұқсат етілген жүзеге асады.

7. МАНСАП, бедел және өзін-өзі дамыту. Оған мансаптық және тұлғааралық саладағы әлеуметтік жағдайды жақсарту мүмкіндігі кіреді. Кейде психологтың және педагогтың мансабы еріктілік қозғалыстан бастау алады. Ерікті бола тұра, жаңа байланыстарды орнатуға, жаңа нәрсеге үйренуге және оның арқасында қоғамда құрмет пен беделді иеленуге жол ашылады. Көбіне еріктілер қозғалысында кейбір қарым-қабілеттер байқалады. Мәселен, басқарушы немесе ұйымдастырушылық.

8. ШЫҒАРМАШЫЛЫҚ МҮМКІНДІКТЕР. Жасқа немесе меңгерген кәсіпке қарамастан, қызметтің сан алуан түрі бойынша өзіңді көрсетуіне мүмкіндік бар. Оның қатарында журналистика, ұсаздық, менеджмент, сөз сөйлеу, сценарий жазу, дизайн бар.

9. ӨЗ МӘСЕЛЕРІҢДІ ШЕШУ. Егер мекеменің бағыты сенің мәселеріңмен сәйкес келсе, бұл оны шешудің амалы. Егер тіл табысуда түйіткілдер туындаса, онда еріктілікті таңда. Сонда өзіңе жаңа достар мен қолдаушылар табылады.

10. БОС УАҚЫТ. Уақытты екі тәсіл арқылы жұмсауға болады — пайдамен және пайдасыз. Алғашқы нұсқа — бұл еріктілер қозғалысы.

11. ӨЗІҢНІҢ ТӘЖІРИБЕҢМЕН БӨЛІСУ ӘДІСІ.

Көп жағдайда ішімдіктен бас тартқан, дағдарыстан өткен адамдар юуған дейін өздерімен немесе жақындарымен орын алған жағдайларды нақты болжамдап, оны болдырмаудың жолын біледі. Ызаланудың орнына өзіңнің күш-қуатыңды бастан өткен жамандықпен күресуге жұмсаған дұрыс.

12. ӨЗ МҮДДЕЛЕРІҢДІ ҚОРҒАУ, оларды жақтаған кезде ресм тұлғалардың, мекемелердің немесе қарапайым бастамашыл жандардың көмегі қажет.

13. ӨЗІҢНІҢ ДЕРБЕСТІГІҢДІ ЖӘНЕ

ЕРЕСЕКТІГІҢДІ РАСТАУ. Ерікті атанып, өзекті жобаларды қолға аалған жандар айналадағы адамдарға өздерінің кемелдігін, дербестігін және... бірегейлігін дәлелдейді.

14. ҚОРЛЫҚ МҮМКІНДІКТЕР. Адамдар ерікті ретінде еңбек етіп, сапарлар, қызықты кітаптар мен фильмдер, жаңа байланыстар, Интернет-қорлар, компьютерлар секілді қосалқы игіліктерге кенеледі.

Егер сен аталмыш факторлардың бірін таңдасаң, онда өзіңді Астанадағы ЕХРО-2017 еріктісі ретінде шыңдай аласың.

ЕРІКТІЛІК ҚЫЗМЕТТІҢ ҚАҒИДАЛАРЫ:

Еркінділік — ешкім мәжбүрлі түрде ерікті ретінде қызмет етпейді;

Тегін — еріктінің еңбегі үшін қаржы төленбейді, еріктілер тегін көмек көрсетіп, ақысыз жұмысты атқарады;

Адалдық — белгілі бір жұмысты орындауға жауапкершілік алған ерікті оны соңына дейін орындауы тиіс;

Ынтымақтастық — еріктінің қызметі «Еркін ерік» мақсаттарына қол жеткізуге және міндеттерін орындауға бағытталған, ол қозғалыстың қағидаларына қарама-қайшы болмауы шарт;

Заңдылық — еріктінің қызметі Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмеуі қажет;

Теңдік — еріктілер әрбір адамның ұжымдық қызметке те дәрежеде қатысуға мүмкіндіктің барын мойындайды;

Өзін-өзі жетілдіру — еріктілер еркін қызмет өздерінің тұлғалық шыңдалуларына, жаңа білімдер мен дағдыларды меңгерулеріне, қабілеттер мен мүмкіндіктердің пайда болуына, өзін-өзі дамытуға септесетінін мойындайды;

Адамгершілік — өзінің қызметінде моральды-этикалық нормаларды басшылыққа алған еріктілер өздерінің жеке өнегелі істерімен қоғамда әлеуметтік бағыттағы рухани-адамгершілік гуманистік құндылықтардың қалыптасуына және кең таралуына қолғабыс етеді.



- ауқымды шараларды, концерттерді, фестивальдерді ұйымдастыруға көмектесу;
 - шара қатысушыларымен кездесу және ақпараттық тұрғыда сүйемелдеу;
 - қайырымдылық концерттер және театралдық қойылымдар;
 - салауатты өмір салтын насихаттау;
 - азаматтардың келесі әлеуметтік топтарына қолғабыс ету: қариялар, қараусыз қалған балалар, жастар мен студенттер, тұрғылықты жерлері жоқ адамдар, мүмкіндігі шектеулі жандар (мүгедектер), мигранттар, босқындар, бұрынғы сотталушылар және т.б.;
 - аулаларды, учаскелерді, қала көшелерін абаттандыру;
 - экологиялық бастамалар, қоқысты және лас жерлерді жинау;
 - нашақорлықтың, жасөспірімдердің қылмысын алдын алуға бағытталған ағартушылық әңгімелер;
 - адам құқығын қорғау бойынша жұмыстар;
 - адамның және оның айналасындағы жандардың өмір сапасын жақсартуға бағытталған ағартушылық әдебиетті тарату;
 - интернет-еркіндік;
 - техникалық қолдау жұмысы;
 - құқықтық тәртіпті сақтау органдарына, құтқарушыларға, медицина қызметкерлеріне және т.б. жан-жақты көмек көрсету. Мәселен: жоғалған адамды іздеуге жергілікті халықпен бірге қатысу, халық арасындағы сауалнама және т.б.
 - жануарларға көмектесу, хайуанаттар бақтарына және қорықтарға еркін түрде қолғабыс ету;
 - кездейсоқ жапа шеккендерге алғашқы медициналық көмек;
 - гүлдерді, гүлзарларды, ағаштар мен көшеттерді отырғызу.
- Кім ерікті бола алады?

18 жастан үлкен (бірақ одан кіші жастағы жастар да ерікті болатын жағдайлар да кездеседі) кез келген адам ерікті бола алады. Сондықтан ерікті атану үшін жасқа ешбір шектеулер қойылмайды.

Еріктінің еңбегі төленбейді, бірақ еріктілер тек альтруистер ғана емес. Олар тәжірибелерін шыңдап, арнайы дағдылар мен білімдерді меңгеру, жеке байланыстарды орнату бағытында еңбек етеді. Еріктілік қызмет көбіне төленетін жұмысқа жетелейтін жолдың бірі саналады. Өзіңді қызметтің әртүрлі салаларында көрсетіп, өмірлік кәсіпті анықтауға мүмкіндік ұсынылады. Еріктілік қызметтің негізінде көне ереже бар: өзіңді адам ретінде сезінгің келсе, өзгеге қолғабыс ет.

Еріктілер өздерінің қызметін «кез келген тұлға бейбіт қауымдастықтарға бірігу құқығына» ие қағидасына байланысты 1948 жылғы Адам Құқығының Жалпыға бірдей декларациясына және 1989 жылғы Баланың Құқықтары жөніндегі халықаралық конвенцияға сәйкес әлеуметтік, мәдени, экономикалық және экологиялық даму тетігі ретінде қарастырады.

✓ «КОМАНДА» - қоғамдық ұйым, жастар клубы немесе оқу орны негізінде құрылған және жұмыс жасайтын 3-тен 30 адамға дейінгі белсенділер тобы. Топта өзінің көшбасшысы (жетекшісі), белгілінген жинау орны, жұмыс жоспары бар. Жақсы ортадағы араласу - топ қатысушыларын біріктіруші және қозғаушы негізгі фактор. «Команданың» көшбасшысына да көп мәселе байланысты.

✓ «АГЕНТТІК» - ортақ идеямен және қажетінше тартылатын бір-бірінен тәуелсіз жекелеген адамдар. Әдетте агенттікте бастамашыл топ түріндегі өзек бар, ол кезең-кезең сайын шараларды ұйымдастырады.

✓ «ЖҮЙЕ» - ортақ ережелер мен идеологияға бағынатын командалардың, агенттердің бірлесуі. Ұйымның мұндай үлгісінде қаржылық қолдау, кеңсе, құжаттама, кейде ресми тіркеу қарастырылған.





«Коммуникация» тақырыбы – еріктілерді дайындаудағы бастылардың бірі. Еріктінің жұмысындағы коммуникация тиімділігі оның жұмысының жалпы тиімділігін анықтайды. Коммуникация түрлерін, олардың мақсаттарын, коммуникация орын алатын мәнмәтінін, коммуникацияның құралдары мен техникаларын ажырата білу өте маңызды.

Қарым-қатынас, мақсат және коммуникация түрлерінің жалпы түсініктерінен бастайық.

ТІЛДЕСУ – бірлескен қызмет қажеттілігі негізінде адамдар арасында байланыс орнату мен дамытудың қиын көпжоспарлы үрдісі, оған кіреді:

- ақпаратпен алмасу;
- өзара қарым-қатынастың бірыңғай стратегиясын жасау;
- қабылдау;
- басқа адамды түсіну.

ТІЛДЕСУ – адамның басқа адамдармен қоғам мүшелері ретінде өзара байланысының арнайы формасы. Қарым-қатынаста адамдардың әлеуметтік қатынастары жүзеге асырылады.

Қоғамдағы **КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТТІҢ ФОРМАЛАРЫ:**

- 1) Тілдесу – диалог, өзара тең адамдардың уақыт өткізуі;
 - 2) Басқару – коммуникатордың ақпарат алушыға бағытталған әсер етуі;
 - 3) Еліктеу – қоғамның басқа мүшелерінің бір мүшесінің өзін ұстау, тілдесу стилін, өмір салтына еліктеулері.
- Еліктеудің нәтижесінде ұрпақтан ұрпаққа тіл, дәстүрлер, білімдер, біліктер ауысып келеді.

КОММУНИКАЦИЯ МАҚСАТТАРЫ:

- Ақпаратпен алмасу және беру;
- Біліктер мен дағдылардың қалыптасуы;
- Кәсіби сапалардың дамуы;
- Өзіне деген қатынастың қалыптасуы;
- Жалпы қоғамға деген қатынастың қалыптасуы;
- Қызметпен, жаңашыл тәсілдермен, құралдармен, технологиялармен алмасу;
- Құндылықты ұстанымдары мен жүріс-тұрыс түрткілерінің өзгеруі;
- Эмоциялармен алмасу;
- Қажеттіліктерді қанағаттандыру.

Коммуникациялар түрлері жіктеу белгілеріне қатысты ажыратылады.

А. КОММУНИКАЦИЯ ТҮРЛЕРІ (ВЕРБАЛДЫ - ВЕРБАЛДЫ ЕМЕС):

1) Вербалды коммуникация.

2) Вербалды емес коммуникация:

- Қарым-қатынастың визуалды түрлері – ымдар (кинесика), бет қимылы, кейіптер (пантомимика), тері әсері (қызару, сұрлану, терлеу), тілдесуді кеңістікті-уақыттық ұйымдастыру (проксемика), көзбен байланыс.
- Акустикалық жүйе: паралингвистикалық жүйе (дауысырғағы, диапазон, үндестілік); экстралингвистикалық жүйе (сөзге іркілістер мен басқа да тәсілдер: жөтелу, күлу, жылау және т.б. енгізу).
- Жанасу жүйесі/таксика: жанасу, қол алысу, құшақтасу, сүйісулер.
- Ольфакторлы жүйе: қоршаған ортаның жағымды және жағымсыз иістері; адамның жасанды және табиғи иістері.

Б. КОММУНИКАЦИЯЛАР ТҮРЛЕРІ (ТУРА - ЖАНАМАЛЫ - ЖАНАМА):

1) Тура және тікелей тілдесу. Серіктестер ақпаратты бірінші жақтан ала отыра өз әрекеттерін нақты бір біріне бағыттайды. Бетпе-бет табиғи байланысы вербалды (сөз) және вербалды емес (сөзбен емес) өтті.

2) Жанамалы тілдесу. Тілдесу қатысушыларының арасында кері байланысты алуды уақытқа байланысты қиындататын немесе алыстататын жазба немесе техникалық құралдар (телефон, фаламтор және т.б.) арқылы жүзеге асырылатын «Толық емес» байланыс.

3) Жанама тілдесу. Ақпарат сөйлесушіге тікелей емес, қоршаған орта заттар мен басқа адамдарға бағытталған іс-қимылдар арқылы жететін тілдесу үрдісі.

Толығырақ біз тура және тікелей тілдесуге тоқталамыз, себебі ол ЭКСПО еріктілері үшін бірінші кезекте маңызды. Тура және тікелей тілдесу коммуникацияның келесі формаларына бөлінеді:

1) **«Бетперделер байланысы»** – сөйлесушінің жеке басының ерекшеліктерін түсіну және ескеруге деген ұмтылыс болмаған жағдайда қалыпты бет-перделер (әдептілік, қатаңдық, қызықпаушылық, кішіпейілділік, ниеттестік және т.б.) – шынайы сезімдер мен сөйлесушіге деген қарым-қатынасты жасыратын бет әлпеті, ымдар, қалыпты сөздер қолданылатын формалды тілдесу.

2) **Қарапайым тілдесу** – басқа адамды керек немесе бөгет жасайтын деп қарастыру: егер қажет болса белсенді байланысқа түседі; егер бөгет жасаса – бетін қайтарады, кейде дөрекі сөздер де айтылуы

мүмкін. Егер сөйлесушіден қажет болған нәрсесін алса, оған деген қызығушылығын жоғалтады және мұны жасырмайды.

3) **Ресми-рөлдік тілдесу** – тілдесу мазмұны мен құралдары да уақытпен бекітілген және сөйлесушіні білудің орнына оның әлеуметтік рөлін білумен шектеледі.

4) **Іскерлік тілдесу** – бизнес коммуникациялар. Сөйлесушінің жеке басының, мінезінің, жасының, көңіл-күйінің ерекшеліктерін ескере отыра сөйлесу. Бірақ қызмет қызығушылықтары мүмкін болатын жеке бас қайшылықтарына қарағанда маңызды. Бизнестегі өзара байланыс көбінесе іскерлік қызығушылықтарды жүзеге асыруға серіктестің эмоциялық жағдайы мен қимылын өзгертуге бағытталған.

ІСКЕРЛІК КОММУНИКАЦИЯСЫНЫҢ МІНДЕТТЕРІ:

Құралдық міндет – басқарудың әлеуметтік механизмі;

Кіріктіру міндеті – іскер серіктестерді біріктіру;

Өзін-өзі таныстыру міндеті – өзін-өзі бекіту, өзін таныту, жеке бас әлеуетін көрсету;

Хабарлаушы міндет – қызметтің нақты тәсілдерін беру;

Әлеуметтік бақылау міндеті – жүріс-тұрыс мен қызметті реттемелеу;

Әлеуметтендіру міндеті – іскерлік тілдесу мәдениетінің дағдыларын дамыту;

Бейнелі міндет – эмоциялық алаңдау.

5) **Рухани тілдесу** – кез келген тақырыпты қозғау және сөздер көмегіне жүгіну міндетті болмайтын (бет әлпеті, қозғалыс, ырғақ арқылы түсіну) достардың сенімді-формалды емес тілдесулері. Әрбір қатысушы сөйлесушінің бейнесін таниды, оның жеке басын, қызығушылықтарын, сенімдерін, белгілі бір мәселелерге деген көзқарасын біледі, оның реакциясын алдын ала айта алады.

6) **Амалды міндет** – сөйлесушінің жеке басының ерекшеліктеріне байланысты түрлі тәсілдерді қолдану арқылы (мақтау, бопсалау/қорқыту, «көзіне

топырақ шашу», алдау, мейірімділікті көрсету) сөйлесушіден пайда табуға бағытталған.

7) **Зайырлы тілдесу** – зайырлы тілдесудің маңызы оның мәнсіздігінде, себебі мұнда адамдар ойлағандарын емес, мұндай жағдайда не айту қажет соны айтады. Бұл жабық тілдесу, себебі белгілі бір сұрақтарға адамдардың көзқарасының ешқандай мағынасы жоқ және коммуникацияның сипатын анықтамайды.



*Сыпайылық, әдептілік – «басқаның қызығушылығын сақта»;
Қолдау, келісім беру – «басқаны сөкпе», «қарсылық көрсетуден қаш»;
Ұнату – «ақпейілді, ақжарқын бол».*

ЭКСПО еріктілеріне жақын коммуникациялар ерекшеліктерін талқылауға көшпестен бұрын коммуникацияны ұйымдастыру мен дайындаудың ортақ қағидаларын анықтайық.

Тілдесудің үш құрамын бөледі:

1. Коммуникативті құрам (адамдар арасында ақпаратпен алмасу);
2. Интерактивті құрам (адамдар арасында өзара қарым-қатынасты ұйымдастыру);
3. Естілім құрамы (тілдесудегі серіктестердің бірін бірі қабылдау және өзара түсіністікті орнату үрдісі).

Тілдесу үрдісі сипатталады:

- психологиялық байланыс орната білумен;
- коммуникативті әсер ету ерекшеліктерін ескерумен;
- тілдесу жағдайының дәлелдігімен, ойға қонымдылығымен және балмалықпен;
- тілдесудің вербалды және вербалды емес құралдарын қолданудың тиімділігімен.

Сонымен қатар тілдесудің екі – когнитивтік және эмоциялық деңгейлерін ажырата білген жөн.

1. КОГНИТИВТІК ДЕҢГЕЙ:

- Ақпаратты беру және қабылдау;
- Ақпаратты өңдеу, талдау және түсіну;
- Ақпаратты бұрмалаудың ықтималдылығы;
- Вербалды және вербалды емес ақпарат.

2. ЭМОЦИЯЛЫҚ ДЕҢГЕЙ:

- Эмоциялық реакция ойлаудан мықтырақ және езірек;
- Эмоциялар ойлауды бағыттап отырады;
- Туннельде көру әсері;
- Ақпаратты барынша өзгерту;
- Эмоциялар кескіні.

ЭМОЦИЯЛЫҚ ДЕҢГЕЙ ТІЛДЕСУ барысына шешуші әсер етеді. Сондықтан да тілдесу бойынша серіктестердің эмоциялық біліктіліктерінің дәрежесі көбінесе коммуникацияның тиімділігін анықтайды.

Тіл ақылды, бірақ өтірікші, ал дене ақымақ, бірақ шыншыл дейді. Тілдесудегі вербалды ақпарат 1/6 бөлгін құраса, ал вербалды емес ақпарат 5/6 бөлігін құрайды. Сонымен қатар:

- 55% бұл дене тілі (кейіптер, қозғалыстар, бет қимылдары)
- 38% жуығы – дауыс (дыбысы, екпіні, ырғағы, тембр);
- 7% жуығы өз сөздеріңіз.

Вербалды бөлігі әдетте хабарламалардың 5%-нан 20%-на дейін құрайды, қалғаны вербалды емес коммуникацияға жатады.

Коммуникация үрдісінің негізгі элементтерін ажырата білу қажет, себебі оның нәтижесіне не әсер ететінін және оның тиімділігін арттыру үшін қандай күш-жігер қажет екендігін түсіну үшін керек:

- Жіберуші. Идеялар жасаушы немесе ақпарат жинап оны жіберуші.
- Хабарлама. Символдар арқылы жасырылған ақпараттың өзі.
- Байланыс каналы. Ақпарат жіберу құралы.
- Алушы. Ақпарат жіберілетін және оны түсіндіріп беретін тұлға.
- Кедергілер, шу. Ақпаратты бұрмалайтындардың бәрі.

Сонымен қатар коммуникация барысында өзара қарым-қатынастың психологиялық кеңістігінің элементтерін ажырата білу қажет:

1) ТҰЛҒААРАЛЫҚ КЕҢІСТІК: аумақ, қашықтық, жанама.

Аумақ – қайсібір серіктестің өзімдікі деп есептейтін тұлғааралық кеңістіктің бөлігі:

Кинестетикалық деңгей – физикалық аумақ: кабинет, жұмыс үстелі және т.б.

Эмоциялық деңгей – көңіл-күйге, әсеріне деген «жекеменшік» құқығы.

Операциялық деңгейі – «менің» жұмысым, оны орындаудың жеке тәсілі, қызметтегі өз стилің.

Мәндік деңгей – менің ойым («мен жаңа ғана басқаша айттым, бұрмаламаңдар»), менің қызметімнің түрі (барлық филателистер бұл мағынада бір аумақта тұр).

Жеке тұлғалық деңгей – мен үшін маңыздылар («жаныма кірме, сенікі емес»).

Қашықтық – адамдардың жақындасуына бөгет болып тұрған тұлғааралық бөгеттердің міндеттері. Психологиялық бөгет баламаларының рөлін ойнайтын физикалық бөгеттер: үстел, орындық, көкірегіне айқастыра қойылған қолдар, аяқты аяққа қою және т.б. үзілістер, аялдамалар, әңгімені басқа тақырыпқа ауыстыру.

ДИСТАНЦИЯ

- ✓ Көпшілік қашықтық – 3,5 метрден астам;
- ✓ Әлеуметтік қашықтық – 1,2 метрден 3,5 метрге дейін;
- ✓ Жеке қашықтық – 0,5 метрден 1,2 метрге дейін;
- ✓ Сырлас қашықтық – 0-ден 0,5 метрге дейін.

ЖАНАМА – өзара қарым-қатынастың психологиялық кеңістігінің тікелей құрылымы. Сұхбат бойынша серіктестердің өзара «орналасуларын» көрсетеді.

ҮСТІНДЕГІ ЖАНАМА – үйрету, айыптау, ақыл айту, жазғыру, ескерту айту, «сен», «балам» деп сөйлесу, тәккапарлық немесе қамқоршылық дауыс ырғағы, иықтан соғу, жоғары орынға отыруға ұмтылу, алақанын төменге қаратып қолын беру, көзқарасы жоғарыдан төмен және т.б.

АСТЫНДАҒЫ ЖАНАМА – бағынушылық пен тыңдау беталысы: өтініш, ақталу, кінәлі/жағыну, дененің еңкеюі, басты төмен түсіру және басқаша да бағынушылық пен тыңдауды көрсету.

ТЕҢ ЖАНАМА – ынтымақтастыққа, ақпараттық алмасуға ұмтылу.

2) БАСТАМАШЫЛЫҚ – серіктестердің бірі жағынан өзара қарым-қатынас үрдісін басқаруды қолына алу. Коммуникатордың тілдесу барысындағы бастаушы немесе бағыттаушы рөлін білдіреді.

БАСТАМАШЫЛЫҚТЫ МЕНГЕРУ – бұл ашықтан ашық тілдесу үрдісін басқаруды өз қолына алу.

БАСТАМАНЫ БАСҚАРУ – қазыр бастамашылық кімге бұйыратынын шешу құқығы.

3) ӘСЕР ЕТУДІ БАҒЫТТАУ

- **Әсер етудің анық деңгейі.** Манипулятордың шынайы мақсатын жабатын «аңыздар мен ертегілер» қызметін орындайды.

- **Әсер етудің жасырын деңгейі.** Бұл деңгейде әсер ету фактісі мен оның мақсаты адресаттан жасырылады. Жасырын әсер етудің екі себебі: а) бір хабарламадан көп беру қажет – «екі еселі жолдау», б) олардың біреуі құпия болуы керек.

- **Әсер ету векторы** – басты жолдаудың/мақсаттың адресатқа бағыты. Амалдар жасаған кезде барлық күш-жігерлер дерлік негізгі векторға қызмет көрметуге әкеледі. Әсер ету векторын анықтау (белгілері):

- **біреуге тура сөйлеу;**

- **дененің, беттің бұрылуы;**

- **көрсеткіш ымдар;**

- **талғанбаған көрсеткіштер** – көрсеткіш ымдар эквиваленті – өкше, шынтақ, қолдағы заттар және т.б. бағдары.

4) ДИНАМИКА

Динамикалық сипаттамаларға қарқын, үзіліс және атмосфера кіреді.

ТІЛДЕСУ ҚАРҚЫНЫ – тұлғааралық оқиғалардың дамидын және оларды жүзеге асыратын әрекеттердің орындау қарқыны.

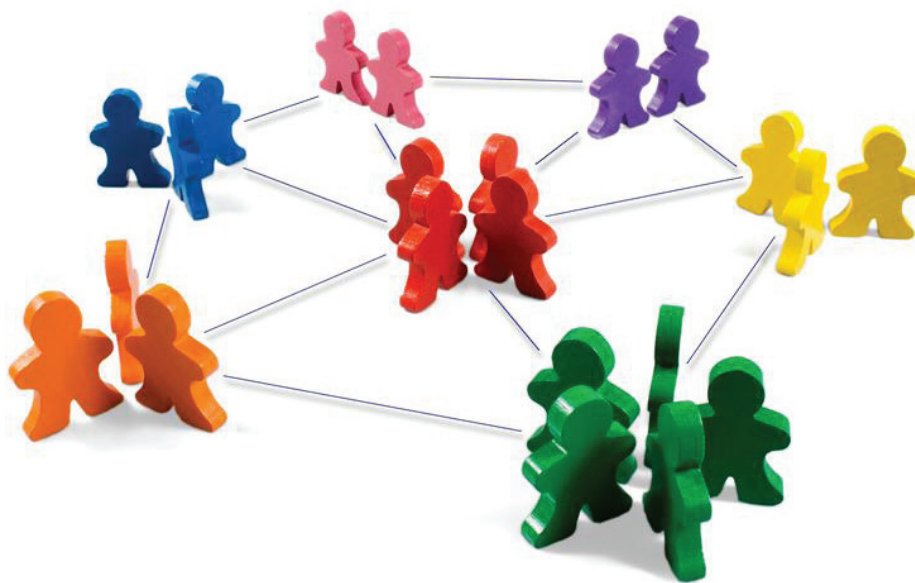
ҮНСІЗДІК ҮЗІЛІСТЕРІ – үнсіздік мағыналары: қарсылық таныту, ойлану, жағдайдың «тығырыққа тірелуі», тілдесуді жалғастыру үшін тақырып іздестіру. Үзілістер мен үнсіздіктерде вербалды емес қимылды бақылаған жөн.

ТІЛДЕСУ АТМОСФЕРАСЫ – қалжыңдар, ойындар, уайымдар, қайғылар.

Жалпы сипаттамалардан ЭКСПО-2017 еріктілері үшін өзекті коммуникациялардың түрлері мен формаларын талдауға көшейік.

Ерікті көрмеде Қазақстанның атынан болатынын, көрменің өзін қонақтар мен қатысушыларға таныстыратынын ескертейік. Бұл мағынада еріктілер ЭКСПО-2017 атмосферасының бөлігі болады. Еріктінің жақсы жұмысы көбінесе басқалармен аз қарым-қатынаста, қашан және қандай коммуникация ке-

рек екендігін түсінетінінде болады, ал үрдіс өзінен өзі жүріп жатқанда артық коммуникация оған бөгет жасауы мүмкін. Коммуникация бастамасы қашан еріктіге өтетінін, ал қашан ол басқалардан бастама күтуі керектігін білу қажет. Мұндай дайындықты ерікті жұмысорнында өтеді, себебі мұндай жағдайлар бәрінен бұрын еріктінің атқаратын қызметіне байланысты болады.



Коммуникация құрудағы келесі маңызды қадам көрмеге келуші немесе қатысушының қай топқа жататындығын анықтау және оған қатысты стратегияны таңдау болып табылады.

Келушілерді жіктеу әр түрлі сипаттарына қарап өтуі және әрбір жағдайға арнайы қарауды талап етуі мүмкін.

1) Жасы мен жынысына қарай жіктеу. Жіктеудің ең қарапайым түрі, ерікті де өз жауапкершілігінің аумағында келушілермен жұмыс істегенде жас пен жыныстың маңызы қаншалықты екендігін түсінгені жөн.

2) Денсаулығына қарай жіктеу: мүмкіндіктері шектеулі адамдар мен жалпы денсаулықтары сау келушілер. Мүмкіндіктері шектеулі адамдармен өзара қарым-қатынас бойынша еріктілер арнайы оқыту курсы өтеді.

3) Коммуникацияның негізгі тілі бойынша жіктеу. Қазақ, орыс, ағылшын – үш тіл көрмеде қарым-қатынастың негізгі тілдері болады. Мұнымен қатар еріктіде осы тілдердің ешқайсысында сөйлемейтін келушілермен қарым-қатынас орнату кезінде өзін ұстау стратегиясы болу қажет.

4) Келуші мәртебесі – Қазақстан азаматы, шетелдік азамат, VIP-деңгей. VIP-деңгейлі келушілермен және осы тектес шараларға да еріктілер арнайы дайындықтан өтеді.

5) Көрмеге топпен немесе жеке бару. Топтармен жұмыс істегенде топтың санынан, көрмеге келу мақсатынан, мәртебесінен және т.б. байланысты болатын өз ережелеріңді білгенің және ұстанғаның жөн.

6) Көрмеге қатысудың немесе оған келудің басым қызығушылықтары бойынша жіктеу. Бұл мәнмәтінде коммуникацияның тиімділігі үшін ерікті көрменің құрылымы мен мазмұнын жақсы білуі, шаралардың өзекті бағдарламаларынан хабардар болуы тиіс.

Сонымен қатар өзара тиімді қарым-қатынас орнатуы қажет болатын ерікті қызметінің түрлі жақтарын да қарастырған жөн:

- басқа еріктілермен қарым-қатынас орнату (тең қалыптағы іскер тілдесулер, кейін достық (рухани) қарым-қатынасқа айналып кетуі мүмкін);

- басшылықпен қарым-қатынас құру (супервайзермен, жұмыс тікелей байланысты ЭКСПО қызметкерлерімен, ЭКСПО басшылығының құрамы және т.б.);

- топпен қарым-қатынас құру, егер ерікті көшбасшы немесе супервайзер болса топты және басқа еріктілерді басқару;

- ЭКСПО келушілерімен коммуникация құру (еріктілер ретінде өзінің тікелей міндеттерін орындау);

- ЭКСПО шетелдік қонақтарымен коммуникация құру (еріктілер ретінде өзінің тікелей міндеттерін орындау, қосымша ағылшын тілі мен мәдениаралық ерекшеліктерді білу);

- ЭКСПО VIP-қонақтарымен VIP дәрежелі шараларда коммуникация құру (VIP-шаралар хаттамасына сәйкес әрекет ету);

- басқа адамдармен ерікті қызметімен тікелей байланысы жоқ айрықша қалыпты емес жағдайларда коммуникация құру (жанжалдың туындауы, денсаулыққа байланысты аяқ асты проблемалары және т.б.);

- басқа адамдармен табиғи және техногенді төтенше жағдайларда, сондай-ақ өмір мен денсаулыққа қауіп төндіретін басқа да жағдайларда коммуникация құру.

Көріністердің әрқайсысы үшін ерікті айтылған мәнмәтіндердің кез келгенінде тиімді болу үшін еріктінің өтуі мен зерттеуі қажет белгілі бір нұсқаулар және/немесе оқыту бағдарламалары бар. Тәжірибеде еріктіден жағдайды дәлме

дәл бағалағаны және тиісті шешімді жылдам қабылдағаны қажет. Бұл үшін бақылаушы қызметі керек, ол адам қажет болған кезде уақтылы және тиімді түзете қою үшін жағдайды сырттан бақылап жүреді.

1. Келушілерге арналған қызметтер
2. Адамдар легін басқару
3. Тілдік қолдау
4. Табылған заттар бюросы
5. Сақтау камералары
6. Анықтама бюросы
7. Мәдени шаралар
8. Билеттеу
9. Көлік
10. Делегация мүшелеріне ілесіп жүру және хаттама
11. Болашақ қуаты форумының контенті
12. Қатысушыларға қызмет көрсетудің бірыңғай орталығы
13. БАҚ
14. Сауда
15. ЭКСПО қалашық
16. Медицина
17. Қызметкерлерді басқару
18. Аккредитация

Әрбір бағыт бойынша жалпы ақпаратпен аталмыш әдістемелік нұсқауларда танысуға болады, ал жұмыстың басталуы кезінде еріктілер қажетті дағдыларды тәжірибеде меңгеру үшін семинар-тренингтер форматында оқудан өтеді.

Коммуникациялар сипатына әсер етуші маңызды көріністердің бірі болып еріктілер қозғалысының барлық қатысушылары қабылдаған және қолдайтын ережелер жиынтығы, ЭКСПО-2017 еріктілерінің кодексі аталады. ЭКСПО-2017 халықаралық көрмесіндегі ерікті – ол біріншіден Қазақстанды сүйетін, өз отанының патриоты, оның тарихын, салт-дәстүрін, мәдениетін білетін, мүмкін қажеттілік болса осы білімімен қонақтармен бөлісетін азамат. Бұдан басқа ерікті көрме тақырыбымен жақсы таныс, ғылыми, экологиялық, электр үнемдегіш және жаңашыл технологияларды дамытуды қолдайды. Еріктілер қозғалысына қатысу еріктілердің жеке тұлғалық және кәсіби дамуларына әсер етеді, сондай-ақ қоғамдық-пайдалы қызметте өзінің азаматтық белсенділігін көрсетеді. ЭКСПО-2017 еріктілерінің кодексі еріктілерді дайындау және оқыту барысында қалыптастырылады, бұған әрбір еріктінің белсене қатысуға мүмкіндігі болады.

Осылайша, дайындықтан өтіп халықаралық көрмеде бір ай қызмет атқарған ЭКСПО-2017 еріктісі ең жоғарғы және халықаралық деңгейдегі жаппай шараларға қатысудың өзіне тәртіпке салынған топтық жұмыс, жеке тиімділіктің жоғары деңгейі, әр түрлі көрмелік тақырыптарды түсіну, VIP-деңгейлі шараларды өткізу хаттамаларын білу, халық көп жиналған жерде өзін-өзі ұйымдастыру үрдістерін басқаруға қатысу, белсенді азаматтық ұстанымды меңгеру және патриоттықты көрсету сияқты бірегей тәжірибесін алады. Қазақстан мұндай еріктілерін мақтаныш ете алады, ал ЭКСПО-2017 тұрақты еріктілер қозғалысын қалыптастыруға өте жақсы мектеп және негіз болады.

Бұдан әрі айрықша, соның ішінде төтенше жағдайлардағы тиімді әрекетке қажетті материал ұсынылған.



Іскер әріптестер, инвесторлар, клиенттер, халықаралық қонақтардың ЭКСПО-2017 деңгейіндегі ірі шараларға қатысуы – көп еңбекті қажет етеді, қымбат тұрады және мұқият дайындықты талап етеді. Табыстың біршама бөлігі келушілердің сұраныстарының ұйымдастырушылардың ұсыныстарымен сәйкес келуіне байланысты. Әсіресе шетелдік қонақтар шақырылса, бұл сәт өте маңызды.

Сіз қонақтармен сұхбаттасу барысында көңіл аударатын алғашқы нәрсеңіз – әңгіменің ұзақтығы. Себебі, көңіл аудару аралығы әрбір нақты елдің мәдени салтына тікелей байланысты болып келеді. Роман және скандинавия елдерінің өкілдері ақпаратты ұзақ уақыт бойы қабылдай алады және 45 минуттан 1 сағатқа дейін сұхбаттаса алады. Осы уақытқа жуық жапон немесе кәріс халқының көңілін

ұстауға болады. Американдықтар, австралиялықтар, канадалықтармен бір тақырыпқа жарты сағаттан астам сөйлесуге болмайды. Ал жерорта теңізі және араб елдерінің өкілдері бірсарынды әңгімеге немесе шараға 10-15 минуттан кейін қызығушылықтарын жоғалтады. Осы ерекшеліктерді біле отыра сұхбаттасатын тақырыптарды ғана емес, сонымен қатар бір уақытта бірнеше мәдениет өкілдерімен сұхбаттасу үлгілерін жоспарлау қажет. Мысалы, көрмеге келген жапондық және араб елдерінің өкілдері бір қарқынмен әңгімелесе алуы неғайбыл. Себебі ширек сағаттан кейін араб қонақтар басқа түрлі тақырыптарға әңгіме қозғауы арқылы тек бір ғана тақырыпты талқылауға жаңа да толығымен кірісіп келе жатқан жапондық әріптестеріне бөгет жасауы мүмкін.

Сұхбаттасуға деген қарым-қатынас та көбінесе мәдениет түріне байланысты болады. Сондықтан да «сұрақ-жауап» үлгісінде сұхбаттасуды жоспарлау барысында оны араб, фин, жапондық қонақтарға қолданбаған жөн. Бұл елдерде қайта сұрау, қосымша сұрақтар беру дәрежі қылық болып есептеледі, сол себепті мұндай тыңдаушылар қабылдаушы тарапынан белсенділік күтіп өздерін өте селқос ұстайды. Қарым-қатынастың мұндай түріне француз, итальяндық, испандық, австралиялық қонақтар белсендірек қатысуы ықтимал. Бірақ пікірталас барысында олар оппоненттерін сөзін бөліп және олардың дәлелдерін мүлдем тыңдамауы да мүмкін.

Бірақ қарым-қатынастың мұндай үлгісі неміс, швед, ағылшын қонақтары үшін өте ыңғайлы. Себебі бұл мәдениеттер өкілдері әрқашан да қарым-қатынас мәнмәтінін түсінуге, егжей-тегжейлі нақтылауға ұмтылады, олар рахаттанып сұрақтар қойып, жауаптарын назар қойып тыңдайды. Сондай-ақ немістер де, шведтер де түрлі сұхбаттар барысында қосымша ақпарат беретін көптеген баспа материалдар (бүктемелер және т.б.) болғанын ұнатады. Бірақ сонымен қатар олар әңгіменің қалжыңды түрін, тақырыптан ауытқуды ұнатпайды. Көрмеге қатысу олар үшін – маңызды да іскер шара. Ал ағылшындар американдықтар секілді қалжың айтуға болатын, есте сақталатын әңгімелер, тіпті тосын сыйлар болатын көңілді, бейресми шараларды ұнатады.

Егер қарым-қатынас нақты тақырыпқа бағытталған болса (мысалы, сіздің Қазақстан немесе Астана қаласы туралы әңгімеңіз), онда бұл тақырыпты әр түрлі елден келген қонақтарға әр түрлі ұсыну қажет. Мұнда американдықтар мен австралиялықтар әңгіме олар үшін арнайы айтылып, жарнамаланады деп күтеді. Скандинавиялық, неміс және жапондық қонақтар деректер мен сандарды естігілері келеді. Жерорта теңізі мен араб елдерінің өкілдері қонақтар мен ұйымдастырушылар арасында жеке қарым-қатынастың орнатылғанын күтеді. Ал талқылау тақырыбының өзін олар тек аталмыш шараның себебі ретінде қарастырады.

Әрине, бұл әлі шетелдік қонақтармен қарым-қатынас орнатуға дайындалу барысында көңіл аудару қажет барлық ақпарат емес. Бірақ, ең болмағанда осы негізгі сәттерді ескере отыра кез келген қарым-қатынастың тиімділігін бірнеше дүркін арттыруға болады.

СІЗ ЕЛІМІЗДІ ТАНЫТАТЫН АЗАМАТСЫЗ

шекара жоқ және ол біліктіліктер деңгейіне жаңа талаптар ұсынады. «Біз барлық жерде осылай жұмыс істегендіктен, бұл жерде де осылай жұмыс істеп жатырмыз» деген стратегия жалғыз дұрыс болып есептелетін замандар өтті. Әдетте ЭКС-ПО-2017 деңгейіндегі халықаралық шараға келушілер өздері баратын елдің халқының менталитетін, ерекшеліктерін ескеруге тырысып, осыған дайындалады. Бірақ Қазақстан туралы әңгіме болған кезде елге алғашқы рет келетін келушілердің көпшілігіне бірнеше қиыншылықтар туындайтыны түсініксіз. Бір жағынан, тез өзгеріп келе жатқан нарық пен экономика маңызды келешектен дәмелендіреді, ал басқа жағынан жергілікті мәдениет ерекшеліктері мен тілді білмеу, бұқаралық ақпарат құралдарының климат, жайлылықтың жоқтығы және күрделі инфрақұрылым туралы ақпараттары шараға келушілердің елде ынтымақтастықты тереңдетулеріне ұмтылуларын төмендетеді.

Сіз аталмыш қиыншылықтарды өткеруге көмектесе аласыз.

Егер көрме жұмысы кезінде сіз адамдардың белгілі бір тобымен немесе белгілі бір келушілермен тұрақты түрде жұмыс істесеңіз оларды қазақ немес орыс тілінде кейбір сөздерге үйретіңіз. Қонақжайлылық таныту арқылы оларға еліміздің өкілдерімен сенімді қарым-қатынас орнатуға көмектесіңіз. Сенімді қарым-қатынас орнатудың құралы ретінде вербалды және вербалды емес тіл аталады. Егер әлеуметтік көрініс жайында айтатын болсақ, ағылшын тілімен ірі қаланың ортасында аман қалуға болады, ал шеткі аймақтарда саусақтармен түсінуге тура келеді. Шетелдіктерге қазақ және орыс тілінде өзі туралы толық мәлімет, егер белгілі бір жағдай болып қалса байланысатын адамның телефон нөмірі жазылған карточканы алуына көмектесуге болады. **МҰНДАЙ БАЙЛАНЫСАТЫН АДАМНЫҢ СІЗ ДЕ БОЛУЫҢЫЗ ЫҚТИМАЛ.**

Басқа мәдениет сипаты түрлі ұлт сұхбаттасушыларының көзқарасын өзгертеді. Көбінесе қазақстандық мәдениет ерекшеліктерімен танысып, кросс-мәдени алуан түрлілікті қарым-қатынас тиімділігін арттыру үшін қолданудың орнына, шетелдік қонақ белсенді түрде өзіне ғана түсінікті қарым-қатынас амалдарын кіріктіре бастайды. Бұл қарым-қатынаста қиыншылықтарға әкеп соғады, сондықтан да бұған дайын болыңыздар және мұндай қатынасты төзімділікпен қабылдаңыз.

Көрмеге келушілердің көбінесе қазақстандықтардың шынайы өмірі туралы мағлұматтары аз, сондықтан да осы тектес тақырыптық талқылауларға дайын болған жөн, бұл сіздерге еліміз туралы айтып беруге мүмкіндік береді. Сонымен қатар келушілер арасындағы артық қате түсініктермен және стереотиптермен немесе, керісінше, сақтану түйсігінің болмауы мен бассыздық сезімімен кездесулеріңіз әбден мүмкін. Бұл жағдайда кросс-мәдени сензитивтік («Жаман мәдениет болмайды, тек әр түрлі мәдениеттер болады») және кросс-мәдени хабардарлық (белгілі бір мәдениет өкілдерінің бастапқы мәдени құндылықтары мен қалыпты мінез-құлық үлгілерін білу, белсенді бақылау және тыңдау, икемділік пен тұрақты кері байланыс) туралы білген жөн.

МӘДЕНИЕТ МҰЗТАУЫ



Мәдениет мұзтауы — мәдениетті жағалаудағы мұздықтардан жарылып бөлінген және теңіздер мен мұхиттарда жүзіп жүрген немесе қайраңдап қалған, бұған қоса мұзтаудың 0,9 салмағы судың астында болатын мұздың ірі бөлігіне ұқсататын құбылысының ауыспалы мағынасы.

Мәдениет шегінде сәулет ескерткіштері, тілдер, әдет-ғұрыптар, салт-дәстүрлер, және басқа да шынайы белгілер бар, ал рухани мәдениет болмысы осы сыртқы қабықшаның астында жасырынып, көзге көрінбейді. Бұл метафораның басқа да түсінігі бар. Көптеген батыс ғалымдары «мәдениетті мұзтау ретінде сипаттайды, мұнда іргетасы мәдени құндылықтар мен қағидалардан тұрса, ал шыңы адамның жеке мінез-құлығынан тұрады, бұл бәрінен бұрын басқа адамдармен араласқанда айқындалады».

Жалпыға ортақ және түсінікті ымдар біз үшін басқа мағына беруі және қорлайтын сипатта болуы мүмкін. Сондықтан да әр түрлі елдер өкілдерімен сөйлескенде вербалды емес артикуляцияны қолдануда абай болыңыздар. Тіпті жақсы танитын мәдениетпен араласқанда да сұхбаттасушы сізді ымдарыңызға орай басқаша түсінуі мүмкін болатын түрлі жағдаяттар туындауы ықтимал.

**КОРЕЯДА «МАҒАН ЖАҚЫНДА»
ДЕГЕН ТҮСІНІК**

**КӨПТЕГЕН ЕЛДЕРДЕ «КӨЗ АЛДЫМНАН
ЖОҒАЛ» ДЕГЕН ТҮСІНІКТІ БІЛДІРЕДІ**



Көзқарас туралы да осыны айтуға болады. Егер еуропалықпен сөйлескенде тура көзқарас қалыпты жағдай және көзбе-көз сөйлесу ашықтық, жайдарылықтың белгісі болса, ал таяу шығыс елдерінің аға буын өкілдерімен кездескенде тура көзқарас қарсы шығу және сыйламауды білдіруі мүмкін.

Сұхбаттаса білу шеберлігін сұхбаттас адамның мәдениеті, сондай-ақ шетелдік қонақтарға сыйлайы, білімді, зерделі және шыдамды бола білуі ретінде келіссөздер өз құрамына енгізеді. Жалпы алғанда сізге қарап ЭКСПО-2017 келушісінің Қазақстан тұрғындары туралы ортақ пікірі қалыптасады.

2.4. ДЕНСАУЛЫҒЫНА БАЙЛАНЫСТЫ МҮМКІНДІКТЕРІ ШЕКТЕУЛІ АДАМДАРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС



Қазіргі кезде адамдардың көп бөлігінде (мәселен, Еуропада 10% жуық) белгілі бір дене кемістіктері бар. Қоғам денсаулығына байланысты мүмкіндіктері шектеулі адамдардың мұқтаждықтарына бейімделулері керек екендігін, керісінше болмауы тиістігін біртіндеп түсіне бастады. Басқалар секілді бұл адамдар да толыққанды өмір сүрулері және өздеріне қатысты шешімдерді өздігінен қабылдаулары керек.

Мүмкіндіктері шектеулі жандарға қатысты саясат көбінесе оларға қаржылай немесе материалдық көмек көрсетумен шектелетін, ал негізі оларды толық әлеуметтік біріктіруге ерекше көңіл аудару қажет.

Мүмкіндіктері шектеулі адамдарға құқықтарын жүзеге асыруға көмекті түрлі бағыттар бойынша көрсету қажет. Бұл, соның ішінде, олардың саяси, қоғамдық және мәдени өмірге, білім, коммуникация және ақпарат салаларына қатысуларын дамыту, олар үшін ғимараттардың, құрылыстардың және көлік құралдарының қолжетімділігін қамтамасыз ету болып табылады.

Денсаулығына байланысты мүмкіндігі шектеулі

адам (мүгедек) – шектеулі өмір сүруге әкелетін және оны әлеуметтік қорғауды қажет ететін кеселмен, жарақат немесе кемістік зардабына негізделген ағза қызметтерінің тұрақты бұзылуы бар денсаулығы нашар тұлға.

Мүгедектерге жағымсыз қатынас тудыратын себептердің бірі олар туралы қолжетімді ақпараттың жоқтығы. Медиктерге арналған көптеген арнайы әдебиеттер бар, бірақ ол қарапайым оқырман үшін арналмаған. Бірақ сонда да көптеген адамдарға, соның ішінде қызметіне байланысты мүмкіндіктері шектеулі адамдармен жұмыс жасайтын еріктілерге мұндай ақпарат тиімді болады. Білмеушілік көбінесе бұрыс әрекеттер, ал одан да жиі қарым-қатынас орнатқысы келмеуге әкеледі. Осыған орай басқалар мүгедектерді көбінесе көзге ілмейді, ал олармен қызметіне байланысты жұмыс істегендер өзінің білімі мен сана-сезіміне сүйенеді.

Бұдан әрі еріктілерге мүмкіндіктері шектеулі адамдар дегеніміз кім, оларға қандай көмек қажет болуы мүмкін деген сұраққа жауап беретін ақпарат ұсынылған.

МҮГЕДЕКТЕР ЖЕҢІЛ АРБАСЫН ҚОЛДАНУШЫ АДАМДАР

Мүгедектік арбалармен адамдар қолданады:

- Арқа омыртқасының ауыр жарақатынан кейін. Арқа омыртқасының кейбір ауыр жарақаттарынан кейін аяқ-қолдардың қозғалысына жауап беретін жұлынның бұзылуы орын алады, соның нәтижесінде сал ауруы пайда болады. Омыртқа түрлі жерлерден (түрлі деңгейлерде) сынуы мүмкін. Жаралану деңгейі жұлыннан төменсезімталдық пен қозғалыс бұзылған немесе мүлдем жоқ бөлігіне көрсетеді. Олардың жоқтығы толық немесе жартылай, тұрақты немесе уақтылы болуы мүмкін. Омыртқа жарақатының салдары әр түрлі болады – жұлынның қандай бөлігі және қаншалықты зардап шеккеніне байланысты болады.

- Аяқтары ампутацияланғандар.

- Балалар церебралды сал ауруының ауыр формасы (БЦС). Балалар церебралды сал ауруы (БЦС) – қозғалысты реттеу мен бұлшықет тонусымен байланысты созылмалы күй топтарын сипаттауға арналған термин. Бұл күйлер баланың құрсақтағы кезінде, туғаннан кейін немесе ерте балалық шақта мидың бір немес бірнеше бөліктерінің бұзылуымен айқындалады. Церебралды сал ауруы – үдемелі жағдай емес, бірақ белгілі бір жағдайларда дамуы мүмкін, яғни жақсаруы, төмендеуі немесе тұрақтылық болуы ықтимал. БЦС басқа адамдарға берілмейді, ауру болып табылмайды және солай деп есептелуі де тиіс емес. Бірақ БЦС жалпыға түсінікті түрде емдеу мүмкін емес, тренингтер мен терапия қимылдардың жақсаруына әкелуі мүмкін. БЦС қозғалыс мен бұлшықет күшін толық бақылай алмаушылықпен сипатталады. Мидың қандай бөлігі бұзылғанына орай кенеттен бұлшықетті қысым (спазм), еріксіз қозғалыстар, «билеуші» жүріс болуы мүмкін. Бұдан басқа қалыптан тыс сезіну мен қабылдау, көру, есту, сөйлеу қабілеттерінің бұзылуы, талма ауру, ақыл-ойының дамуында кемістіктер болуы ықтимал. БЦС әкелетін себептердің бастысы құрсақ ішінде пайда болады және олар тұқымқуалаушылықпен байланысты емес. Мұндай жағдайларды туа біткен церебралды сал ауруы деп атайды. Өмірдің алғашқы екі жылында пайда болатын жағдайлар аз таралған. Олар боснғандағы, көлік апатындағы, құлаудағы немес ми инфекциялары арқылы бас сүйек-ми зақымымен байланысты. БЦС негізгі үш түрі бар: түйілу (ауыр және қиналған қозғалыстар); қимыл тұрақсыздығы (еріксіз және бағынбайтын қозғалыстар); теңселістік (теңгерім сезімінің және тереңдікті сезінудің бұзылуы). Кейбір адамдарда осының бәрі бірге болады. БЦС бар адамдарға көмек қызметі қажет болуы мүмкін, мысалы жеке көмекшілер қызметі, терапия, тренингтер, тәуелсіз өмір сүру үшін қажетті қызметтер, кеңес беру, көлік, демалу және тынығу бағдарламасы, жұмыс және т.б. БЦС бар адамдар мектепке, жұмысқа бара алады, отбасын құра алады және толыққанды өмір сүре алады.

- Аяқтар қызметінің бұзылуына әкелген инсульт, полиомиелит немесе басқа аурулардан кейін шашыраңқы склероздың ауыр формасы. Шашыраңқы склероз – адам жасына қатысы жоқ және мүгедектіктің қозғалыс белсенділігінің бұзылуы мен көру қабілетін жартылай жоғалту сияқты жеңіл түрінен бастап толық қимылсыз қалуға дейінгі әр түрлі деңгейіне әкелетін неврологиялық ауру. Адамда психикалық өзгерістер болмайды. Аурудың басты белгілері ретінде балдақпен және таяқпен жүруге итермелейтін теңселісті («билеуш») жүріс; көру қабілетінің нашарлығы және өте тез шаршау аталады. Шашыраңқы склерозы бар адамдар көбінесе басқалардан, әсіресе полиция органдарының өкілдерінен түсініспеушілікке кездеседі. Бұл теңселген жүріспен байланысты, осыған бола полиция өкілдері шашыраңқы склерозы бар адамдарды мас немесе есірткі қолданған деп жиі тоқтатады.

КӨРМЕЙТІНДЕР

Көру қабілетінің бұзылуы түрлі дәрежелі болуы мүмкін – сирек кездесетін мүлдем көрмеуден адам түс пен форманы айыра алмайтын, бірақ жарықты көре алатын жартылай соқырлыққа дейін болады. Соқырларға арналған мектепте оқитын балалардың арасында 80% жуығы туғаннан көру қабілеті бойынша мүгедек, 1% жуығы – көру қабілетін жазатайым оқиға салдарынан жоғалтты және қалғандары көру қабілеттері нашарлауы мүмкін нашар көретіндер болып табылады. Мектептер мен арнайы курстарда көру қабілеті бойынша барлық мүгедектер алатын белгілі бір дайындық кезінде олар біршама еркін және өздігінен қозғала алады, қоғамдық көліктерде жүре алады, дүкенге барып, тұрмыстық мәселелерді шешіп, басқа адамдардан мүлдем ерекшеленбейді. Әлемде басқаларға тәуелді болмас үшін көптеген құралдар бар: ақшаны айырушы мен стақандағы су деңгейін айыру-

шыдан бастап, жергілікті жерде еркін жүруге мүмкіндік беретін миникомпьютерге дейін бар. Бұдан басқа белгілі дайындықтан және дағдыларды меңгергеннен кейін адам өздігінен жергілікті жерде таяқ немесе жетелеуші ит арқылы жүре алады. Соқырларға арналған мектептер орта мектеп көлеміндегі толық білім береді және стандартты түрдегі мектеп бітіру аттестатын тапсырады. Бұл мектептерде қалыпты мектептерге қарағанда ұзағырақ оқиды, себебі қосымша жыл жергілікті жерге бағдарлану мен Брайль шрифті (адамға мәтінді саусақтармен сипалап оқуға мүмкіндік беретін ауқымды шрифт) зерттеуге беріледі. Түлектер институттар мен университеттерге түседі, одан әрі түрлі мамандықтар бойынша жұмыс істейді – заңгерлік кеңселерде, диспетчерлікте және анықтама қызметінде, баспаларда, банктерде, аударма бюроларында және т.б.

ЕСТІМЕЙТІНДЕР

Естімейтіндер – статистика бойынша кез келген ел халқының 10% жуығында есту қабілетінің нашарлығы бар екені белгіленген. Есту қабілетін жоғалту деңгейіне қарай естімейтін адамдар саңырауларға (бірақ саңырау әрі мылқау емес! Бұл терминді адамдар қателесіп жиі айтады, себебі егер адам естімесе, ол сөйлесе алмайды дегенді білдірмейді), әлсіз еститіндерге, кеш керең болғандарға, құлағының мүкісі барларға бөлінеді. Саңыраулық себебі болып көбінесе босану жарақаты, жұқпалы аурулар, кейбір дәрі-дәрмектерді қолдану салдары, соғыс қимылдары уақытындағы зақым және т.б. аталады. Дегенмен, көп уақыт шу естігенде, отитті соңына дейін емдегенде және басқа себептермен де әлсіз естуші боласың. Кейбір

кездері дәрі-дәрмек арқылы есту қабілетін емдеуге болады. Кез келген жағдайда жартылай қарымақы ретінде есту аппаратын атауға болады. Туғанынан естімейтін балалар, әдетте, арнайы балалар бақшасына барады, арнайы мектеп-интернаттарда оқиды. Есту қабілетіне байланысты мүгедектер үшін жоғары білім тек кейбір жоғары оқу орындарында ғана қолжетімді. Әлсіз еститін балаларды педагогика ғылымдарының кандидаты Э.И. Леонгардтың жүйесі бойынша үй шарттарында тәрбиелеу әдісі бар. Бұл жүйе бойынша саңырау балаларды тәрбиелеу оларға сөздік қатынасты және сөздік есту қабілетін дамытуға, қалыпты орта мектептерде ойдағыдай оқуға, қалыпты жоғары оқу орындарында жоғарыбілім алуға мүмкіндік береді.

ДАУН СИНДРОМЫ

Даун синдромы алғаш рет XIX ғасырдың екінші жартысында сипатталған. Синдром хромосомалы ауытқушылықтарға жатады. Даун синдромы бар адамда 46 емес, 47 хромосома болады. Сонымен қатар бұл хромосомалар жиынтығы ата-анасында

қалыпты болуы мүмкін. Медицина кейбір ұрықтарда тағы бір хромосоманың пайда болуының нақты себебін әлі күнге шейін анықтай алмай келеді. Көптеген елдерде бүгінгі күні тағы бір хромосоманың болуы ауру ретінде қарастырылмайды.

Даун синдромымен туған баланың өзіндік сипатты сырт келбеті бар – біршама кішірейтілген бас сүйегі, кейде – сәйкес емес қысқа аяқ-қолдары. Даун синдромы баланың басқа балаларға қарағанда ақырын дамиды және даму кезеңдерін кеш өтетінін білдіреді. Оған оқу өте қиын болады, бірақ ол басқа балалар жасайтын жүру, сөйлеу, оқу және жазу секілді әрекеттердің көбін орындай алады. Даун синдромы бар түрлі адамдарда ақыл-ойлары әр түрлі дамыған, жүріс-тұрысы мен дене дамуы өзгеше. Әрқайсысының басқа кез келген адам секілді өзіндік ерекшеліктері

бар. Егер олар үйде, тыныш жерде өмір сүрсе, егер олар кішкентай кездерінде ерте көмек бағдарламасы бойынша оқудан өтсе, егер арнайы білім, медициналық көмек және қоғамның жағымды қатынасын алып жатса өз мүмкіндіктерін одан да жақсы дамыта алады. Осы шарттарды сақтау барысында Даун синдромы бар адамдар олардың барлығы басқа адамды түсіне алмайды және оларды оқыту мүмкін емес деген басты стереотиптердің бірін жеңеді. Қазір әлемде ата-аналарға Даун синдромы бар балаларды тәрбиелеуге көмектесетін ұйымдар қызмет етеді.

АУТИЗМ

Аутизм – бұл дамудың өмір бойғы бұзылуы, ол коммуникацияға және басқа адамдармен қарым-қатынасқа, сонымен қатар қоршаған әлемді қабылдауға және түсінуге әсер етеді.

Ахуал ретінде аутизм спектр болып табылады. Бұл аутизмі бар барлық адамдарды белгілі бір салалардағы қиыншылықтар біріктіреді десек те, бұл бұзылу әрбір жеке адамға әр түрлі әсер ететінін білдіреді. Аутизмі бар кейбір адамдар өзінше тәуелсіз өмірмен тұра алады, ал кейбіреулерінде оқудың қосымша бұзылулары пайда болып, мамандар жағынан өмір бойы қолдауға мәжбүр болады. Бұдан басқа аутизмі бар адамдар әдетте дыбыстарға, дәмдерге, иістерге, жарыққа немесе түске деген гипер- немесе гипосезімталдықтарымен айрықшаланады.

Аутизм бар адамдардың барлығы үш облыста қиыншылық көреді, оларды «аутизмдағы бұзылу үштігі» деп атайды. Бұл үштікке кіретіндер:

- **әлеуметтік коммуникациямен қиыншылықтар;**
- **әлеуметтік қарым-қатынаспен қиыншылықтар;**
- **әлеуметтік елестетумен қиыншылықтар.**

Кейде аутизм бар адамдардың проблемалары туралы ескерту қиынға соғады, себебі олар «мүгедек болып көрінбейді». Аутизм бар балалардың ата-аналары басқалар олардың балаларын тек тәрбиесіз және ерке деп есептейді деп шағынады, ал аутизмі бар ересек адамдар да түсініксіздікпен жиі кездеседі.

Аутизмі бар адамдардың барлығы уақтылы диагноз қоюды, арнайы көмек пен қызметке қолжетімділікті қажет етеді.

ПСИХИАТРИЯЛЫҚ АУРУЛАР

Психиатриялық аурулар орталық жүйке жүйесінің бұзылуымен байланысты. Адам миы қабылдауды (көру, есту), жадыны, ойлауды, сөйлеуді, тепе-теңдікті, сезімдердің пайда болуы мен көрсетілуін (эмоция) тыныс алуды және т.б. бақылайды. Осы атқарымдардың кез келгені және олардың үйлесімді жұмысы психикалық ауру нәтижесінде бұзылуы мүмкін. Басқа жағынан қарасақ, созылмалы психикалық аурулар белгілі бір мағынада кез келген басқа созылмалы аурумен ұқсас, мысалы жүрек-

тамыр ауруымен немесе диабетпен. Бүгінгі күні жан күйзелісінің пайда болуының басты себебі анықталмаған, бірақ аурудың бастамасын қоздыратын, психикалық ауру ағымын жақсартатын немесе төмендететін көптеген жайттар белгілі.

Психикалық ауру нышандары:

- күнделікті мінез-құлқында кенеттен пайда болған өзгерістер (адамға бұрыннан тән емес көп ұйықтау немес мүлдем ұйықтамау, тәбеттің артық болуы немесе мүлдем

болмауы, ұмытшақтықтың, енжарлықтың немесе артық қозушылықтың пайда болуы);

- ойлау мен қарым-қатынастың қиындауы; мания, бас кату (уақытқа сәйкес келмейтін қандай да бір қызметті қарысып бастағысы келу, қандай да бір идеяның бастаушысы және т.б.);

- негативизм, соның ішінде көмектен бас тарту;

- ішімдікке және есірткіге салыну; ұзақмерзімді депрессия;

- иллюзии и елестер;

- күнделікті жұмысты істей алмау;

- көңіл-күйінің ауытқушылығы және т.б.

Ең көп таралған психикалық аурулар болып маниакалды-депрессивті психоз бен шизофрения аталады.

Маниакалды-депрессивті психоз – өте қатты қозудан

жабырқаулыққа дейін өзгеріп тұратын көңіл-күйдің ауысуы.

ШИЗОФРЕНИЯ – бұл психоздардың бір топтарының ортақ атауы, мұнда жағдайы жалпы нормадан ауытқыған ойлау, жүріс-тұрыс және эмоциялармен сипатталады. Жан күйзелісіне шалдыққандардың жүріс-тұрысы, олардың психикасының бұзылу деңгейі ағымның формасы, сипатына және жеке тұлғаның жеке бас ерекшеліктеріне қарай қатты өзгеріп тұрады. Сондықтан да «шизофрениктің күнделікті қалпын» сипаттау, симптомдарының соңғы тізімін беру мүмкін емес. Созылмалы жан күйзелісі әрқашан да толқынмен жүретінін есте сақтаған жөн: асқыну – бұл үдеу немесе аурудың «шабуылы» және ремиссия – жағдайдың елеусіз толқындары мен кейбір өзгешеліктер ғана ауруды басқа адамдардан ажыратып тұратын жайлы кезең.

ЭПИЛЕПСИЯ (ҚОЯНШЫҚ АУРУЫ)

Эпилепсия – жүйке-психикалық сипаттағы созылмалы жағдай. Эпилепсия белгілері ретінде селкілдек ұстамалар және кейбір кездерде психикалық – интеллектуалдық немесе эмоциялық – ауытқушылықтар аталады. Эпилепсия себебі толық зерттелмеген, бірақ мұнда үлкен рөлді тұқым қуалаушылыққа береді.

Эпилепсияны бейімділік ауруларына жақындатады. Аяқ астынан және біршама қысқамерзімді эпилепсия ұстамасы кезінде сана-сезім толық ағытылып, құлауы немесе селкілдеулер байқалуы мүмкін, бұл барлық бұлшықеттердің тырысуында, көбінесе басты артқа қайырып, тілін тістеумен көрінеді, кейін 1-2 минут ішінде барлық бұлшықеттердің

дірілдеуі байқалады. Ұстама кезінде адамды көлденең жерге жатқызып, көйлегінің жағасын шешіп, белін босатып, адамның тілін тістеп алмауын қадағалау. Бұл үшін жоғарғы және астыңғы тістер арасында қатты бірнәрсе, мәселен қасық, қалам және т.б. орналастыру қажет.

Эпилепсия ұстамаларына шалдыққыш адам көбінесе дәрі-дәрмектер қолданады және ұстама келуін бақылап, басқаларды ескертуі мүмкін. Басқасында эпилепсиясы бар адамдар оқи алады, жұмыс істей алады және қарым қатынас орната алады.

СТОМА ҚОЙЫЛҒАН АДАМДАР

Стома – бұл ішектер немесе несеп жолдары алдыңғы құрсақ қабырғасына шығарылатын саңылау. Стоманы әр түрлі себептер бойынша қояды: ішектің онкологиялық ауруы, жаңа туған баланың даму кемтарлығы, зақымдар; ас қорыту үрдісінен төмен жатқан ішек бөлігін алып тастау мақсатымен қояды. Делается это для того, чтобы избавить пациента от основного заболевания или его последствий. Осылайша, стома қойылған емделуші

ресми түрде науқас болып есептелмейді, ал стома ауру болып табылмайды, ол өткізілген ота салдары ретінде қалып және оны салған адамды өзімен өмір сүруге бейімдейді.

Стомаға үйрену – адам өміріндегі ауыр кезеңдердің бірі. Медициналық-әлеуметтік оңалтуды жүзеге асыруға, адамдарды стоманы қазіргі заманғы күту құралдарымен қамтамасыз етуге және проктология са-

ласында жаңа әдістерді жасауға мүмкіндік беруге көмек беретін ұйымдар мен қорлар бар.

Ерікті Көрмеде ең алдымен мүмкіндіктері шектеулі адамдардың жүруіне және бағдарына, содан кейін ғана басқа келушілерге көмек көрсетуді қамтамасыз етуі тиіс. Мүмкіндіктері шектеулі адамдар үшін инфрақұрылым және қосымша мүмкіндіктер туралы ақпаратты толық меңгеу қажет. Дайындық кезеңінде Көрмеде жұмысты бастамастан бұрын еріктілер бұл жағдай бойынша сынау нұсқамасынан өтеді.

Көрме Кешені әрбір нысанның қолжетімділігін

қамтамасыз етіп, қозғалыс барысында құрылыс бөгеттерін мүмкіндіктері бойынша ықшамдау арқылы мүмкіндігі шектеулі жандардың мұқтаждықтарын ескереді. Көрме Кешенін салу барысында қолжетімділікті жақсарту үшін барлық шаралар жасалады, соның ішінде қиылыстарда төменірек жасалған жаяужолдар, визуалды және аудиобелгілері бар бағдаршамдар, қосымша көше жарықтары, кіреберістердегі төмен жылжыма баспалдақтар, барлық қоғамдық ғимараттарда мүгедектердің мұқтаждықтары ескерілген дәретханалар, кеңейтілген лифттар және дәліздер.

2.5. ЖАНЖАЛДАРДЫ ШЕШУ ТЕХНОЛОГИЯСЫ - КІРІСПЕ А ПАРАТ

Технология неден басталады?

Жанжал себебін анықтаудан басталады. Бұл жерде шынайы себептер кейде жасырын болуы қиындық тудырады, немесе олар жанжал себепшісін жаман жағынан сипаттауы мүмкін. Бұдан басқа, ұзаққа созылған жанжал қарама-қайшы қызығушылықтар тізімін кеңейте отырып өз айналасына жаңа қатысушыларды тартады, бұл негізгі себептерді әділдікпен анықтауда қиындық тудырады. Жанжалдарды шешу тәжірибесінің көрсетуінше, бұған жанжал формуласын меңгеру үлкен көмек көрсетеді.

ЖАНЖАЛДАРДЫҢ БІРІНШІ ФОРМУСЫ

ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЯТ + ОҚИҒА (КОНФЛИКТОГЕН) = ЖАНЖАЛ, қайда

ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЯТ – бұл жанжалдың шынайы себебі бар жинақталған қарама-қайшылықтар.

ОҚИҒА – бұл жанжалға себеп болатын түрлі жағдайлардың тоғысуы.

ЖАНЖАЛ – бұл бірін бірі жоққа шығаратын қызығушылықтар мен айқындамалардың салдары ретінде ашық қарама-қайшылық.

Жанжалды жағдаят пен оқиғаның бір-бірінен тәуелсіз екендігі, яғни олардың ешқайсысы бір-бірінің салдары немесе айқындамасы еместігі формуладан көрініп тұр.

ЖАНЖАЛДЫ ШЕШУ - БҰЛ:

- жанжалды жағдаятты жою
- оқиғаны қарастырып болу

ЖАНЖАЛДЫҒЫҒ ЕКІНШІ ФОРМУЛАСЫ

ЕКІ (НЕМЕСЕ ОДАН ДА КӨП) ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЯТТЫҒ СОМАСЫ ЖАНЖАЛҒА АЛЫП КЕЛЕДІ.

Сонымен қатар жанжалды жағдаяттар тәуелсіз, бір бірінен туындамайтын болып табылады. Берілген формула бірінші формуланы толықтырады, оған сәйкес жанжалды жағдаяттардың әрқайсысы өзінің айқындамасы арқылы басқасы үшін оқиға рөлін ойнайды. Бұл формула бойынша жанжалды шешу – жанжалды жағдаяттардың әрқайсысын жою деген сөз.

ЖАНЖАЛСЫЗ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТЫҒ ЕРЕЖЕСІ

1 ЕРЕЖЕ. КОНФЛИКТОГЕНДЕРДІ ҚОЛДАНБАҒЫЗ.

2 ЕРЕЖЕ. КОНФЛИКТОГЕНГЕ КОНФЛИКТОГЕНМЕН ЖАУАП БЕРМЕҢІЗ.

3 ЕРЕЖЕ. СҰХБАТТАС АДАМДЫ ҰҒЫНУҒА ТЫРЫСЫҒЫЗ.

4 ЕРЕЖЕ. ТІЛЕКТЕСТІК ТҮРТКІЛЕРІН КӨБІРЕК ЖАСАҒЫЗ.

Адамдарда қарама-қайшылық әдетте әрекетпен тең емес, одан басымдырақ. Алғашқы конфликтоген көбінесе адамдардың еркінен тыс жағдайға байланысты пайда болады, ал әрі қарай конфликтогендердің біртіндеп үдеуі күшіне енеді. Жанжалдардың алдын алу үшін конфликтогендер тізбесін үзу қажет. Конфликтогендердің біртіндеп үдеуін біз тек күшпен ғана тоқтата аламыз.

ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЯТТЫ ТҰЖЫРЫМДАУДЫҒ 6 ЕРЕЖЕСІ

Көптеген жанжалдарда тек бір ғана жанжалды жағдаятты емес немесе оның сипаттамасының бірнеше нұсқасын табуға болады. Жанжалды шешуде басты рөлді жанжалды жағдаятты дұрыс сипаттау ойнайды. Жанжалды жағдаятты анықтау рәсімін жанжалды шешуге тиімді қылатын ережелер.

1 ЕРЕЖЕ. ЕСІҢІЗДЕ БОЛСЫҒ, ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЯТ – БҰЛ ЖОЙЫЛУЫ ТИІС НӘРСЕ. Сәйкесінше, «жанжалды жағдаят – осы адамда», әлеуметтік-экономикалық жағдайда», «желіде автобустардың жетіспеушілігінен» және т.б. сипаттамалар жарамайды, себебі біз адамды жою алмаймыз, әлеуметтік-экономикалық жағдайды жалғыз өзі ешкім де өзгерте алмайды.

2 ЕРЕЖЕ. ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЯТ ӘРҚАШАН ДА ЖАНЖАЛДАН БҰРЫН ПАЙДА БОЛАДЫ. Ал жанжал оқиғамен бір уақытта пайда болады. Осылайша, жанжалды жағдаят жанжалдың да, оқиғаның да бастамасы болады. Жанжалдың бірінші формуласында бірінші орында Жанжалды жағдаяттың тұрғаны тегін емес, одан кейін Оқиға (Конфликтоген) және содан кейін ғана Жанжал тұр.

3 ЕРЕЖЕ. ТҰЖЫРЫМДАМА НЕ ІСТЕУ КЕРЕКТІГІН КӨРСЕТУІ ТИІС.

4 ЕРЕЖЕ. БАСҚА СЕБЕПТЕР ПАЙДА БОЛАТЫН АЛҒАШҚЫ СЕБЕПКЕ ДЕЙІН ЖЕТКЕНШЕ «НЕГЕ?» ДЕГЕН СҰРАҚТЫ ӨЗІҢІЗГЕ ҚОЯ БЕРІҢІЗ. Егер арамшоппен салыстырсақ, тамырдың тек бір бөлігін ғана жұлып тастамаңыз, себебі қалған бөлігі бәрібір арамшөпті өсіріп шығарады.

5 ЕРЕЖЕ. ЖАНЖАЛДЫ ЖАҒДАЯТТЫ МҮМКІНДІГІНШЕ ЖАНЖАЛ ТҰЖЫРЫМДАМАСЫНДАҒЫ СӨЗДЕРДІ ҚОЛДАНБАЙ ӨЗ СӨЗДЕРІҢІЗБЕН СИПАТТАП ШЫҒЫҢЫЗ. Істің түйіні жанжалды қарастырғанда, әдетте, көбінесе оның көрінетін жақтары жайлы, яғни жанжалдың өзі және оқиға туралы айтылатынында болып тұр. Жанжалды жағдаятты түсінуге біз кейбір ой қорытындылары мен әр түрлі құраушыларды жинақтай (біріктіре) отырып келеміз.вляющих. Осылайша оның тұжырымдамасында бастапқы сипаттамасында болмаған сөздер пайда болады.

6 ЕРЕЖЕ. СИПАТТАМАДА СӨЗДЕРДІ АЗ ҚОЛДАНЫҢЫЗ. Сөздер көп болғанда, ой нақты болмайды, жанама өзгешеліктер пайда болады және т.б. Дәл осы жерде «Көп сөз – көмір, аз сөз – алтын» деген мақал дәл келеді.

Жанжалды жағдаят – бұл «жанжал» деген атауы бар аурудың диагнозы. Тек дұрыс диагноз емделуге үміт береді.

ЖАНЖАЛДЫҢ БІРТІНДЕП ҮДЕУІНІҢ САТЫСЫ

Жанжалдың біртіндеп үдеуі деп (лат. scala - «саты») уақыт өткен сайын ұлғаятын жанжалдың дамуы; оппоненттердің бір біріне бұрынғыларына қарағанда қарқынды түрде әсер етулері орын алатын тайталастың асқынуы келесі түсінігі анықталады.

Жанжалдың біртіндеп үдеуі оның оқиғадан басталып, күрестің әлсіреуімен аяқталатын, жанжалдың шешіміне ауысатын бөлігін ұсынады.

Біртіндеп үдеудің бастапқы кезеңінде басты қарама-қайшылық ретінде жанжалды қарым-қатынас субъектілерінің мақсаттары мен қызығушылықтары емес, ал жеке тұлғалық қайшылықтар болуы мүмкін.

Осыған орай тараптардың жанжалды қиындататын басқа да қызығушылықтары пайда болады. Біртіндеп үдеу барысындағы кез келген қызығушылықтар барынша поляризацияланады, қатысушылар толығымен қарсы жақтың қызығушылықтарынан бас тартады.

Агрессиялықтың ұлғаюынан бұл кезеңде шынайы бастапқы қарама-қайшылық нышанын жоғалтып алу мүмкін. Сол себепті жанжалды жағдаят қатысушыларды жанжалға итермелеген себептерге тәуелділіктен арылып, қайшылықтың бастапқы нышанының құндылығы мен маңыздылығының төмендеуінен кейін де дами беруі ықтимал.

Біртіндеп үдеудің жанжалдың уақыт және кеңістік сипаттамаларын ұлғайтатын ерекшелігі бар. Қатысушылардың қайшылықтары ауқымды және тереңірек бола түседі, қақтығыс үшін себептер көбейеді.

Жанжалдың біртіндеп үдеуінің сатылары – жанжалдың дамуының басты және қауіпті кезеңдері, себебі дәл осы уақытта бастапқыда тұлғааралық болған жанжал топаралыққа ауысуы мүмкін. Бұл, өз кезегінде, ашық жанжал деңгейінде қолданылатын құралдардың әр түрлілігіне әкеледі.

Біртіндеп үдеудің жанжалды күшейтетін сыртқы және ішкі тетіктері бар. Біртіндеп үдеудің **СЫРТҚЫ ТЕТІКТЕРІ** қарсы күресуші тараптардың әрекеттерінің тәсілдері мен стратегияларына қатысты. Әрекеттері сәйкес келгенде жанжал қарқындырақ бола түседі, себебі қатысушылары тең тәсілдермен әр түрлі мақсаттар мен қызығушылықтарға қол жеткізеді.

Біртіндеп үдеудің **ІШКІ ТЕТІКТЕРІ** адам санасы мен миының мүмкіндіктеріне негізделген. Жеке тұлғалар мінездемелерінің ерекшеліктері, жанжалды жағдаят қатысушыларының жеке бас және әлеуметтік ұстанымдары эмоциялық шиеленісу және болуы ықтимал қатер шарттарында адамның әрекеті мен қызмет істеуіне әсер етеді.

ЖАНЖАЛДЫ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚТЫҢ КӨРІНІСІ

Өз көзқарасыңды таңу
Пайымдауда жасандылықты көрсету
Сұхбаттас рөлін әрқашанда төмендетіп отыруда
Тыңдағысы келмеу және сұхбаттас сөзін бөле беру
Адамға немесе топқа ашық сенімсіздік білдіру
Сұхбат қарқынын аяқ астынан жылдамдату және оны тез аяқтау
Өзінің қателерін, басқаның дұрыстығын мойындағысы келмеу
Өзі мен сұхбаттасушы арасындағы айырмашылықтарды өзіне тиімді қылып ерекше мән беру
Белгілі бір ортақ іске әрқашан сұхбаттастың үлесін төмендету және өз үлесін жоғарылату
Сонымен қатар барлығы өте жағымсыз деп қабылданатындар

ІСКЕР ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТА ҚАУІПТІ СӨЗДЕР-КОНФЛИКТОГЕНДЕР БОЛЫП КЕЛЕСІЛЕР АТАЛАДЫ:

Мазақтау сөздер: «көзілдірікті», «салпаң құлақ», «былжыр», «қортық» және т.б.
Айыптау сөздер: «сізге бола бәрі бұзылды», «бұған сен кінәлісің» және т.б.
Міндеттеу сөздер: «сіз міндеттісіз» «сіз тиістісіз» және т.б.
Қауіп төндіретін сөздер: «жер дөңгелек», «мен мұны ұмытпаймын» және т.б.
Сенімсіздік білдіретін сөздер: «сіз мені алдағансыз», «мен сізге сенбеймін» және т.б.
Салыстыруды көрсететін сөздер: «шошқа секілді», «тотықұс сияқты» және т.б.
Кемсітушілік бар сөздер: «жексұрын», «ақымақ», «жалқау», «мал» және т.б.
Кесімділікті білдіретін сөздер: «әрқашан», «ешқашан», «болды», «ешкім» және т.б.
Нашар қарым-қатынасты білдіретін сөздер: «сен маған жиіркеніштісің», «мен сенімен сөйлескім келмейді» және т.б.

ЖАНЖАЛДЫ БАСҚАРУ ӘДІСТЕРІ

АЙҚЫНДАМАЛЫҚ КЕЛІСІМСӨЗДЕР	ҚҰҚЫҚТАР ЖӘНЕ АҚИҚАТ ШАРТТАР	КІМДІКІ ДҰРЫС ЕКЕНІН АНЫҚТАУ
СОТ ТАЛҚЫЛАУЛАРЫ ЖӘНЕ АРБИ-ТРАЖ		
КІРІКТІРІЛГЕН КЕЛІСІМСӨЗДЕР	ЖЕКЕ ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚТАРЫ	ТҮБЕГЕЙЛІ ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚТАРДЫ БІРІКТІРУ
МЕДИАЦИЯ		
ӨКІЛЕТТІЛІК САТЫЛАРЫ: ҚЫЗМЕТ БАБЫНДА ЕҢ ЖОҒАРЫ МАНСАБЫ БАР АДАМ ШЕШІМ ҚАБЫЛДАЙДЫ	КҮШ АЙҚЫНДАМАСЫ	КІМНІҢ КҮШІ БАСЫМЫРАҚ ЕКЕНДІГІН АНЫҚТАУ: СОЛ АДАМНЫҢ АЙТҚАНЫ ДҰРЫС БОЛЫП ШЫҒАДЫ
ПРОЦЕССУАЛДЫ ӘРЕКЕТТЕР		
АРҚЫЛЫ ӨКІЛЕТТІЛІКТІ НЫСАНДАН-ДЫРА ІСКЕ АСЫРУ		
ӨКІЛЕТТІЛІКТЕРДІ БЕЙРЕСМИ ТҮРДЕ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ (ҚЫЛМЫС ІС)		

МАТЕРИАЛДЫҚ ЖӘНЕ «ТЕХНИКАЛЫҚ» ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚТАР	ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚТАР	ІС ЖҮРГІЗУ ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҚТАРЫ
1. ҚАРЖЫ	1. ТҮБЕГЕЙЛІ ҚАЖЕТТІЛІКТЕР	РЕТТЕУ ҮРДІСІНІҢ БАРЫСЫ МЕН ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫЛУЫНА БАЙЛАНЫСТЫ ҚАЖЕТТІЛІКТЕР
2. ТАУАРЛАР	2. ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАҒЫ ҚАЖЕТТІЛІКТЕР	
3. ЦЕННЫЕ РЕСУРСЫ	3. ТҰЛҒАЛЫҒЫҢДЫ САҚТАУ	
4. ҚОРЛАР	4. БИЛІК, ДҰШПАНДЫҚ, ЖАНЫНА БАТЫРУ	
МЫСАЛДАР	МЫСАЛДАР	МЫСАЛДАР
ЖҰМЫС	ЖЕКЕ ӨМІР ҚҰҚЫҒЫ	ӘДІЛЕТТІ РӘСІМ
ҮЙ	ӨЗІ-ӨЗІ СЫЙЛАУ	ОЙЫНДАҒЫСЫН АЙТУ МҮМКІНДІГІ
ТАБЫС КӨЗІ	БОЛЫП ЖАТҚАНҒА ҚАТЫСТЫЛЫҚ	ӨЗІН ТЫҢДАТУҒА ЫҚЫЛАС
КЕЛТІРІЛГЕН НҰҚСАННЫҢ ОРНЫН ТОЛТЫРУ	ҚАУІПСІЗДІК	ӘСЕР ЕТУ
ҮЗДІК ҚАРЖЫ НӘТИЖЕЛЕРІНЕ ҚОЛ ЖЕТКІЗУ ҮШІН РӘСІМДІ ҰЗARTУ	ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАРДЫҢ САҚТАЛУЫ	ҚАТЫСУ
	ТӘУЕЛСІЗДІК	ҮШІНШІ ЖАҚТЫҢ БЕЙТАРАПТЫЛЫҒЫ
СҮЙІКТІ ІСІҢМЕН АЙНАЛЫСУ МҮМКІНДІГІ	ӨЗІНЕ ДЕГЕН СЕНИМДІЛІК	
	МОЙЫНДАУ ЖӘНЕ ТҮСІНУ	
	БАСҚАЛАРДАН БАСЫМ БОЛУ	
	БАСҚАЛАР ЖАҚТАН БАЙЫПТЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖӘНЕ КӨҢІЛ АУДАРУ	
	БАСҚА АДАМДАРҒА ЫҢҒАЙСЫЗДЫҚТАР ТУДЫРУ ҮШІН РӘСІМДІ ҰЗARTУ	

ТИМДІ КЕЛІССІЗДЕР ҮРДІСІНІҢ ПСИХОЛОГИЯСЫ

Тімді келіссөздер үрдісінің психологиялық табиғатын түсіну үшін келесіні ескеру қажет. Кез келген келіссөздер үрдісі екі деңгейде өтеді; біріншісінде талқылау іс мәнісіне қатысты болса, екіншісінде ол талқылау рәсіміне шоғырланады. Талқылаудың бірінші деңгейінде «Келіссөздер мәні не?» деген сұраққа жауап береді. Екінші деңгейде «Сіз келіссөздер мәнін қалай талқылайсыз?» деген сұраққа жауап ізделінеді.

Негізі түбегейлі келіссөздер әдісі төрт ережеге келіп тіреледі, олардың әрқайсысы бастапқы элементтердің біріне қатысты болады және белгілі бір ұсыныстарды болжамдайды.



БІРІНШІСІ – адамдар. Келіссөздер қатысушылары мен мәні арасында шектеу жасау керек. Бұл келіссөздер қатысушылары оларға бірге жұмыс істеуге тура келетіндігін, бір-бірімен емес, проблемамен айналысулары қажет екендігін түсінулері қажет. «Адамдар проблемаларын» жеке бөліп алып айналысу қажет.

ЕКІНШІСІ – қызығушылықтар. Адамдардың ұстанымдарына емес, қызығушылықтарға көңіл тоқтату қажет. Бұл ұсыныс ұстанымдар мен өтініштерге зейін қойылумен шартталған кемшіліктерді жобға бағытталған, сонымен қатар келіссөздер қатысушыларының мақсаты олардың шынайы, байырғы қызығушылықтарын қанағаттандыруда болып табылады.

ҮШІНШІСІ – мүмкіндіктер. Не істеу керектігін шешпестен бұрын мүмкіндіктерді белгілеп алған жөн. Бұл жерде әңгіме жағдайдың қысуынан тиімді шешім шығарудың қиын екендігін түсіну туралы болып тұр. Жалғыз дұрыс шешімді іздестіруге ұмтылыс та айтылады. Бұл қиыншылықты ортақ қызығушылықтарды ескеретін және сәйкес келмейтін қызығушылықтарды келістіретін өзара тиімді нұсқаларды жасау, баламаларды іздеу шешеді.

ТӨРТІНШІСІ - ШАРТТАР. Нәтиже қандай да бір ақиқат үлгіге негізделген болуы қажет. Бұл біреудің бірбеткейлігінен өтуге мүмкіндік береді, ал серіктестер күш-жігерін белгілі бір әділетті шарттарды іздеуге бағыттау керек.

СОНЫМЕН, ТҮБЕГЕЙЛІ КЕЛІССӨЗДЕР ӘДІСІ МҮЛДЕМ БАСҚА ҚАФИДАЛАРҒА СҮЙЕНЕДІ, СОНЫҢ ІШІНДЕ:

- (1)** келіссөздер қатысушылары – қастар да, достар да емес, олар мәселені бірге шешіп жатқан серіктестер.
- (2)** келіссөздер мақсаты – жеңіс және жақсы қарым-қатынас емес, ал қисынды мәмілеге келу болып табылады.

ТАКТИКА:

- адамдармен қарым-қатынасқа қатысты жұмсақ болып, мәселелерді шешкенде қатаң болу;
- сізге деген сенім деңгейіне қарамастан келіссөздерді жалғастыру;
- назарды қызығушылықтарға емес, айқындамаларға аудару;
- барлық ұсыныстарды талдау және талқылау;
- өзара тиімді нұсқаларды ұсыну және ойлау;
- шешім қабылдауды артқа жылжыта отыра таңдаудың көптеген нұсқаларын жасау;
- әділ шарттарды қолдануға немесе оларды жасауға көндіру.

Түбегейлі келіссөздер әдісінің жоғарыда көрсетілген төрт элементтері келіссөз үрдісінің барлық сатыларында жүзеге асырылады:

- талдау сатысында (жағдайды бағалау);
- келіссөздер үрдісін жоспарлау сатысында;
- тараптар бір-бірімен келісімге келуге ұмтылып қарым-қатынас орнатқан пікірталас сатысында.

Еріктілер өз міндеттеріне кіріспестен бұрын қауіпсіздік техникасы бойынша нұсқаудан өтеді, бұл тікелей ерікті қызметінің түрімен байланысты. Аталмыш оқу құралында біз қызметтің барлық түрлеріне ортақ түсініктер туралы сөйлесеміз.

Көрме ұйымдастырушылары барлық еріктілермен белгіленген үлгідегі журналда тіркеуі бар техника қауіпсіздігін сақтау ережелерін өткізулері тиіс.

Көрменің өткізілуі барысында тәртіп және қатысушылар мен келушілердің қауіпсіздігін сақтау үшін қажетті құрамда нұсқаушылар мен қауіпсіздік қызметінің кезекшілігі қамтамасыз етіледі. Өз жауапкершілігі аумағында еріктінің міндеті:

- эвакуация бағыттарын зерттеу және білу;
- қауіпті аумақтан кедергісіз шығуды (өтуді) қамтамасыз ететін шараларды алдын ала қамдау;
- өзі жұмыс істейтін ғимарат немесе жергілікті жерді жарылғыш нышаны бар заттарға тексеру.

Көрме қатысушысының денсаулығы нашарлағанда немесе жарақат алғанда алғашқы көмек көрсету үшін ұйымдастырушылар дәрі қораптарымен, медициналық пунктермен, толық жинастырылған қажетті дәрі-дәрмектермен, техникалық және таңу материалдарымен

қамтамасыз етілулері тиіс. Зардап шеккендерге алғашқы көмек көрсету ұйымның ішкі «Төтенше жағдайларда алғашқы көмек көрсету» нұсқауларына сәйкес жүзеге асырылады. Еріктілер тиісті оқудан өтеді, ал осы оқу құралында аталмыш тақырыпқа жеке тарау арналған.

ЭКСПО-2017 еріктілері қарым-қатынастың жоғары мәдениеттіліктерін, сыпайылық, ақкөңілділік, тыныға білу көрсетулері керек. Көрме ұйымдастырушыларының барлық нұсқаулары мен тыйымдарын сөзсіз орындаулары қажет.

Темекі шегу, ашық оттарды (шырақ, май шам және т.б.) және өртке әкелетін басқа да от түрлерін қолдануға рұқсат етілмейді.

Алкогольды немесе есірткі әсерінен мас болған немесе кез келген бұзықтық қылықтар жасаған келушілер, қатысушылар (еріктілер) көпшілік жерден дереу шығарылуы тиіс және оларға тиісті ықпал ету шаралары (қоғамға қарсы әрекет деңгейі мен жасына сәйкес) қолданылуы керек. Еріктілер Көрмедегі қоғамдық тәртіпті сақтайды және қажет болған жағдайда қауіпсіздік қызметіне және өзінің тікелей басшысына жүгінеді.

АПАТТЫҚ ЖАҒДАЙЛАРДАҒЫ ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ

Апаттық оқиғалардың кез келген белгілерінде (апат белгісі, адамдардың айқайы, түтін иісі және т.б.) ұйымдастырушылардың басты міндеті – Көрме қатысушыларының қауіпсіздігін қамтамасыз ету және жылдам эвакуация жасауға мүмкіндіктер жасау болып табылады.

Басшы, қауіпсіздік қызметі апаттық оқиға, оның үдеуі, онымен байланысты зардаптардың салдары туралы дереу хабардар болулары тиіс.

Төтенше жағдайлар кезінде адамдардың шоғырланған жерлеріне тап болған адам үшін назарын аударуы тиіс екі басты міндет бар:

- көкірек қуысын жаншылудан қорғау
- және жылдам эвакуация кезінде құлап қалмауға тырысу.

Көрме қатысушыларын эвакуациялау кезінде құлаған заттарға еңкеюге, аяқ киімді жөндеуге, аяқтың және дененің ауырғанына назар аударуға, жүгіріп бара жатқан топтың арасында тоқтауға, қолдарыңды жоғары көтеруге (көкірек қуысының жаншылуынан қаза табуға болады), қолдарыңды төмен түсіруге (оларды шығарып алу мүмкін болмай қалады) тыйым салынады.

Ұйымдастырушылар қатысушылардың төтенше жағдайлар кезіндегі әрекеттерін бақылау үшін барлық күш-жігерлерін салулары қажет.

Эвакуацияланғандармен ыңғайлы дауыспен сөйлескен дұрыс: қатаң, сенімді, үзілді-кесілді, көңіл-күйді тұрақтандыруға бағытталған кез келген шараларды қолдану, қызбалық жағдайлардың алдын алу.

Апаттық жағдайда зардап шеккен адамдарға уақтылы алғашқы көмек көрсетілуі тиіс және қажет болған жағдайда емдеу мекемесіне жеткізілуі қамтамасыз етілуі керек.

ЭКСПО-2017 МАСТЕР-ЖОСПАРЫНЫҢ БАСТЫ ТӘЖІРИБЕЛІК КӨРІНІСТЕРІНІҢ БІРІ БОЛЫП ОНЫҢ АПАТТЫҚ ЭВАКУАЦИЯ КЕЗІНДЕГІ ӨМІРШЕҢДІГІ МЕН КӨЛІКТЕРДІҢ КІРУІНЕ МҮМКІНДІКТЕРІНІҢ БОЛУЫ. МАСТЕР-ЖОСПАР ДЕҢГЕЙІНДЕ АУМАҚТЫ ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙЛАР КЕЗІНДЕ ЖАЛПЫ ЖАБДЫҚТАНДЫРУ ҰСЫНЫЛАТЫНЫН ЕСКЕРГЕН ЖӨН, БІРАҚ КЕЙІНГІ ДЕҢГЕЙІНДЕ БАРЛЫҚ ҒИМАРАТТАР МЕН ЛАНДШАФТЫ ҚҰРЫЛЫСТЫҢ ҚАУІПСІЗ ҚҰРЫЛЫСЫ ҚАЗАҚСТАННЫҢ ҚҰРЫЛЫС САЛАСЫНДАҒЫ ЗАҢНАМАСЫНА СӘЙКЕС Орындалуы қажет. ҚАЗІРГІ КЕЗДЕ МАСТЕР-ЖОСПАРДА КЕЛЕСІ ҚАУІПСІЗДІК ШАРАЛАРЫ ҚАРАСТЫРЫЛҒАН:

1. Барлық ғимараттар келушілерге арналған жеке апаттық шығаберістермен қамтамасыз етіледі. Апатты оқиға орын алған сәтте аталмыш шығаберістер техникалық көмек және эвакуация автокөліктеріне кіреберіс ретінде қолданылуы мүмкін. Мұндай жағдайда осы шығаберістер жаяу келушілерден толығымен қорғалған және олармен жабылып қалмайды.

2. Бұдан басқа, әрбір ғимарат кезек қалыптасатын аумақтан алыс орналасқан «кезекті» пайдалану үшін қажетті жедел жәрдем көліктері үшін жеке кіреберіспен қамтамасыз етілген. Ашылу кезінде оқиға орын алған жерге тез жету үшін жедел жәрдем көлігі әрбір кіреберісте орналасады.

3. Сырттан өрт сөндіруші және жедел жәрдем көліктері Көрме аумағының барлық бөліктерімен тез қатынасу үшін Көрме кешенінің аумағындағы апаттық қызметтерге арналған айналма жолды немесе төтенше жағдай орын алған жерге жету үшін желекжолдар мен эспланадалардағы кең жаяужолдар аумақтарын қолдана алады. Мұндай жағдайда қызметкерлер барлық кіреберістерде техникалық көмек көліктері жылдам кірулері үшін Көрмеге келіп жатқандарын хабарлап тұрады. Бұл үрдісте көрме аумағына Орынбор немесе Қабанбай батыр көшелерінен кемінде 5 минутта жетуге болады.

4. Сыртта апаттық шығаберістер Астана жолдарының желісіне жылдам және тікелей шығарады. Ең тиімді апаттық шығаберіс ретінде қызметтік қақпалар аталады.

5. Шараның барысында Көрмеде шағын және орта көлемдегі төтенше жағдайлар орын алғанда жедел жету уақытын қысқарту үшін құқық қорғау органдары мен медициналық қызметкерлер болады.

6. Көрменің барлық аумағын эвакуациялау қажеттілігі туындаған жағдайда Мастер-жоспар эвакуацияның кең жолдарын қарастырған. Барлық турникеттері «шығу» деп қойылатын және қосымша есіктер ашылатын барлық кіреберістерге қосымша ретінде келушілер Көрмеден шыға алуылары үшін су қоймасының үстінен төрт арнайы көпір ашылуы мүмкін. Ені 8 м аталмыш көпірлер барлық кіреберістердің арасында орта жолда орналасқан. Олар қашықтықтан басқарылатын қақпалармен жабылған. Бұл көпірлер техникалық көмек көліктері секілді ауыр жүктердің салмағын ескере отырып жасалады. Осы себеппен оларды эвакуация қажет болмаған кезде көліктің кіруіне және Көрме аумағынан шығуға қолдануға болады.

7. Бұдан басқа, екі апаттық шығаберіс осы аумақтан солтүстікке қарай көрме кешенінен ЭКСПО-саябаққа апарады.



2.7. ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙЛАР - ЭКСПО-2017 ЕРІКТІЛЕРІ ҮШІН НҰҚАУЛАР

Көрме қатысушылары үшін Көрме аумағында және одан тыс жерлерде табиғи және техногенді сипаттағы, сондай-ақ олардың өмірі мен денсаулығына қауіп тудыратын басқа да төтенше жағдайлар туындағанда олардың іс-әрекеттерін анықтайтын Нұсқаулық (алгоритмдер) дайындалды. Бұл құжатты еріктілер төтенше жағдайда Көрме ұйымдастырушыларын жылдам ақпараттандыру қажеттілігін бағалап, оқиға салдарын жою үшін тиісті шараларды дереу қабылдайтындай ЭКСПО-2017 жұмысына дайындық кезінде егжей-тегжейлі зерттейді. Еріктілер төтенше жағдайлардың алдын алу бойынша шараларды уақтылы қолдануға тікелей жауап беретіндерін түсінулері қажет.

Төтенше жағдай – адамдар өліміне әкелетін, адамдардың денсаулығына, қоршаған ортаға зиян келтіретін, адамдардың өмір сүру шарттарын бұзатын апат, қауіпті табиғи көрініс, зілзала, табиғи

және басқа да апаттар нәтижесінде белгілі бір аймақта болатын ахуал.

Төтенше жағдайлар салдары болып олардың адамға, өндіріс орындарына, әлеуметтік салаға, қоршаған табиғи ортаға бұзушы, зақымдаушы зияны аталады.

Төтенше жағдайлар басталу сипатына орай техногенді (жарылыс, ғимараттар мен құрылыстардың құлауы, үйінділердің астында адамдарды табу), табиғи (қатты ыстық, құрғақшылық, найзағай, дауыл, боран, дауылды алдын ала ескерту) және басқалары (лаңкестік акт, телефон арқылы, хат немесе электронды түрде қорқыту, тұтқынға алу, жарылғыш немесе күдікті заттарды табу, коммуналдық желілердегі апат, газдың шығуы, сынаппен толтырылған құралдардың сынуы, иттердің шабуылы).

ТЕХНОГЕНДІ СИПАТТАҒЫ ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙЛАР ТУЫНДАҒАНДАҒЫ ҚАТЫСУШЫЛАР ӘРЕКЕТІ.

ЖАРЫЛЫС БОЛҒАН КЕЗДЕГІ ӘРЕКЕТТЕР

Жарылыс – аз уақыт ішінде үлкен мөлшерлі энергияның шектеулі көлемде босап шығуымен сипатталатын жану. Жарылыс қоршаған заттарға механикалық әсер ететін артық қысымды толқынның жасалуына және таралуына әкеп соғады.

Жарылыстың басты зақымдаушы факторлары: ауадағы соққы толқыны және бұзылған нысандар, технологиялық құралдар, жарылғыш заттардың ұшып келе жатқан жарықшақтарынан жинақталған жарқыншақты жиындар.

1. Жарылыс қауіп туындағанда терезелерден, шыныланған есіктерден, айланшықтардан, сатылардан алыс жерге төмен жатып, басты қолмен қорғау қажет.

2. Егер жарылыс болған жағдайда өрт пен үрейді болдыртпаудың амалын табу керек; зардап шеккендерге алғашқы көмек көрсету қажет.

3. Әрбір қатысушы өрт немесе күйікті байқағанда (түтін, күйгениіс, температураның жоғарылауы және т.б.) осы туралы «101» немесе «112» телефон нөмірлеріне дереу хабарлауға міндетті. Сонымен қатар нысан атауын, жарылыс, өрт орнын, өзінің толық аты-жөнін айту қажет; адамдарды эвакуациялау, өрт сөндіру, және материалдық құндылықтарды сақтауға шаралар қолдану керек.

4. Өрт сөндірудің алғашқы құралдарын қолдану талаптары:

Көмірқышқылды өртсөндіргіштер (КӨ-2, КӨ-3, КӨ-5, КӨ-6, КӨ-7 және т.с.с.) ауасыз жана беретіндерден басқа түрлі жанғыш заттардың ошағын сөндіруге арналған, сонымен

қатар 1000В дейінгі кернеуі бар электр құрылымдарын сөндіруге қолданылады. Өртсөндіргіш зат – көміртектің қостотығы.

Көмірқышқылды өртсөндіргіштерді қосу үшін басын жанып жатқан затқа бағыттау керек, бітемесін алып тастап, мұрындықты тартып, тетігін басып (немесе вентиль сермерін солға соңына дейін бұрап) суды жалынға бағыттау керек. Өртсөндіргішті тікелей ұстау керек, оны аударыстыру қажет емес.

Үсінуден сақтану үшін басының металл бөлігіне дененің ашық жерлерімен жақындауға болмайды. Кернеулі электр құрылымдарын сөндіру кезінде оларға өртсөндіргіш басын 1 м артық жақындатуға болмайды.

Ішкі өртсөндіруші крандар (ӨК) жанатын қатты материалдар мен жанғыш сұйықтықтарды сөндіруге су беруге қолданылады. Ішкі ӨК екі жұмысшымен жұмысқа кіріседі: біреуі өрт ошағына су беру үшін түтік құбырды дайындаса, екіншісі – ӨК түтік құбырының қосылуын тексеріп, су беру үшін тетікті ашады.

Асбест матасы, киіз ауасыз жанбайтын кез келген заттар мен материалдардың аз ғана өрт ошақтарын сөндіруге қолданылады. Өрт ошағы ауа жібермеу үшін асбест немесе киіз матасымен жабылады.

Топырақ жалынды механикалық түрде тоқтатуға, жанып жатқан заттарға ауа жібермеуге қолданылады. Өртке күрекпен немесе қалақшамен беріледі.

ҮЙІНДІ АСТЫНДА ҚАЛҒАНДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР

1. Дышать глубоко, не поддаваться панике, не падать духом.

Сосредоточиться на самом важном. Верить: помощь придет обязательно.

2. По возможности оказать себе первую помощь.

3. Приспособиться к обстановке и осмотреться, поискать выход. Постараться определить, где вы находитесь, нет ли рядом других людей: прислушаться, подать голос.

4. Следует помнить: человек способен выдержать жажду и голод в течение длительного времени, если не будет бесполезно расходовать энергию.

5. Поискать в карманах или поблизости предметы, чтобы подать световые или звуковые сигналы: фонарик или металлические предметы, которыми можно постучать по трубе или стене (привлечь внимание спасателей).

6. Если единственным выходом является узкий лаз – протиснуться через него. Для этого расслабить мышцы и двигаться, прижав локти к телу.

ҒИМАРАТТАР МЕН ҚҰРЫЛЫСТАР ҚҰЛАҒАНДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР

Ғимараттың толық немесе жартылай аяқ астынан құлауы – бұл табиғи немесе техногенді сипаттағы, сонымен қатар жобалау кезеңінде жіберілген қателер себебінен туындайтын төтенше жағдай. Құрылыс жұмыстарын жүргізу барысында жобадан ауытқу, құрастыру ережелерін бұзу, ғимаратты (оның жеке бөліктерін) кемшіліктермен немесе қолдану ережелерін бұзумен қолдануға беру.

Ғимараттың құлау себебі көбінесе лаңкестік әрекеттер салдары, газ қолданатын құрал-жабдықтарды, газ құбырларын дұрыс қолданбау, отпен дұрыс жұмыс істемеу, ғимараттарда тез жанғыш және жарылуға қауіпті заттарды сақтаудан болған жарылыс болуы мүмкін.

Ғимараттың кенеттен құлауы өрттің шығуына, коммуналдық-энергиялық желілердің бұзылуына, үйінділердің пайда болуына, адамдардың зардап шегуі мен қаза табуына әкеледі. Жарылысты естіп немесе ғимараттың өзінің тұрақтылығын жоғалтып жатқанын көріп бұл жерден жылдам кету қажет.

1. Ғимараттан шығу кезінде лифтпен емес, баспалдақпен

түскен жөн, себебі лифт кез келген уақытта тоқтап қалуы мүмкін.

2. Эвакуация кезінде үрейленбей, есік аузында қыспаққа қалмаңыздар. Балконнан және шыныланған терезелерден секірейін деп жатқандарды (бірінші қабаттан жоғары) тоқтату.

3. Егер ғимараттан шығу мүмкіндігі болмаса қауіпсіз жерге барыңыз: күрделі ішкі қабырғалар ойықтары, күрделі ішкі қабырғалардан, қаңқа балкондарынан (олар құлап жатқан заттар мен сынықтардан қорғайды) жасалған бұрыштар. Шығуды қамтамасыз ету үшін ғимарат есігін ашыңыз.

4. Үрейге салынбай тыныштық сақтау қажет. Терезелер мен электр құралдарынан алыс болған жөн.

5. Егер өрт басталса дереу сөндіруге тырысу қажет. Телефонды тек құқық қорғау органдарының өкілдерін, өрт сөндірушілерді, дәрігерлерді, құтқарушыларды шақыруға ғана қолдану керек.

6. Сіріккені қолданбаңыз: газ шығуының салдарынан жарылыс болу қаупі бар.

7. Далаға шыққан кезде ғимараттың жанында тұрмаңыз. Ашық алаңға өтіңіз.

ТАБИҒИ СИПАТТАҒЫ ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙЛАР ТУЫНДАҒАНДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР

ҚАТТЫ ЫСТЫҚ, ҚҰРҒАҚШЫЛЫҚ КЕЗІНДЕГІ ӘРЕКЕТТЕР

Қатты ыстық ауаның бірнеше күн ішінде ортажылылық температурасының 10 немесе одан да көп градусқа көтерілуімен сипатталады.

Құрғақшылық – жауын-шашынның созылмалы және біршама жетіспеушілігі, көбінесе жоғары температурада және ауаның төмен дымқылдылығында болады.

Қауіп адам ағзасының ыстық шалуында болып тұр, яғни оның денесінің температурасының 37,1 С жоғарылау қаупі аталады.

Ұзақ және (немесе) қатты ыстық шалғанда шектік жағдайға келеді, бұл ыстық өтуге немесе жүрек қызметінің бұзылуына әкеп соғады. Ыстық шалудың белгілері терінің қызаруы, шырышты қабықтың құрғауы, қатты шөлдеу болып табылады. Есінен танып қалуы, жүректің және тыныс алудың тоқтауы ықтимал.

1. Ыстық шалу қаупін төмендету үшін суы бар қосымша ыдыстар алу керек.

2. Асықпай жүріп, көбінесе көлеңкеде жүруге тырысу қажет.

3. Электрлік тұрмыстық құралдарды (желдеткіш, салқындатқыш) дайындау.

4. Ашық түсті ауа өткізетін киім (дұрысы мақтадан), бас киім киген жөн. Есте болсын: күнге күйген тері тер бөліп шығармайды және салқындамайды.

5. Сыра немесе басқа да алкогольді сусындарды қолданбау: бұл ағзаның жалпы жағдайының төмендеуіне алып келеді.

6. Дәрігермен кеңесу: ыстық кезінде тұзды қосымша қолдану қажеттілігі бар ма екенін сұрау.

7. Ыстық шалғанда көлеңкеге, жел жаққа өту немесе безгек қабылдау, ақырындап көп су ішу. Ыстық шалудан сақтану үшін өз денеңді салқындатуға тырысу керек.

8. Жаныңдағы адамдардың бірі есінен танып қалған кезде реанимациялық шаралар өткізу (жүрекке жанама массаж жасау және қолдан дем алдыру).

9. Есте болсын: құрғақшылық кезінде өрт шығу мүмкіндігі артады.

НАЙЗАҒАЙ КЕЗІНДЕГІ ӘРЕКЕТТЕР

Найзағай – бұл алып электрлі ұшқынды разряд. Көз шағылыстыратын жарқыл мен күркіреуден тұрады. Найзағай разрядының температурасы 300 000 градусқа дейін жетеді. Найзағай соққанда ағаш жаңқаланады және сүректегі барлық ылғалдың лезде булануы салдарынан болған ішікі жарылыстан жануы мүмкін. Найзағайдың адамға тікелей түсуі әдетте өліммен аяқталады. Электр разряды төмен қарсылықты жолмен өтеді. Сәйкесінше, найзағай ең алдымен жоғары затқа – діңгек, ағаш және т.б. түседі.

Өндіріс нысандарын, ғимараттар және құрылыстарға найзағай түсу қаупін төмендету үшін жерге тұйықталған металл діңгектер мен нысан құрылыстарынан жоғары тартылған сымдардан қорғаныш жасалады.

1. Жарқылдан кейін күн күркіресе найзағай қауіпті. Бұл жағдайда терезелерді, есіктерді, түтіндіктерді және желдеткіш саңылауларды жабу сияқты сақтық шараларын жасау қажет.

2. Күн күркіреу кезінде электр сымдарына, жайтартқыштарға, шатырдағы суағарларға, антенналарға жақындамау, терез жанында тұрмау қажет. Мүмкіндігінше электрлік тұрмыстық құралдарды ағытқан жөн.

3. Ашық алаңқайда болғанда тырбық өсімдіктер бар алаңға тығылу; биік ағаштардың жанына бармау. Биік жерден төмен қарай түсу.

4. Ашық алаңқайда тығылатын жер (ғимарат) жоқ болғанда электрге бүкіл денеңді тосып жерге жатпай қолдарыңмен аяқтарыңды құшақтап жүресінен отыру керек.

5. Күн күркірегенде дереу сырттағы жұмыстарды тоқтату керек. Металль заттарды (құрал, аспаптар, механизмдер және т.б.) жерге қойып, олардан 20-30 м қашықтыққа алыстау керек.

6. Күн күркіреу кезінде автокөлікте болсаңыз, одан шықпаңыз. Терезелерін жауып, радиоқабылдағыштың антеннасын төмен түсіру керек.

ДАУЫЛ, БОРАН, ДАУЫЛДЫ АЛДЫН АЛА ЕСКЕРТУ КЕЗІНДЕГІ ӘРЕКЕТТЕР

Дауыл – жел жылдамдығы 120 км/сағ., ал жерге жақын қабатта – 200 км/сағ үлкен көлемдегі атмосфералық ұйтқыма.

Боран – ұзақмерзімді, 20 м/с жылдамдығы бар өте қатты жел. Циклон өткенде байқалады және теңіздегі толқынның қатты көтерілуі мен құрлықтағы ойрандармен қосталады.

Құйын – найзағайлы бұлтта пайда болатын және қара бұлт немесе ондаған және жүздеген метрге созылатын құйын түрінде төмен, көбінесе Жер бетіне дейін таралатын атмосфералық ұйтқыма. Бұлтпен бірге жылжи отыра ұзақ сақталмайды.

Аса қауіпті табиғат құбылыстарында адамдар

үшін жол және көпірлер, құрылыстар, электр беру мен байланыс құрылғылары, жердегі құбыр желісінің бұзылулары, сонымен қатар қатты жылдамдықпен ұшып келе жатқан құрылыстар жарықтары, шыны сынықтары да адамдарға қатер төндіреді. Адамдар ғимараттардың толық бұзылуы кезінде де қаза тауып, зардап шегулері мүмкін.

Шаң дауылдарда далада, жолдарда және елді мекендерде шаңның жинақталуы («қара дауыл»), сондай-ақ судың ластануы қауіпті болып табылады.

Құйындар, борандар мен дауылдардың пайда болуының басты себептері ретінде жел жылдамдығының артуы мен ауа қысымының кенеттен төмендеуі; нөсер жауындар мен дауылды су ағыны; топырақты шаңның ағынды түсуі аталады.

1. Дауылды алдын ала ескерту алғаннан кейін:

- а) ғимараттағы терезелерді жабу;
- б) терезе алды тақтайын бөгде заттардан босату;
- в) жеңіл құрылыстардан берік ғимараттар немесе құрылыстарға орын ауыстыру;
- г) ғимаратта тұрғанда терезелерден алыстап, ішкі бөлмелердің қабырғаларының жанында, дәлізде қауіпсіз жерлерге бару.

2. Қараңғы кездері электр энергиясы жоқ болғанда дербес шамдар, майшамдар қолдану керек.
3. Дауыл, боран немесе құйын кезінде ашық алаңқайда немесе елді мекен көшелерінде болсаңыз:

а) Жеңіл құрылыстар, ғимараттар, көпірлер, эстакадалар, электр беру желілері, ағаштар, сыртқы жарнама қалқандарынан мүмкіндігінше алыс болған жөн;

б) ұшып келе жатқан жарықтар мен шыны сынықтарынан қорғану үшін шере бөліктерін, қатырма және пластмасса жәшіктер, тақтайлар және басқа да күнделікті заттарды қолдануға болады;

в) бұзылған ғимараттарға кірмеу керек: олар жел жаңадан соққанда құлауы мүмкін. Жол жырасының түбінде, шұңқырларда, тар сайларда жерге жақын жатып, басыңызды киіммен немесе ағаш бұтақтарымен жабуға болады;

г) автокөлікте қалмай, одан шығып жоғарыда көрсетілгендей тығылу қажет.

4. Топырақ дауылында бетті дәке таңғышымен, орамалмен, мата тілімімен, ал көзді көзілдірікпен жабу керек.

ТҮРЛІ ОҚЫС ЖАҒДАЙЛАР ОРЫН АЛҒАНДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР.

ЛАҢКЕСТІК ӘРЕКЕТ (ЖАРЫЛЫС) БОЛҒАНДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР

1. Оқиға болған жерден дереу кету, себебі жақын жерде қосымша жарылыс құрылғылары болуы мүмкін. Ғимараттан далаға шығып немесе пана болса сонда тығылу керек.

2. Жоғары ғимараттардан, шынылы көрмелерден немесе көлік құралдарынан мүмкіндігінше алыс болу.

3. Егер жақын жерде құқық қорғау органдарының қызметкерлері болса солардың нұсқауларына көну.

4. Егер құқық қорғау органдарының қызметкерлері әлі келмеген болса дереу оларға қоңырау шалыңыз. Топ жинақтамаңыз және топқа қосылмаңыз.

5. Күдіктілерді ұстауға және лаңкестік әрекетке қатысы бар көлік құралының тұрған жерін анықтауға көмектесетін ақпаратты білсеңіз бұл туралы құқық қорғау органдарына дереу хабар беріңіз.

ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ ҚОРҚЫТҚАН КЕЗДЕГІ ӘРЕКЕТТЕР:

1. Осы тектес қоңыраулардың ешқайсысын ескерусіз қалдырмау.

2. Алынған ақпаратты құқық қорғау органдары мен Ұйымдастырушы басшылығына тапсыру.

3. Хабарласқан адамның жынысы, жасы және оның сөйлеу ерекшеліктерін еске сақтау:

а) дауыс: қатты (ақырын), жоғары (төмен);

б) сөйлеу ырғағы: жылдам (ақырын);

в) айтылуы: анық, бұрмаланған, тұтығумен, тілін шайнап сөйлейді, акцентпен немесе диалектпен сөйлейді;

г) сөйлеу мәнері: дөрекі, былапыт сөздер қолданады.

4. Дыбыс шуын (автокөліктер немесе теміржол көлігінің шуы, теле- және радиоаппаратура дыбысы, дауыс және т.б.) белгілеуге тырысу.

5. Қоңырау сипатын анықтау: қалалық немесе халықаралық.

6. Қоңыраудың басталу уақыты мен оның ұзақтығын белгілеу.

7. Сөйлесу барысында келесі сұрақтарға жауап алуға тырысу:

а) бұл адам қайда, кімге, қандай телефон бойынша хабарласып тұр;

б) қандай нақты талаптар қойып тұр;

в) талаптарды өзі қойып тұр ма, делдал ма, әлде белгілі бір адамдар тобынан ба;

г) онымен қалай және қашан байланысуға болады;

д) сіз бұл қоңырау туралы кімге хабарлай аласыз немесе хабарлауға міндеттісіз.

8. Қоңырау шалушыдан оның талаптарын лауазымды тұлғаларға жеткізуге немесе басшылықтың шешім қабылдауына уақытты көбірек алуға тырысу.

9. Сөйлесу барысында қоңырау жайлы тікелей басшыға, Ұйымдастырушы басшылығына хабарлауға тырысу. Егер мұны істеу мүмкін болмаса қоңырау туралы сөйлесіп болғаннан кейін дереу хабарлау қажет.

10. Келіп түскен қорқытулар туралы мәліметтерді Көрме қатысушыларының арасында таратпау.

11. Автоматты анықтау болғанда нөмірді қағазға жазып алу керек.

ЖАЗБА ЖӘНЕ ЭЛЕКТРОНДЫҚ ТҮРДЕГІ ҚОРҚЫТУЛАР КЕЗІНДЕГІ ӘРЕКЕТТЕР

1. Хатты (жазбахатты, дискті және т.б.) сақтау және құқық қорғау органдарына және Ұйымдастырушы басшылығына дереу жеткізуге шаралар қолдану.

2. Мүмкіндігінше хат (жазбахат, диск және т.б.) таза полиэтиленді пакетке салу керек.

3. Құжатта өз ізтаңбаларыңызды қалдырмаңыз.

4. Егер құжат конвертте болса оны сол немесе оң жағынан қайшымен қию арқылы ашу.

5. Барлығын сақтау: құжаттың өзін, конвертін, бу-масын, басқа ішінде бар заттарды. Ештеңе лақтырмау.

6. Хат (жазбахат, диск және т.б.) мазмұнымен басқаларды таныстырмау.

7. Хатты (жазбахатты, дискті және т.б.) алу немесе тауып алу сәтін еске сақтау.

8. Жасырын материалдарда жазбалар, сызбалар жасауға, мәтіндегі кейбір жерлерді белгілеуге, резолюция мен нұсқаулар жазуға болмайды. Оларды бүктемеу, ауыстырмау, тікпеу, жабыстырмау керек.

9. Жасырын материалдарды құқық қорғау органдарына түрі, саны, қалай және неде орындалғаны, мәтін қандай сөзбен басталатыны, қолтаңбасы бар ма екенін және т.б., сонымен қатар алу және тауып алу сәті жазылған ілеспе хатпен жіберу қажет.

КЕПІЛДІККЕ ТҰТҚЫНДАР АЛҒАН ЖАҒДАЙДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР

1. Орын алған оқиға туралы құқық қорғау органдары мен Ұйымдастырушы басшылығына дереу хабарлау керек.

2. Өз бастамаңызбен лаңкестермен келіссөздер жүргізбеңіз.

3. Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің, «жедел жәрдем», ҚР ТЖМ көліктерінің нысанға бөгетсіз кіруіне шаралар қолдану.

4. ҚР ИІМ, ҚР ҰҚК қызметкерлеріне оларды қызықтырушы ақпаратты алуға көмектесу.

5. Егер бұл адам өмірі мен денсаулығына зиян келтірмесе лаңкестер талаптарын орындау. Лаңкестерге қарсы келмеу, басқалар мен өз өміріңді қатерге тікпеу.

6. Лаңкестерді қару қолдануға мәжбүрлеп, адамдар өліміне әкелетін әрекеттерге жол бермеу.

ЕГЕР СІЗ ТҰТҚЫНҒА ТҮССЕҢІЗ:

- мүмкіндігінше жылдам өзіңізді қолға алыңыз, үрейленбеңіз, жерге қарап, бойұсынушылық қалыпқа еніңіз;

- мүмкін болатын қиын сынауларға өзіңізді физикалық, моральды және эмоциялық дайындаңыз. Сонымен қатар адамдарды кепілдікке алған жағдайлардың көбінде тұтқындардың аман қалғанын есте сақтаңыз. Құқық қорғау органдарының сізді босатуға кәсіби шаралар қолданып жатқанына сенімді болыңыз. Егер қашу нәтижесіне толық сенімді болмасаңыз қашып кетуге ұмтылмаңыз.

Мүмкіндігінше өзіңізге назар аудартауға тырысыңыз.

- түрлі белгілерге қарап өзіңіздің қайда екендігіңізді анықтауға тырысыңыз;

- мүмкіндігінше терезе, есік және ұрлаушылардың өздерінен алыс орналасыңыз, яғни егер құқық қорғау органдары белсенді шаралар (ғимаратқа шабуыл, мергендердің қылмыскерлерді жеңіп шығуға атыстары және т.б.) қолданса қауіпсіз жерлерде болғаныңыз дұрыс;

- ғимаратқа шабуыл кезінде жерге бетіңізбен төмен, қолыңызды шүйдеңізге қойып жату ұсынылады;

- егер шабуыл барысында және ұстағанда сізді бас кезінде қылмыскер деп ойлап (сіздің жеке басыңызды тексермегенше) дөрекілеу қатынас болса ашуланбаңыз. Сізді тінтулері, бұғаулаулары, тергеуге алулары мүмкін. Мұндай жағдайларда шабуыл жасаушылардың қимылдары дұрыс.

ҰРЛАУШЫЛАРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС:

- агрессиялық қарсылық көрсетпеңіз, қатты және қауіпті қимылдар жасамаңыз, лаңкестерді ойланбай қылық істеуге итермелемеңіз. Көздеріне қарамаңыз;

- басынан бастап (әсіресе алғашқы жарты сағатта) ұрлаушылардың барлық бұйрықтары мен пәрмендерін орындаңыз;

- селқос ынтымақтастық айқындамасын ұстаныңыз. Сабырлы дауыспен сөйлесіңіз. Жеккөрініштілік, жаулық көзқарастардан аулақ болыңыз, бұл ұрлаушылардың ашуын келтіруі мүмкін;

- өзіңізді сабырлы ұстаңыз, бірақ сонымен бірге өзіңіздің абыройыңызды сақтаңыз. Мүлдем үзілді-кесілді

бас тартпаңыз, бірақ өте қажет болған нәрселеріңізді сабырлы түрде айтудан қорықпаңыз;

- аталмыш күйзелісті жағдайда көрінетіндей денсаулығыңыз нашар болған жағдайда сізді ұрлаған адамдарға сабырлы түрде жеткізіңіз. Біртіндеп, орын алған жағдайды ескере отыра, өзіңіздің жайлылығыңызға байланысты өтініштер деңгейін көтеруге болады.

КЕПІЛ ТҰТҚЫН РЕТІНДЕ ҰЗАҚ УАҚЫТ БОЛҒАН ЖАҒДАЙДА:

- аяушылық, абыржушылық немесе абдырау сезімдерінің туындауына жол бермеңіз. Ойша өзіңізді болашақ сынауларға дайындаңыз. Ақыл-ой белсенділігін сақтаңыз. Торығу сезімінің туындауы-

нан аулақ болыңыз, бұл үшін өзін өзі сендірудің ішкі қорларын пайдаланыңыз;

- жағымды нәрселер туралы ойлаңыз және еске алыңыз. Есіңізде болсын, уақыт өткен сайын босап шығу мүмкіндіктері арта түседі. Сізді жылдам босату үшін барлық мүмкіндіктер жасалып жатқанына сенімді болыңыз.

- өзіңізге бір жұмыс тауып алуға тырысыңыз (дене жаттығулары, өмірді еске түсіру және т.б.).

- Күшіңізді сақтау үшін тіпті тамағы ұнамаса да және тәбетіңізді ашпаса да бергендерінің бәрін жеңіз. Тәбет пен салмақты жоғалту мұндай жағдайда қалыпты көрініс болып табылады.

ЖАРЫЛҒЫШ НЕМЕСЕ КҮДІКТІ ЗАТТАРДЫ ТАПҚАНДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР

1. АумақтағығимараттақүдіктізаттартапқандасолзаматтақұқыққорғауоргандарыменҰйымдастырушыларға хабарлау қажет.

2. Тиіспеніз, ашпаңыз және орнынан қозғамаңыз. Табылған уақытын есте сақтаңыз. Есіңізде болсын: заттың сыртқы кейпі оның нақты міндетін жасыруы мүмкін. Жарылғыш заттарды жабу үшін күнделікті тұрмыстық заттарды қолданады: сөмкелер, қораптар, бумалар, пакеттер, ойыншықтар және т.б.

3. Жарылғыш зат бар деген күдікпен табылған заттарға өздігінен ешқандай әрекет жасамау: бұл жарылысқа, көптеген адамдардың өліміне және бүліншіліктерге әкелуі мүмкін.

4. Жарылғыш және күдікті заттарға 100 м астам жақындамаңыз.

5. Қауіпті заттан адамдарды алысырақ әкетуге тырысыңыз.

6. Құқық қорғау органдарының қызметкерлерінің келуін міндетті түрде күту қажет. Сіз өзіңіздің маңызды куәгер екендігіңізді ұмытпаңыз.

7. Жарылғыш заттар табылған жерге құқық қорғау органдарының, «жедел жәрдемнің», ТЖД пен ТЖК автокөліктерінің бөгетсіз өту мүмкіндігін қамтамасыз ету.

8. Жедел-тергеу тобы келіп заттың қалай табылғаны туралы мәліметті тіркемегенінше жұмыс орнында болу қажет.

9. Қажеттілік болса эвакуациямен қамтамасыз ету.

ТАБЫЛҒАН ЗАТТЫҢ ЖАРЫЛУҒА ҚАУІПТІ ЗАТ БОЛУЫ МҮМКІН ЕКЕНІН КӨРСЕТЕТІН БЕЛГІЛЕР:

- қоғамдық орындарда (кіреберістер, баспалдақтар, холмдар, адамдардың көп жиналған жерлері, қонақүйлер, конференц-залдар және т.б.), көлік орындарында белгісіз, иесіз сөмкелер, бумалар, шабаданғар, портфельдер, жәшіктер, қораптар және басқа да заттардың табылуы;

- затта оның тікелей міндетіне қатысты емес элементтердің болуы;

- көліктің астынан шығып тұрған тартылған сымдар, бау, қуат көздері немесе оқшаулағыш таспалар;

- табылған заттың ерекше жерде болуы;

- табылған күдікті заттан шыққан шу (сағат механизмдеріне тиесілі өзіндік дыбыс, төменжиілікті шу).

- БІЛІП ЖҮРІҢІЗ: : заттың сыртқы кейпі оның нақты міндетін жасыруы мүмкін. Жарылғыш заттарды жабу үшін күнделікті тұрмыстық заттарды қолданады: сөмкелер, қораптар, бумалар, пакеттер, ойыншықтар және т.б. Егер сіз күдікті затты көрсеңіз, бұл жайтты назардан тыс қалдырмаңыз:

- ҚОҒАМДЫҚ КӨЛІКТЕРДЕ: жақын жердегі адамдарды сұрастырып шығыңыз. Заттың (сумканың және т.б.) кімдікі екенін немесе оны кім қалдыруы мүмкін екенін анықтауға тырысыңыз. Егер иесі табылмаса бұл туралы дереу көлік жүргізушісіне хабарлаңыз;

- ҚОНАҚ ҮЙДЕ: көршілерден сұраңыз, мүмкін зат оларға тиесілі шығар. Егер иесі табылмаса бұл туралы құқық қорғау органдарына дереу хабарлаңыз;

- КӨШЕДЕ, САЯБАҚТА ЖӘНЕ Т.Б.: жан-жақты қараңыз, егер мүмкіндік болса иесін анықтауға тырысыңыз, егер ол табылмаса дереу құқық қорғау органдарына хабарлаңыз. Құқық қорғау органдары келгенше затқа басқаларды жақындатпауға тырысыңыз. Олар келгенде затты тапқан уақыт туралы ақпаратты айтыңыз;

- МЕКЕМЕДЕ, ҰЙЫМДА: табылған зат туралы қауіпсіздік қызметіне немесе қызметкерлерге дереу хабарлаңыз.

ҮЗІЛДІ-КЕСІЛДІ РҰҚСАТ ЕТІЛМЕЙДІ:

- табылған затты ұстау, ашу, орнынан қозғау. Табылған заттарды қолдану;
- орнынан қозғау, заттарды бір орыннан екінші орынға қою, қолға алу, көтеру, орын ауыстыру, қалтаға немесе сөмкеге салу және т.б.;
- жерге көму немесе суға лақтыру, заттан шығып тұрған сымдарды ұзу немесе тарту, оларды зиянсыздандыруға ұмтылу;
- мүмкіндігінше оған жақын жерде радио- және электрлі аспаптарды, ұялы телефонды қолданбағаныңыз жөн;
- жарылғыш зат болуы мүмкін табылған немесе күдікті заттармен өзіңіз ешқандай әрекет жасамаңыз – бұл олардың жарылуына, көптеген адамдарға зиян келтіруге, қиратылыстарға әкеп соғуы мүмкін.

Жарылыс, өрт болады немесе басқа да лаңкестік сипаттағы әрекеттер орын алады деген хабарламаны хат түрінде алған кезде істеу қажет:

- алынған материалдарды (хаттар, дисктер және т.б.) сақтауға және құқық қорғау органдарына уақтылы жеткізуге шаралар қолдану;
- қауіпті сипаттағы материалдармен байқап жұмыс істеу қажет, мүмкіндігінше оларды таза, қатты жабылатын полиэтиленді пакетке салып, тығыз папкаға орналастыру керек. Құжатта өз саусақтарыңыздың ізтаңбаларын қалдырмаңыз. Пошталық жіберілімнен жарылғыш қауіп бар екендігін көрсететін белгілер:
 - қалыпты емес үлгідегі және өздігінен жасалған конверттер;
 - өте қалың және салмағы ауыр конверттер;
 - пластиктен, қалың екіқабатты қағаздан жасалған конверттер;
 - жабысқыш лента немесе кендіржіп қолдану арқылы мұқият желімделген конверттер;
 - май таңбаларының болуы;
 - конверт ішінде шығыңқы және бір текті емес заттар;
 - конвертте шашылып жатқан заттар;
 - хатты тек сол немесе оң жағынан жиегін қайшымен қиып алу арқылы ашу керек, бәрін сақтаған жөн: құжаттың өзін, конвертті, қаптамасын, кез келген ішінде табылған заттарды. Ештеңе лақтырмау қажет. Хатты (жазбахатты және т.б.) алу немесе тауып алу сәтін есте сақтау.

КОММУНАЛДЫҚ ЖҮЙЕЛЕРДЕГІ АПАТ КЕЗІНДЕГІ ӘРЕКЕТТЕР

ХАЛЫҚТЫҢ ТІРШІЛІГІН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕТІН КОММУНАЛДЫҚ ЖҮЙЕЛЕРДЕГІ АПАТТАР:

электр энергетикасы, кәріз құбыры, су құбыры және жылу адамдардың қаза табуына сирек әкеледі, бірақ олар тіршілік қарекетінде әсіресе жылдың суық кездерінде біршама қиыншылықтар туындатады.

ЭЛЕКТР ЭНЕРГЕТИКАСЫ ЖҮЙЕЛЕРІНДЕГІ АПАТТАР тұтынушыларды жлектрмен қамтамасыз етуде ұзақмерзімді үзілістерге әкелуі, сонымен қатар адамдарды электр тогымен зақымдауы мүмкін.

КӘРІЗ ҚҰБЫРЛАРЫНДАҒЫ АПАТТАР ластайтын заттардың жаппай шығарылуына және санитарлық-эпидемиологиялық жағдайдың нашарлауына әкеп соғады.

1. Кәріз құбырларындағы кез келген апат туралы ұйым диспетчеріне (апаттық қызметті шақыру), бөлімше басшысына хабарлау қажет.

2. Электр желісінде кернеудің секіруінде немесе оның ағытылуында сіз жоқ болғанда электр энергиясы берілген кезде өрт шықпауы үшін дереу барлық электрлі тұрмыстық заттарды ағытып, розеткадан алу қажет.

3. Үзілген немесе салбырап тұрған сымдарға 5-8 м артық жақындауға және оларды ұстауға болмайды.

4. Егер ток өтетін сым үзілсе және жақын жерде құласа ток тиген аумақтан қадамдау арқылы токқа түспеу үшін кішкентай қадамдармен немесе секіріп (аяқ табандарын бірге ұстап) шығу керек.

5. Су желілерінде су жоғалғанда осыған дейін ашық болған барлық шүмектерді жабу керек.

6. Қолдану үшін сатылымдағы суды алу қажет.

7. Орталық жылыту жүйесі ағытылған кезде ғимаратты жылыту үшін қолдан емес, тек зауытта жасалған электрлі жылытушыларды қолдану қажет. Әйтпесе, өрт шығуы немесе электрмен қамтамасыз ету жүйесінің бұзылуы мүмкін.

8. Ғимаратта жылуды сақтау үшін терезелердегі тесіктерді жабу қажет. Жылы киім киіп, суық тиюден алдын ала дәрілер ішу керек.

9. Орталық жылыту құбырларының істен шығуында электрлі тұрмыстық құралдарды (мүмкіндігінше, ғимаратты электрмен қамтамасыз етуші бөліп таратқыш қалқанды) ағыту керек, бөлімше жетекшісіне хабарлап, сумен қатынаста жарамсыз болып қалатын қажетті құжаттарды жинақтап, апаттық қызмет қызметкерлері келгенше ғимараттан шығу қажет.

ГАЗДЫҢ ШЫҒЫП КЕТУІ АПАТЫНДАҒЫ ӘРЕКЕТТЕР

1. Почувствовав в помещении (здании) запах газа, немедленно поставить в известность диспетчера организации и руководителя.

2. При этом не курить, не зажигать спичек, не включать и не выключать свет и электроприборы: искра может воспламенить накопившийся в помещении газ и вызвать взрыв.

3. Проветрить помещение, открыв все двери и окна.

4. Покинуть помещение и не заходить в него – до исчезновения запаха газа.

5. При появлении у окружающих признаков отравления газом вынести их на свежий воздух и положить так, чтобы голова находилась выше ног. Сообщить в медсанчасть Выставки или вызвать «скорую помощь».

СЫНАБЫ БАР АСПАПТАР СЫНҒАН ЖАҒДАЙДАҒЫ ӘРЕКЕТ

1. Егер құралдармен (шамдар, термометрлер және басқалары) аңдаусыз жұмыс нәтижесінде сынап

құрал-жабдыққа немесе ғимарат еденіне төгілсе немесе сынап металл сынығында табылса, сол заматта жұмысты тоқтатып және орын алған оқиға туралы Көрме ұйымдастырушысына хабарлау қажет.

2. Сынапты шамдарды жинау, сақтау және есептеуге жауапты адам сынған заттардың бөліктері мен ғимарат еденін сынаптан арылтуы қажет.

3. Сынаптан арылтудың үш міндетті кезеңі бар:

а) ғимаратты, құрал-жабдықтарды, құралдарды, ғимарат еденін күрекшелермен немесе ұшы жұқа қалақ арқылы механикалық түрде тазалау;

б) сынаппен ластанған жерлерді химиялық өңдеу;

в) ғимаратты дымқыл жинастыру.

4. Сынаптан арылтушыларға жататындар:

а) хлорлы темірдің 20%-ды су ерітіндісі (ерітіндіні даярлау суық жерде жүзеге асырылады);

б) сабынды-содалы ерітінді (сабынның 4%-ды ерітіндісі соданың 5%-ды су ерітіндісінде);

в) тұзды ерітіндімен қышқылдандырылған марганецқышқылды калийдің 0,2%-ды су ерітіндісі (5 мл қышқыл, марганецқышқылды калийдің 1 л ерітіндісімен салыстырмалы салмағы – 1,19).

5. Сынаптан арылту барысында жиналған сынап арнайы уақытша сақтау орындарына, одан кейін мамандандырылған кәсіпорындарға кәдеге жаратуға тапсырылады. Сынап буының ғимаратқа енуін тоқтататын конусты тығындармен тығыздалып жабылған қалың қабырғалы шыны ыдыстарда сақталуы тиіс.

6. Сынабы бар шамдардың сынаптан арытылған бөліктері тұрмыс қалдықтарымен лақтырылады. Сынған шамдар бүтін шамдардың бетін, қызметкерлердің арнайы киімдерін ластайды, сондықтан оларды бірге сақтауға және бір қаптамаға салуға болмайды.

ИТ ШАБУЫЛ ЖАСАҒАНДА.

1. Ит шабуыл жасағанда қажетті іс-қимыл:

а) Итті «Фу», «Отыр», «Тоқта» және т.б. пәрмендермен тоқтатуға тырысу қажет;

б) уақытты созу үшін итке қандай да бір зат лақтыру керек;

в) қолда бар аэрозольді қолдану;

г) таяқ немесе тас арқылы қорғану керек;

д) ит секірген кезде – иекті кеудеге қысып, қолдарыңызды алға шығарып тамақты сақтау керек;

е) итті тұмсығына, шабына, тіліне ұру;

2. Нені істеуге болмайды:

а) тіпті ол сізге жылышырайлы көрінсе де білмейтін итпен ойнамау;

б) ит тамақтанып жатқанда оған жақындауға;

в) қашып кетуге тырысуға;

г) итке артымсен бұрылуға.

3. Егер ит тістеп алса, дереу медициналық ұйымға барған қажет: ит қатты вирусты аурудың (құтыру) жұқтырушысы болуы мүмкін. Емдеу-алдын алу толық курсың өту керек.



2.8. АЛҒАШҚЫ МЕДИЦИНАЛЫҚ КӨМЕК - ЕРІКТІЛЕР ҮШІН КІРІСПЕ КУРС

Төтенше жағдайлар жиі орын алатын қазіргі заманда әрбір адамның алғашқы медициналық көмек көрсете білуі өте маңызды.

Алғашқы медициналық көмек көрсету әрбір адамның міндеті болып табылады, себебі мұндай қиын жағдайға кез келген адам тап болуы мүмкін.

АЛҒАШҚЫ МЕДИЦИНАЛЫҚ КӨМЕК КӨРСЕТУДІҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАЛАРЫ:

- А) Іс-әрекеттің дұрыстығы;
- Б) Іс-әрекеттің жылдамдығы;
- В) Батылдық пен сабырлылық.

ЕГЕР СІЗ ҚАНДАЙ ДА БІР ОҚИҒАНЫҢ НЕМЕСЕ ЖОЛ АПАТЫНЫҢ КУӘГЕРІ БОЛСАҢЫЗ КЕЛЕСІ ІС-ӘРЕКЕТ РЕТІН ЕСТЕ САҚТАҢЫЗ:

- 1) Зардап шеккен адамды кідірмей оқиға орнынан алып шығу қажет;
- 2) Барлық қолда бар мүмкіндіктермен қанның ағуын тоқтату керек;
- 3) Дәрі қорабы болған жағдайда зақымданған жерлерді өңдеу керек. Егер де дәрі қорабы болмаса жара орнының ластануына мүмкіндік бермеу қажет;
- 4) Бар күшпен зақымданудан есеңгіреуді болдырмауға тырысу керек;
- 5) Зардап шеккен адамды жақын жердегі ауруханаға жеткізу немесе тасымалдауды қамтамасыз ету қажет.

Егер зардап шеккен адам ес-түссіз болса жара сипатын кідірмей анықтап алғашқы медициналық жәрдем көрсетудің кешенді шараларын қолдану қажет.

Жүрек соғуының, тыныс алудың және жарыққа қарашық әсерінің болмауы зардап шеккен адамның өлі екенін білдірмейтінін есте сақтаған жөн. Осы сипаттас белгілер зардап шеккен адамға толық медициналық көмек көрсетуі тиіс клиникалық өлімде де болуы мүмкін.

Зардап шеккен адамға алғашқы медициналық көмек көрсетуді тек денесіне ғана емес, сонымен қатар психологиялық тұрғыда да жүргізу қажет. Зардап шеккен адам ес-түсін жоғалтпаса біріншіден, оны тыныштандырып, оның жалғыз еместігін, оған көмектесетіндіктерін айту қажет. Зардап шеккен адам есінен танып қалмағаны үшін онымен сөйлесіп отыру керек. Бұл жерде сабырлылық танытып, өз даусыңыздан үрей білінбегені жөн. Күйгелектік тек кесірін тигізуі мүмкін.

Жараны қарауға немесе алғашқы медициналық көмек көрсетуге көбінесе зақым келген жерден киім шешу қажеттігі туындайды. Бұл үшін қажетті әрекеттер зардап шеккен адамға зиян тигізбеу үшін жылдам және абайлап орындалуы қажет.

Аяқ-қолдарына зақым келгенде киімін шешу үшін біріншіден дені сау адамнан, кейін сырқат адамнан шешу қажет.

Көкірек қуысы немесе құрсақ зақымданғанда киімді тігістері бойынша жыртқан дұрыс. Термиялық күйік кезінде тек дененің күйген жерін ғана ашу қажет. Киімнің жабысып қалған бөліктерін қысқартып кесіп алу керек, бірақ теріге ешқандай зақым келемуі тиіс.

Өмір сүру белгілерін анықтау тәртібі

Ең төмен деңгейде болсын өмір сүру белгілерін байқаған жағдайда алғашқы көмек көрсетуге, яғни адамды өмірге қайтаруға дереу кірісу қажет.

ӨМІР СҮРУ БЕЛГІЛЕРІ:

- жүрек соғуының болуы. Жүрек соғуын қолмен немесе сол жақ кеудені тыңдау арқылы анықтайды;
- күретамырдың соғуы. Тамыр соғуын мойыннан (ұйқы күретамыры), кәрі жілік-білезік буынында (кәріжілік күретамыры), шабында (сан күретамыры) анықтайды;
- тыныс алуы. Тыныс алуды көкірек қуысы мен құрсақтың қозғалысы, зардап шеккен адамның мұрны мен аузына жақын қойылған айнаның булануы, мұрынға жақындатылған мақта немесе дәке бөлігінің қозғалыстары арқылы анықтайды;
- қарашықтың жарыққа әсерінің болуы. Егер көзге жарық түсірсе (мәселен қалта шаммен) қарашықтың тарылғаны байқалады— қарашықтың жағымды реакциясы. Күндізгі жарықта бұл реакцияны былай тексеруге болады: біраз уақытқа көзді қолмен жабады, сосын қолды жылдам алып қалғанда қарашықтың тарылуы байқалады.

Өмір сүру белгілерінің болуы адамды өмірге қайтару шараларын дереу өткізу қажеттілігін көрсетеді.

3 ТАРАУ

АСТАНАДАҒЫ ЭКСПО-2017 ХАЛЫҚАРАЛЫҚ МАМАНДАНЫРЫЛҒАН КӨРМЕСІНДЕ ЕРІКТІЛЕРДІҢ ҚЫЗМЕТ БАҒЫТТАРЫ

3.1. КӨЛІКПЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ



Көрменің қатысушылары мен меймандары Қазақстанға келген кезде бірінші кезекте аталмыш қызметті атқаратын еріктілермен кездеседі. Сондықтан еріктілер оларды жылы шыраймен және лайықты түрде қарсы алады. Бұл жайғасымда ағылшын тілін білу міндетті саналады.

Көрме жұмысын көлікпен қамтамасыз етуге қатысатын еріктілер Көрме ішіндегі және оған кіреберістердегі қоғамдық көлік және жеке көлік легін ұйымдастыруды жақсы меңгеруі тиіс.

Көлік еріктілері қаланың көлік жүйесін және Көрме жұмысы барысындағы көлік қозғалысы бағдарын білуі қажет.

Жайғасым: КӨЛІКПЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ЕРІКТІЛЕРІ

Қызметтері:

- Көлік қызметінің функционалы желісі бойынша көлік менеджерінің тапсырмаларын орындау;
- Тұрақтардағы көлік құралдарының маневрлары барысын сүйемелдеу, көлікті тұрағың клиент аумағы бойынша бөлуге атсалысу;
- Кететіндерді тұрақта қарсы алу, қажетті көлік құралдарын іздеуде және бағдарлауда көмектесу;
- Көрме меймандарына көлікке отыру кезінде көмектесу, қажеттігі туындағанда жүкке жәрдем беру;
- Көлікті шығарып салу;
- Жүргізушіге жергілікті жерде бағдарлануға және белгіленген бағдар бойынша жүруге көмектесу;
- Меймандардың көліктен түсуі кезінде жәрдемдесу;
- VIP-мейманның көлікке өтінішін қабылдау және диспетчерге жолдау, VIP-мейманға көліктің келу уақыты туралы ақпаратты хабарлау;
- Көрменің клиенттік топары үшін көлікпен қызмет көрсету мәселелері бойынша кеңестік қолдау көрсету.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (Intermediate деңгейінде),
- ДК және кеңсе техникасының сенімді қолданушысы,
- Топта жұмыс жасау дағдылары,
- Мұқияттылық,
- Жауапкершілік,
- Ұқыптылық,
- Тіл табысу.

Жайғасым: ТҰРАҚ АУМАҒЫНДАҒЫ ЕРІКТІЛЕР

Қызметтері:

- Көлік қызметінің функционалы желісі бойынша көлік менеджерінің тапсырмаларын орындау;
- Тұрақтардағы көлік құралдарының маневрлары барысын сүйемелдеу, көлікті тұрағың клиент аумағы бойынша бөлуге атсалысу;
- Кететіндерді тұрақта қарсы алу, қажетті көлік құралдарын іздеуде және бағдарлауда көмектесу;
- Көрме меймандарына көлікке отыру кезінде көмектесу, қажеттігі туындағанда жүкке жәрдем беру;
- Көлікті шығарып салу;
- Жүргізушіге жергілікті жерде бағдарлануға және белгіленген бағдар бойынша жүруге көмектесу;
- Меймандардың көліктен түсуі кезінде жәрдемдесу;
- VIP-мейманның көлікке өтінішін қабылдау және диспетчерге жолдау, VIP-мейманға көліктің келу уақыты туралы ақпаратты хабарлау;
- Көрменің клиенттік топары үшін көлікпен қызмет көрсету мәселелері бойынша кеңестік қолдау көрсету.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (Intermediate деңгейінде),
- Жауапкершілік,
- Жарқын жүзділік,
- Ұқыптылық,
- Төзімділік,
- Тиянақтылық,
- Тіл табысу
- Сыпайылық,

Еріктілер жұмысқа кіріспей тұрып, тиісті оқудан өтіп, Көрме аумағында тәжірибелік дайындықта қабілеттерін шыңдайды. Бұл әдістемелік құралда көлік қозғалысын ұйымдастыру және тұрақтардың жұмысы жайлы жалпы әрі алдын ала ақпарат ұсынылған.

Жоспарланған жеке көліктердің санын ыңғайлы түрде қабылдау үшін ЭКСПО-2017 ауданы аумағында тұраққа арналған үлкен алаңдар алдын ала белгіленеді. Бұл аумақтар қарапайым келушілер, VIP-меймандар және қызмет көрсетушілер тәрізді пайдаланушылардың әртүрлі топтарына қарастырылады.

КЕЛУШІЛЕР ҮШІН КӨЛІК ТҰРАҒЫ

Көрме кешенінің аумағынан оңтүстікке қарай келушілердің жеке көліктерінің тұрағын орналастыруға арналған екі үлкен аумақ қарастырылған. Олар оңтүстіктегі және батыстағы кіреберістерге іргелес саналады және шамамен 9 500 орынға арналған тұраққа есептелген. Келушілердің көрмеде болуының орташа ұзақтығы 7,3 сағатты құрайды. Сәйкесінше тұраққа арналған орындардың басым бөлігі бір көліктің күнделікті жұмыс сағаттарының жалпы санымен (15 сағат) салыстырғанда айтарлықтай аз жүктеледі. Егер әрбір тұрақ орындарының әрқайсысы үшін (барлық орындардың 30% күніне екі рет бос болмайды) көліктің айналымдылығы 1,3 деп қабылданса, күнделікті сыйымдылық 12 000 артық келушілердің жеке көліктері екендігін ескерсек, жергілікті жерде тұраққа қойылатын көліктердің кіруіне-шығуына қолайсыз бағдары үшін нақты буфер қалыптасады. Негізінен есептік күн 1,17 айналымын ғана талап етеді. Қауырт шақта көліктер ағылған кезде айналым 1,54 дейін артады немесе көліктердің дені Көрменің жанында тұраққа қойылады немесе сәйкесінше қоғамдық көліктің үлесі көбейеді деп күтілуде.

Мүмкіндігі шектеулі жүргізушілер үшін кіреберістердің тікелей маңында тұрақ орындарын алдын ала белгілеу қажет. Алдын ала белгіленген орындардың қажетті саны ұлттық нормаларға жауап береді және жалпы орындардан 0,5-1,0% құрайды.

VIP-МЕЙМАНДАР ҮШІН КӨЛІКТІ ҚОЯТЫН ОРЫН

Ашық аудиториядан солтүстік-батысқа қарай және VIP-меймандарға арналған кіреберісте ұйымдастырушы кеңсесі блогы жанынан шамамен 16 800 шаршы м. жер асты тұрақ (екі деңгейде) қарастырылған. Бұл тұраққа арналған 480-нен астам орынға сәйкес келеді – келешекте қарастырылатын Конгресс-орталық үшін нақты көлем. Себебі Конгресс-орталықта VIP-қабылдаулар, баспасөз мәслихаттары өткізіледі және ұйымдастырушының кеңсесі орналасады, оның көлікжайы VIP-меймандар, БАҚ өкілдері және компания қызметкерлерінің тарапынан қолданылатын болады.

Көрменің 93 күні аясында шамамен 61000 VIP-мейманды (мемлекеттік тәрізді VVIP алып тастау қажет) қабылдау үшін 500 көлік қою орны жеткілікті. Бұл барлық күтілетін келушілердің 1,2% саналады.

ІРГЕЛЕС КӨЛІК ҚОЮ ОРЫНДАРЫ

Тұрақ үшін төлемақы ақылға қонымды болатыны жоспарланып отыр. Қарбалас күндері жүргізушілер көліктерді жақын маңдағы аудандарға тұраққа қоюы әбден мүмкін.

Бұл жағдайда ЭКСПО-2017 аумағы айналасындағы тұрғылықты орамдары 2 000 дейін көлікке дейін көшелерді босата алады. Жалпы Көрме өтетін уақыт аралығында барлық қатысушылардың кемінде 1% іргелес көлікті қою орындарын пайдаланады. Сондықтан бұл көлемге аса көңіл бөлмеуге де болады.

КЕҢСЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНЕ АРНАЛҒАН КӨЛІК ҚОЮ ОРНЫ

Кеңсе қызметкерлеріне арналған көлік қою орнында үш тұрақ қарастырылған. Ұйымдастырушының 5 675 қызметкері (оның ішінде қосалқы мердігерлер, жалға алушылар және БАҚ қызметкерлері) екі ауысымда еңбек етеді. Орындардың тең жартысы ауысым өзгерген кезде бос болуы қажет. Сондықтан тұраққа ұсынылатын орындар шамамен қызметкерлердің 42% сәйкес келеді (жүргізушілер мен жолаушыларды қоса алғанда).

ЭКСПО-қалашықта тұратын қызметкерлер (мәселен, қатысушылар) жаяу жүреді деп күтілуде, ал басқа қызметкерлер көбіне қоғамдық көліктің мүмкіндіктеріне жүгінгені дұрыс (мәселен, тегін жолда жүру билеттерімен қамдану). Құқық қорғау органдарының 200 қызметкері өздерінің патрульді көліктерін нақты қажеттіліктерге байланысты тұраққа қоятын болады.

ЭКСПО-қалашықтағы барлық жоспарланған қонақ үйлер мен тұрғын үйлерде сыйымдылыққа сәйкес қажеттілікті өтеуге жерасты тұрақтарының саны жеткілікті болатыны жоспарланған. Бұл өз кезегінде тұрғындар санына сәйкес келеді.

Бағдарлы такси кең таралған көлік түрі болғандықтан, олардың жалпы Көрмеге келушілерді тасымалдауда белгілі бір рөлді иеленеді. Көрменің көлік жүйесінде қазіргі таңдағы қолданыстағы 8 немесе 20 орындық жергілікті шағын автобустар назарға алынған. Олар үшін қалалық автобус стансасынан жақын жерде, солтүстіктегі кіреберістің маңында шамамен 4 000 шаршы м. жететін арнайы аумақ алдын ала белгіленеді. Бұл біруақытта 40 шағын автобустарды орналастыруға жеткілікті және жолаушылардың қауіпсіз және ыңғайлы түрде күтуі үшін орынның жеткіліктігін қамтамасыз етеді. Есептік күні шамамен 2 600 жолаушыны жеткізетін 220 шағын автобус Көрме аумағына келіп, одан кетуі тиіс.

Таксидің үлесі мардымсыз болса да, олар келушілер тасымалының 2,0% қамтамасыз етеді. Көліктің бұл түрін барынша ыңғайлы ету үшін таксиға арналған ерекше аумақ Көрме кешенінің оңтүстік-шығыс кіреберісіне жақын жерде орналасады. Жолаушыларды түсіруге он орын, мінгізуге 30 мекен орын қарастырылған. Сонымен қатар күтудің аралас саласындағы 100 мамандандырылған орын 1700 жуық жолаушыға қолайлы түрде қызмет етуге мүмкіндік береді. Бұл сан көрме кешенінің аумағына бір күнде кіретін және кететін шамамен 1100 таксиға тең.

КӨРМЕ КЕШЕНІНІҢ ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІ

Жеке көліктер ағыны

Көлік тұрақтарына қолжетімділік көршілес жол желісінің өткізу қауқарына кедергі жасамайды. Жобалаушылар жеке көліктердің қозғалысын қоғамдық көлік бағдарларынан ажыратуға тырысты. Сондықтан барлық көлік жолының ақпараты (жолда жүру белгілері және сызықшалар, сапар туралы ақпарат) жекелеген бағдарларда жеке көліктер қозғалысын Көрменің тұрақтарына қайта бағыттаумен байланыстырылады. Бұл бағдарлар қажетті жерлердегі қайта жіберуді ғана қамтиды. Осылайша бір деңгейлі жол қиылыстарында солға бұрылуды барынша азайту жоспарланған.

Оңтүстіктегі қозғалыс үшін Қабанбай батыр даңғылы және солтүстіктен келеін көліктерге Орынбор көшесі Көрме кешенінің көлік тұрақтарына апаратын негізгі кіреберіс жолдары болып саналады. Негізгі күре жолдар кіру және шығу үшін оң жақтағы бұрылыстармен Тұрар Рысқұлов көшесі арқылы Көрмеге апаратын соңғы кіреберіс жолымен жалғасады. 25 суретте Көрме аумағына жеке көліктер қозғалысының ағынын көрсетеді.

Жалпы қозғалыстың және Көрмемен байланысты қозғалыстың арасындағы жағымсыз әсерді барынша азайту мақсатында Тұрар Рысқұлов көшесін халық үшін жауап тастау мәселесі пысықталу үстінде.

ҚАЛААРАЛЫҚ АВТОБУС АҒЫНДАРЫ

Қалааралық автобустар жеке көліктің ағынына сәйкес мамандандырылған автобустардың тұрағына кіруге мүмкіндік алады:

- Шығыс кіреберістен оңтүстікке қарай орналасқан автобус тұрағына Орынбор көшесінің солтүстігінен кіру.

- Қабанбай батыр даңғылы арқылы оңтүстік

кіру және Орынбор көшесінен келетін жеке көліктер қозғалысын кесіп өтіп, Тұрар Рысқұлов көшесінен солға қарай оңтүстік автобус тұрағына бұрылу.

Қалааралық автобустар белгілі деңгейде жеке көліктер ағынымен бірге жүруі тиіс немесе оларды белгілі нүктелерде қиып өтуі қажет екендігі мойындаған дұрыс.

ҚОҒАМДЫҚ АВТОБУСТАР

Жоспар бойынша қолданыстағы нөмір 10, 12 және 27 автобус бағдарлары пайдаланылады, олар қазіргі бағдарлардың бойымен «Назарбаев Университет» атауымен Көрмеге арналған аялдамаға қатынайды және №18 автобустың бағдарын «BI Comfort Village» және «Family Village NS» іспетті келешектегі тұрғын аудандарына ұзартылып, Көрмеге арналған автобус аялдмасы оңтүстік-шығыс кіреберісте орналасады. Түркістан көшесі арқылы келетін қолданыстағы № 30, 40 және 41 автобус бағдарлары автобус терминалында аяқталуы тиіс. Ал автобус терминалы қауіпсіздіктің ең жоғары деңгейінде ұйымдастырылады. Сонымен қатар қосымша 13 автобус бағдарлары және BRT желілері үшін Көрмеге Түркістан көшесі арқылы қатынаудың соңғы аялдмасы қолданылады. ЭКСПО-2017 ауданынан жақын жерде барлық автобус бағдарлары көшелер бой-

ынша өздері үшін белгіленген автобус сызықтарымен жүреді (мәселен, Қабанбай батыр даңғылы) және олардың шектелген қолжетімділігі бар.

Жоғарыда көрсетілгеннің барлығын сараптасақ, қоғамдық көліктің қозғалысын жеке көліктің қозғалысы қиындатпайды, ешбір кедергі келтірмейді. Такси көліктері тек шығыстағы кіреберісте темір тұлпарларын тұраққа қояды деп жоспарланып отыр. Сәйкесінше тек оңға бұрылыстардың шектеулі екендігін назарға алып, кірумен қатар шығу да Орынбор көшесі арқылы жүргізіледі. Ең жоғары деңгейдегі жаяу жүру арақашықтығы қабылданғандықтан, батыстағы кіреберістен батысқа қарай орналасқан аялдама BRT-дан Көрмеге дейінгі негізгі кіру жолы санаалады. Заманауи, жолаушылар үшін ыңғайлы және қолайлы Skywalk көпірі батыстағы кіреберісті «Назарбаев Университет» автобус аялдмасымен және BRT сәйкес аялдмасымен байланыстырады.



Көрме кешенінің 84500 келушіні қарсы алатын қауқары бар. Бұл Есептік күнде келушілердің күтілетін санын көрсетеді. Сонымен бірге біруақытта стендтерге қатысушыларды есепке алсақ, келушілердің ең көп саны **54080** адамнан асып жығылмайды. Орташа күнде келушілердің саны **55301**, ал ең көп дегенде **110602** адамға жетеді.

Бұл деректердің арқасында Көрменің қызметтік жоспары әзірленді. Онда негізгі екі аспект қарастырылған:

- Келушілер ағынының көрсеткіштерін тексеру;

- Көрмедегі негізгі қызметтерді және талап етілетін қызметкерлер санын сипаттау.

Қызметтік тұрғыдан қарастырсақ, Көрме – келушілердің көптігімен сипатталатын тұңғыш және ең белгілі бұқаралық шара. Аумақтар мен қызметтердің басым бөлігі белгілі уақытта қарбалас шақтарға немесе экстремалдық жағдайларға тап болады.

Көрмеге келуші өзінің күнделікті ортасында татын қызметтерді ұсынатынына сенім артады. Бір жағынан, келушілер өздерінің үйреншікті әдеттеріне сәйкес әрекет етуі екіталай. Олар үшін өздері келетін аумақ таныс емес. Ондағы жағдай қарапайым қаладағы жағдайдан ерекшеленеді. Соңғысы олар үшін жақсы табыс. Осылайша барынша қолайлы жағдай жасап, Көрмені ұмытылмайтын, тамсандыратын оқиға етіп жасау үшін ұсынылатын қызметтер және көрме аумағының өзі де «айқын» болуы қажет.

Көрме кешенін жобалаудың ерте кезеңінде оның кейбір маңызды көрсеткіштерінің белгісіздігі Ұйымдастырушыны барлық кезеңдерде қиын жағдайға ұшыратады. Бар мәселе нақты деректердің жоқтығына тіреледі:

- халықаралық қатысушылар павильондарының саны мен көлеміне байланысты,

- келушілердің санында және барлық шараға қатысуды бөлуде.

Жобалаудың негізгі аспектілеріне тікелей байланысты барлық бұл өзгермеліні назарға алсақ, сенімді дәектілікпен нақты мәліметтерді ұсыну оңайға соқпайды. Сондықтан әрбір жағдайда барынша икемділік қолданылуы тиіс. Көрмеге келушілердің

және қатысушылардың саны бойынша ақпараттың белгісіздігі мұндай шеберлік жоспарын құрастыруды талап етеді. Бұл өз кезегінде қала құрылысымен және қызмет көрсетумен байланысты Көрменің негізгі элементтерін айтарлықтай бұзбай бастапқы алғышарттарды ұлғайтуды немесе азайтуды жасауға мүмкіндік береді.

Бұл бағыттағы аумақтың нақты жоспарлануы негізгі рөлге ие болады: ол іргетастардың орналасуында, түрлі секторлардың бағдарлануында және барынша сипатты және тартымды белгілерді бөлуде өзгерістерді де назарсыз қалдырмауы қажет. Сонымен қатар қызметтік көзқарас тұрғысынан жобалау ішкі ағындарды барынша ыңғайлы ұйымдастыруды, келушілердің қолжетімділігін шектемей, мүмкіндігі шектеулі адамдарға тиісті қызмет көрсетуді кепілдендіріп, қоғамдық қызметтердің қызметіндегі ешбір бұзушылықтарсыз және үйлесімсіз қалалық құрылымды қамтамасыз етуі шарт.

Шеберлік жоспары алдымен икемділік қағидаларын сақтау арқылы әзірленген. Ол қарапайым және сенімді қалалық жүйе түрінде көрініс тапқан және келушілерге ешбір қиындықсыз бағдарлануға мүмкіндік береді және қарбалас күндердегі жағдайда да қауіпсіздікті қамтамасыз етеді. Көрме кешені аймағының ашық қоғамдық орындарды және жаяу жүргіншілерге арналған өтетін жерлерді қарастыратын аумақтарға нақты бөлінуі қолацлы ортаны қалыптастыруға септігін тигізеді. Кезектерге арналған аумақтар үлкен қормен есептелген және негізгі жүру жолдары жаяу жүргіншілер ағынына айтарлықтай кедергі жасамайтындай және ағындар қиылысатын жерлерде қызметтік кикілжіңдердің орын алуына жол бермейтіндей топтастырылған.

Сонымен қатар шеберлік жоспары келешекте түрлі секторлардың ішіндегі архитектуралық құрылымға өзгерту енгізуге және функционалдық сызбаларды түзетуге, іс-әрекет жоспарын кеңейтуге мүмкіндік береді.

Бұл бағытта Көрме аумағын жобалау, операциялық жоспарды анықтау және күшейту икемділік талаптарына толық сәйкес келеді. Бұл өз кезегінде жобалық құрастырудың нәтижесі саналатын және оның табыстылығына септесетін қызмет етудің барынша көңіл толатын жағдайына кепілдік береді.

КЕЛУШІЛЕРДІҢ АҒЫНЫ

Бір шаршы метрге жаяу жүргіншілер ағынының рұқсат етілетін тығыздығы бойынша қолдануға жарамды нәтижені қамтамасыз ететін жұмыс жағдайларын анықтау қажет. Бұл мақсатта Көрме кешені аумағының басты көрсеткіштерін назарға алып, келушілердің ықтимал тығыздығын талдау керек.

Көрме кешенінің аумағы бойынша келушілерді бөлу тығыздығының тиісті көрсеткіштерін (4 ш.м. ашық кеңістікке 1 адам) қолданған кезде біруақытта Көрме аумағында орналасқан келушілердің санын оңай түрде есептеуге мүмкіндік бар (есептік күн, 54 080). Қарбалас күні біруақытта көрмеге қатысқан 128000 қатысушыны есептеу кезінде қауіпсіздікпен немесе қолайлықпен ешбір мәселе туындамайды.

Көрменің және онда өтетін шаралардың келушілері, көрермендері және басқа қатысушылары кіруге және Көрмені ұйымдастырушылармен және бұқаралық шаралар нысандарының әкімшісімен ұсынылатын барлық қызметтерді пайдалануға құқық беретін билеттер немесе құжаттар (аккредитациялар) болса, нысанға еркін түрде құқығын иеленеді.

Көрменің келушілері, көрермендері және басқа қатысушылары міндетті:

- Қоғамдық тәртіпті және тәртіптің жалпы қабылданған нормаларын

сақтауға және ұстануға, бұқаралық шаралардың басқа қатысушыларына және келушілеріне, қызмет көрсетушілерге, бұқаралық шарада тәртіптің сақталуына жауапты тұлғаларға қатысты құрмет танытуға, айналадағыларға қауіп төндіретін әрекеттерге жол бермеуге.

- Шараны өткізу нысаны әкімшілігінің өкілдеріне және құқық қорғау

органдарының қызметкерлеріне шараға/нысанға кіру құқығын беретін билеттерді және басқа құжаттарды, сонымен қатар шараны өткізу тәртібімен қарастырылса, онда оны өткізу аумағына көліктің кіруіне рұқсатты ұсынуға және сатып алынған билеттерде немесе оларды алмастыратын құжаттарда көрсетілетін орындарға жайғасуға.

- Үлкен заттарды сақтау камерасын, ал құқық қорғау органдары

қызметкерлеріне рұқсат қағаздарын ұсыну

негізінде арнайы белгіленген орындарға жеке қаруды сақтауға тапсыруға.

- Көрмені өткізу нысандары әкімшілігі және құқық қорғау органдары қызметкерлерінің заңды бұйрықтарын орындауға.

- Күмәнді заттардың, нәрселердің табылғаны, адамдарды тұтқынға

алу және өрттің немесе түтін шығудың барлық жағдайлары туралы дереу түрде әкімшілікке және құқық қорғау органдарына.

- Қауіпсіз жерге шығару кезінде сабырлықты сақтап, үрейге жол

бермей, құқықтық тәртіпті қамтамасыз етуге жауапты нысан әкімшілігінің және ішкі істер органдары қызметкерлерінің нұсқауларына сәйкес әрекет ету.

Көрме шараларына келушілерге, көрермендерге және басқа қатысушыларға тыйым салынады:

- Қаруды (қоғамдық тәртіпті күзету және қауіпсіздікті қамтамасыз ету

бойынша қызметтік міндеттерін орындайтын құқық қорғау органдарының қызметкерлерінен басқасы), тез тұтанатын, жарылатын, улы, иісті және радиоактивті заттарды, кесетін және шаншитын нәрселерді, пиротехникалық заттарды, чемодандарды, портфельдерді, көлемі үлкен заттарды, шыны ыдысты және келушілерге, сонымен қатар шараны тиісті деңгейде өткізуге кедергі келтіретін басқа заттарды өткізуге.



3.3. АУДАРМАШЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР

ЭКСПО-2017 халықаралық көрмесі көптеген шетелдік меймандар мен делегацияларды қабылдауды жоспарлап отыр. Бұл бағытта аудармашылық қызметтерді жүзеге асыруда еріктілердің көмегі қажет екендігі даусыз. Олар шетел тілін жақсы меңгерумен қатар аудармашының кәсіби этикасымен танысуы тиіс.

АУДАРМАШЫНЫҢ КӘСІБИ ЭТИКА КОДЕКСІ – БҰЛ АУДАРМАШЫНЫҢ КӘСІБИ МІНДЕТТЕРІН ОРЫНДАУ КЕЗІНДЕГІ ӨЗІН ҰСТАУЫ БОЙЫНША КӨПШІЛІКKE ЖАРИЯ ЖӘНЕ ЖАРИЯ ЕМЕС ЕРЕЖЕЛЕР ЖИЫНТЫҒЫ. ОЛАР ТӨМЕНДЕГІЛЕРГЕ БАЙЛАНЫСТЫ:

- тапсырыс беруші;
- әріптестер;
- аударма агенттіктер.

Аудармашы этикасы келесі құрауыштардан тұрады:

1. Аудармашының моральдық қағидалары.
2. Аудармашының этикеті.
3. Кәсіби жарамдылық талаптары.
4. Өзінің құқықтық мәртебесін білуі.
5. Аударманың техникалық қамсыздандыруымен танысу.

АУДАРМАШЫНЫҢ МОРАЛЬДЫҚ ҚАҒИДАЛАРЫ

1. Құпиялылық. Құпияның негізгі түрлері:

- коммерциялық құпия;
- банк құпиясы;
- жеке өмір құпиясы;
- қызметтік құпия;
- кәсіби құпия.

Этикалық көзқарас тұрғысынан аудармашы аударатын барлық ақпарат оның заңды мәртебесіне қарамастан, құпия болып саналады.

Жария емес ереже: бірнеше жыл өтсе де, аудармашыда кәсіби құпияны жариялау немесе өзінің клиенті көз жұмғаннан кейін құқығы жоқ, бұл аударылған мемуарлар өте сирек шығарылатынымен түсіндіріледі.

2. Тәрбиелілік.

Ауызша түрде аударма жүйелі болса, жақсы аудармашы бастапқы мәтіндегі ақпараттың 80 пайызын жеткізе алады. Бұл коммуникацияның мұндай түрі үшін дәйекті мәлімет. Алайда аудармашылық этиканың сақталуы ақпараттық толық оқшаулануына әкеліп соғуы ықтимал!

- ресми стильді ауызекіге ауыстыру мүмкін емес;
- дұрыс аударма есімдік тұлғаларды ауыстыруға жол бермейді.

3. Бейтараптылық.

Аудармашы аударма кезінде бейтараптылыққа және шеттетуге талпынуы тиіс, әзілдер мен өткірлік оған емес, аудиторияға арналғанын түсініп, оларға ұстамды түрде әрекет еткен жөн.

Аудармашы тұтынушыға әңгімелесуші және қарсы пікір білдіруші емес, бір тілде жазылған ауызша немесе жазбаша мәтінде басқа тілде білдіретін жеткізуші болып табылады.

Бұдан шығатын қорытынды, аудармашы үшін мәтін мызғымайтын саналады. Егер тапсырыс берушімен бейімдеу, іріктеу, қосу және т.б. қосымша міндеттер қойылмаса, онда аудармашы өзінің қалауы бойынша мәтіннің мазмұны мен құрамын өзгертуге, оны қысқартуға немесе кеңейтуге құқығы жоқ.

Аудармашы өзіне белгілі кәсіби іс-әрекеттердің көмегімен аударма жасаған кезде түпнұсқаның функционалдық басымдығына бағытталып, әрдайым бастапқы мәтіннің алғашқы нұсқасын барынша толық жеткізуге тырысады.

Аудармашы аудару кезінде ауызша қарым-қатынастың этикасын сақтап, тұтынушы тұлғасының еркіндігін құрметтеп, оның адамгершілігіне нұқсан келтірмеуі қажет.

Аудармашы міндетті түрде тиянақты болуы тиіс. Кешігу барлық шараны бұзуы мүмкін екендігін назарда ұстаған жөн. Келіссөздер басталғанша дейін 10-15 минут бұрын келуді әдетке айналдырған абзал. Аудармашы өзінің жұмысына кіріспей тұрып, өзі бірлесе жұмыс жасайтын адамдармен танысуы шарт.

Алайда танысу кезінде аудармашыға өзінің визиттік карточкаларын немесе телефон нөмірлерін тарату ұсынылмайды. Егер әлдебіреу аудармашыларды басқа шараға шақыруға қызығушылық білдірсе, онда оны ұйымдастырушыларға жолдаған дұрыс.

Этикеттің келесі ережесіне сәйкес аудармашы аударма жасаған кезде тамақтан және судан бас тартуы тиіс. Сіз үстел басында немесе фуршет кезінде даяшылар көңіліңізді бөлмеу үшін толық бокалды жартылай күйде ұстай аласыз. Келіссөздердің барлық қатысушылары темекі тартқанымен, сіздің бұл әрекетті қайталамағаныңыз дұрыс.

Аудармашының киімді таңдаудағы этикеті

Киімді таңдаудағы этикеттің басты ережесі уақыт пен жағдайдың сәйкестігіне тіреледі. Ж. Эрбер жалпы кеңес ретінде басқа қатысушылардың арасында сәл өзгешеленуді ұсынады. Оған сәйкес ресми жағдайдағы адамдармен салыстырғанда ресмилік аз болғаны жөн, ал емін-еркін жағдайда, керісінше, сәл ресми болған абзал. Бірақ кез келген жағдайда аудармашының киімі таза, дұрыс үтікелген, түймелері салынуы тиіс, ал аяқ киімнің тазалығына мән беру қажет.

20:00 дейін белгіленген ресми қабылдаулар мен кездесулерге ерлер кез келген ала түсті емес костюмдерді кие алады, ал **20:00 кейін** қара түсті костюмдерді кигені дұрыс саналады. Ақ түсті жейдені, кез келген түстегі, бірақ қара емес галстукты таңдаған жөн. Пиджактың төменгі түймесі босатылуы тиіс.

Әйелдерге қатал топтамаларға жататын біркелкі түстегі киімдерді киген дұрыс. Бұл ұзындығы орташа көйлектер немесе костюмдер болуы мүмкін. Зергерлік бұйымдарды көп киюдің қажеті жоқ. Өкшесі төмендеу, ыңғайлы былғары немесе күдері аяқ киімді таңдау керек.



КӘСІБИ ТАЛАПТАР:

- қойылған дауыс;
- сөйлеу мәнерінің тазалығы, сөйлеуде ақаулардың болмауы;
- сөздіктермен және ақпараттың басқа көздерімен қолдана білу;
- аудармашылық белгілерді игергені дұрыс;
- аудармашы тұрақты түрде екі тілде де белсенді сөздік қорын толықтыруға міндетті;
- автордың ойы мен сезімдерін іштей дұрыс берумен байланысты аудармашылық жұмысқа шығармашылық тұрғыда қарау;
- аударма сөзбе-сөз, дәлме-дәл болмауы қажет, түпнұсқаны әртүрлі калькалауға жол берілмейді. Бұл аудармашы жекелеген сөздер мен жекелеген тіркестерді жеткізуге әрдайым тырыспағаны абзал екендігін білдіреді (бұл сөзбе-сөз аударма).
- автордың ойын және оның барлық сипаттамаларын жеткізу керек;
- аудармашының аударма жасалатын мемлекеттің ахуалын немесе өмірі мен тұрмысының нақты жағдайларын білу толыққанды аудармаға қойылатын келесі талап болып табылады.

ЕСТЕ САҚТАҒАН АБЗАЛ:

Аудармашы қаншалықты мықты болғанымен, ол әрдайым «кедергі» келтіреді.

Әдетте аудармашы ұзақ уақытқа үнсіз қалса немесе уақытша кетіп қалса, ол еске алынады.

Ауызша аударма – бұл тапсырыс беруші және сөйлеуші аудармашы ештеңені аударма алмауы үшін барлығын жасайтын жағдай.

3.4. БАҚ ӨЗАРА ІС-ӘРЕКЕТ

Көрмеде жұмыс істейтін мыңдаған тілшілер мен фотографтарға еріктілердің көмегін қажет болады. Еріктілер оларды уақытылы және нақты ақпаратпен қамтамасыз етіп, туындаған кез келген мәселені жедел түрде шешеді және әлемдік БАҚ өкілдерін барлық қажетті сервиспен қамтамасыз етуге көмектеседі. Бұл қызметтегі еріктілер көптеген позицияларға тартылады. Оның ішінде фотографтарға көмектесу, сайттың мазмұнын қалыптастыру және т.б. бар. Еріктілер барлық тапсырмаларды белгіленген уақытта орындаудың қажеттігін түсінулері қажет. Сондықтан шыдамдылық және тіл табысу қасиеттері негізгі қойылатын талаптар саналады.

Көрменің әлем бойынша ұзақ уақытқа есте

сақталуы оның БАҚ ақпараттандырылуына тікелей байланысты. Еріктілер журналистермен жұмыс барысына тартылады. Бұл әлемнің түкпір-түкпіріндегі үздік журналистермен және фотографтармен жұмыс жасауға берілетін сирек мүмкіндік.

Журналистердің жұмысы тығыз және жедел, олар өздерінің материалдарын әріптестеріне қарағанда тезірек тапсыруға тырысады. Сондықтан олар жұмысқа талап қоюы мүмкін. Көрменің баспасөз орталығында қас қарайғанша дейін жұмыс атқарады. Сәйкесінше еріктінің ауысымы таңертең ерте басталады немесе түнгі уақытта аяқталады.

Бұдан әрі БАҚ жұмысқа қатысатын еріктілердің ықтимал позициялары көрсетілген.

Позиция: БАҚ ЖӘРДЕМДЕСЕТІН ЕРІКТІ

Қызметтері:

- БАҚ арналған Көрмеде тілшілерге көмектесу, ақпаратты жеткізу;
- Журналистерді баспасөз өкілдерінің белсенділігі туралық ақпараттандыру;
- Баспасөз орталығының қызметкерлеріне көмектесу;
- Журналистерді баспасөз нысандары және басқаларының жұмысы/қызметі мәселелері бойынша ақпарат беру.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (ағылшын Upper-intermediate деңгейінен төмен емес);
- Ұйымдастырушылық қабілеттер;
- Сабырлық;
- Әдептілік;
- БАҚ өкілдерімен жұмыс тәжірибесі;
- Көшбасшылық қасиеттер;
- Тез тіл табысу;
- Ауызша және жазбаша сауатты сөйлеу мәнері.

Позиция: СУРЕТ ПОЗИЦИЯЛАРЫНЫҢ ЕРІКТІСІ

Қызметтері:

- Сурет позицияларында фотографтар мен операторлар жұмысының ережелері сақталуын бақылау;
- Фотопозицияларда журналистерге қолғабыс ету;
- Баспасөз орталығының қызметкерлеріне көмектесу;
- Журналистерге баспасөз нысандарының және басқаларының жұмысы/қызметі мәселелері бойынша ақпарат беру.

Талаптар:

- Шетел тілін білу (ағылшын Intermediate деңгейінде);
- Жауапкершілік;
- Көңіл аудару;
- Жоғары коммуникативтік дағдылар;
- БАҚ жұмысының ерекшелігін білу.

Позиция: АҚПАРАТТЫҚ АГЕНТТІКТЕР ӨКІЛДЕРІНІҢ АССИСТЕНТІ

Қызметтері:

- Ақпараттық агенттіктердің қызметкерлерімен бірге кімнен және қайда сұхбат, түсініктеме алған дұрыс екендігін алдын ала жоспарлау;
- Дұрыс сұрақтарды қалыптастыру;
- Көрме қатысушыларының сұхбатын, түсініктемелерін сөзбе-сөз жазып алу қажет;
- Арнайы бағдарламаға сұхбаттарды, түсініктемелерді қосу (контентті басқару жүйелері) немесе оларды өздерінің супер-вайзерларына ауызша түрде жеткізу қажет;
- Болашақта цитаталар ретінде пайдалану үшін баспасөз мәслихаттарында сұхбат, түсініктемелер жазып алу керек.

Талаптар:

- Орыс және ағылшын тілдерін жақсы білу;
- Кәсіби білімнің болғаны абзал: филология, ағылшын тілдері, журналистика;
- Журналист ретінде жұмыс тәжірибесі;
- Пайдаланушы деңгейіндегі компьютерлік дағдылар;
- Сауаттылық, білім алуға әзірлік;
- Екінші ағылшын тілін (испан, француз, неміс, итальян немесе қытай) білу артықшылық саналады;
- Стенография дағдылары міндетті емес, бірақ құпталады.

Позиция: САЙТ РЕДАКТОРЫНЫҢ ЕРІКТІ-АССИСТЕНТІ**Қызметтері:**

- Мәтіндік материалдарды әзірлеу: интернет-сайт үшін мәтіндер және аңдатпа;
- Бэк-кеңседе порталдың тұрақты бөлімдердегі ақпаратты жаңарту;
- Интернет-сайттың сараптамасы.

Талаптар:

- Білімі: филологиялық факультеттің, журналистика факультетінің студенттері;
- Мақала, аңдатпа және т. б. жазу дағдылары;
- Сауаттылық.

Позиция: ЖАЗБАША АУДАРМАШЫ (АҒЫЛШЫН ТІЛІ)**Қызметтері:**

- Материалдарды ағылшын тіліне аудару және оларды бэк-офис арқылы сайтта орналастыру.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (Advanced деңгейінде);
- Сауатты орыс тілі;
- Кәсіби білімнің болғаны абзал: филологиялық факультеттің, аударма бөлімшесінің және ағылшын тілдері бөлімшелерінің студенттері;
- Орыс тілінен ағылшынға жазбаша аудару тәжірибесі;
- ДК, кеңселік техниканың, интернеттің сенімді пайдаланушысы;
- Оқуға әзірлік.

Позиция: ЖАЗБАША АУДАРМАШЫ (ҚАЗАҚ ТІЛІ)**Қызметтері:**

- Материалдарды ағылшын тіліне аудару және оларды бэк-офис арқылы сайтта орналастыру.

Талаптар:

- Қазақ тілін жақсы меңгеру;
- Орыс тілін жақсы білу;
- Кәсіби білімнің болғаны абзал: филологиялық факультеттің, аударма бөлімшесінің және ағылшын тілдері бөлімшелерінің студенттері;
- Орыс тілінен қазақша жазбаша аудару тәжірибесі;
- ДК, кеңселік техниканың, интернеттің сенімді пайдаланушысы;
- Оқуға әзірлік.

ЭКСПО-2017 халықаралық көрмесі – ауқымды жоба, оны ақпараттық сүйемелдеу бойынша бүгінгі күннің өзінде елеулі жұмыстар қолға алынған. Еріктілер дайындық барысында ағымдағы жұмысқа атсалысады. Сондықтан тұжырымдамалық, стратегиялық және тактикалық деңгейде оның мазмұнымен таныс болу талап етіледі.

Халықаралық қатысушылар, оның ішінде әлемдік

деңгейдегі мекемелер (мәселен, үкіметтік емес ұйымдар) және демеушілер арқылы коммуникациялық (ақпараттық) ағынды қалыптастыру жоспарланып отыр. Халықаралық қатысушылар біздің серіктестеріміз болғандықтан, оларды ЭКСПО барлық кезеңдеріне жаппай тарту керек. Қатысушы мекемелер үшін біздің коммуникациялық күш-жігеріміз «Болашақтың қуаты» тақырыбына негізделеді.

Шақырылған мемлекеттер мен мекемелердің белсенді қатысуын қамтамасыз ету үшін ақпараттық-түсіндіру жұмыстарының жетекші технологияларын пайдалану жоспарланған.

- Коммуникациялық бөлімге әртүрлі мәдениеттерді ұстанатын көп тілді қызметкерлерді іріктеу;
- Шетелдік тілшілермен үнемі байланыста болу және олардың Астананы бірнеше мәрте аралауын ұйымдастыру;
- Халықаралық БАҚ өкілдерінің ЭКСПО-2017 жобасына қызығушылығын арттыру үшін халықаралық медиаторларды тарту;
- Әртүрлі ілдердегі ЭКСПО-2017 веб-сайты;
- Барлық әлем үшін веб-сайтты веб-порталға айналдыру;
- Қуатқа және қоршаған ортаға арналған негізгі халықаралық шараларға қатысу;
- Келушілерді тарту және билеттердің сатылуын жақсарту үшін негізгі халықаралық нарықтарда жарнамалық науқандарды ұйымдастыру.

ЭКСПО-2017 қатысатын мемлекеттер үшін өзара іс-әрекет үш кезеңнен құралады:

- Қатысушы ретінде қалыптасу кезеңі;
- Қатысуды жоспарлау кезеңі (мәселен, павильонның жоспарлары);
- ЭКСПО қатысу кезеңі.

Қатысушы мәртебесі расталғаннан кейін біздің халықаралық қатысушыларға ЭКСПО-2017 маңызды ақпарат қарастырылған коммуникациялар бойынша нұсқаулық ұсыну жоспарланып отыр. Сонымен қатар ұйымдастырушылар ақпаратқа, соңғы жаңалықтарға және т.б. қолжетімділікті ұсынып, өз қатысушылар өздерінің мемлекеттерінде өткізетін жарнамалық белсенділіктерге қосымша қолдау көрсетеді.

Барлық шетелдік қатысушылар әртүрлі шаралар арқылы

тартылатын болады. Оның ішінде серіктес мемлекеттердегі шаралар (мәселен, «Болашақ қуаты» тақырыбы бойынша негізгі белгіні, шараны жарнамалау), PR шара (мәселен, халықаралық павильондар мен мемлекеттердің веб-сайттары, баспасөз мәслихаттары немесе форумдар, БАҚ байланыс, блогтарға шолу), сонымен қатар коммуникация үшін ақпараттық себептерге айналатын ірі шаралар (мәселен, Жоспарлау бойынша халықаралық кездесулер, «Болашақ қуаты» бойынша ЭКСПО форумдары) бар.



СОНЫМЕН БІРГЕ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҚАТЫСУШЫЛАРМЕН ӨТЕТІН КӨПТЕГЕН ШАРАЛАР КӨРМЕ КОМИССАРЫНЫҢ ҚАТЫСУЫМЕН БОЛАДЫ ЖӘНЕ МЫҚТЫ PR-ҚОЛДАУДЫ ИЕЛЕНЕДІ:

- Түрлі мемлекеттердің үкіметтеріне ЭКСПО-2017 халықаралық мамандандырылған көрмесі өкілдерінің Комиссарының және оның өкілдерінің баруы;
- ЭКСПО-2017 кітабын баспаға дайындау, онда ЭКСПО-2017 қамтылған тақырыптардың маңыздығы мен мәні түсіндіріледі;
- Қазақстандағы дипломатиялық корпус өкілдерін ЭКСПО-2017 таныстыру және оған деген оң көзқарасты қалыптастыру мақсатында олармен кездесулер.

БАҚ байланыс

Бұл бөлімше қызметінің негізгі бағыты – тиімді ішкі коммуникацияны ұйымдастыру: баспасөз мәслихаттарын, брифингтерді, «дөңгелек үстелдерді», басшылықтың қатысуымен кездесулерді ұйымдастыру. Бұл бағыттың мамандары бұқаралық ақпарат құралдарына ұйымдастырушылық және әдістемелік көмекті көрсетеді:

- компанияның, басқарма төрағасының, құрылымдық бөлімшелердің, қызметі және сауда белгісі туралы материалдарды дайындауда;
- бұқаралық ақпарат құралдарына компанияның, басқарма төрағасының, құрылымдық бөлімшелердің, қызметі және сауда белгісі туралы материалдарды дайындауда ұйымдастырушылық және әдістемелік көмек көрсету;
- ақпараттық материалдар шығарылымын (мақалалар, мамандандырылған бағдарламалар мен басылымдар) жасау және оған қатысу;
- басшылық пен компанияның жағымды беделін сүйемелдеу және тиісті қоғамдық пікір қалыптастыру;
- компанияның қызметі туралы жергілікті және шетелдік бұқаралық ақпарат құралдарының және ақпараттық агенттіктердің материалдарын жедел түрде жинау және талдау.

Медиажоспарлау және сатып алу

Медиабаингпен, медиажоспарлаумен, электронды және мерзімді БАҚ, Интернетте жарнамалық аумақтарды, эфирлік уақытты сатып алумен айналысатын құрылымдық құрылым құрылған. Бөлімше халықаралық қатысушылармен байланыс міндетін мойнына алады. Бұл өте маңызды, себебі Қазақстан көрмеге қатысуға 100-ге жуық қатысушы мемлекеттерді, ірі әлемдік компанияларды және Халықаралық ұйымдарды тартуды қарастырып отыр. Бұл бағыт ақпаратпен алмасу барысын, қатысушылармен серіктестік қарым-қатынастарды құруға және көрмені халықаралық деңгейде ілгерілетуге жол ашады.

3.5. ТАМАҚТАНДЫРУДЫ ЖӘНЕ ОРНАЛАСТЫРУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ

«Орналастыру» еріктілер тобы ЭКСПО-2017 Көрмесінің жұмысы уақытында клиент топтарын орналастыру мезгілінде туындайтын сұрақтарды шешуге көмектеседі.

Еріктілер Астананың әртүрлі мейманханаларында жұмыс істейді және қонақтарға Көрмеге қатысушылардан бастап, ресми делегация, VIP-қонақтар, баспасөз өкілдері және келушілерге мекен

ету ортасында жайлы жағдайлар жасайды. Еріктілер шет тілдерінің, әр түрлі адамдармен қатынасудың үлкен және бай тәжірибиесін алады. Әр түрлі мәселелерді шеше алу қабілеті маңызды, әсіресе шиеленіскен жағдайларды. Мәселелер күтпеген жерден пайда болады және максималды қысқа мерзімде шешілуі қажет.

Позиция: ЖАЙҒАСТЫРУ БОЙЫНША ЕРІКТІЛЕР

Қызметтер:

- Қонақтарды мейманханада немес басқа орналасу жерінде қарсы алу;
- Қонақтарды орналастыруға көмек көрсету;
- Ұйымдастыру мәселелерін шешуге көмек көрсету;
- Өз біліктілігі шеңберінде шиеленіскен жағдайларды реттеу;
- Келген қонақтар тізімін және орналастыру мәліметтерін салыстыру;
- Анықтамалық ақпаратты беру;
- Шығу кезінде көмек.

Талаптар:

- Қызмет көрсетуде тәжірибиенің болуы (жылы шырайлылық, жауап қайтару жылдамдығы, мейманхана саласында және қоғамдық тамақтануда жұмыс тәжірибиесі қошаметтеледі);
- Жауапкершілік;
- Тәртіптілік және өзін өзі ұйымдастыру;
- Тіл тапқыштық;
- Ізгі ниеттілік;
- Бастамашылдық;
- Міндеттілік;
- Шет тілдерін білу (ағылшын және т.б.).

Сонымен қатар Көрме қатысушыларын, VIP-қонақтарды, ресми тұлғаларды, баспасөз, қызметкерлер мен еріктілерді аккредиттеуге еріктілердің қызметі де маңызды. «Аккредиттеу» волонтерлері келушілерді тіркейді және Көрме нысандарына рұқсат беретін жеке аккредиттеубейджі

(аккредиттеу) оларға беріледі. Аккредиттеу Көрмеге қол жету аймағына және қызмет жасау мерзімінің мәртебесіне сай беріледі.

Аккредиттеумен жұмыс атқаратын еріктілердің мүмкін болатын позициясы берілген.

Позиция: АККРЕДИТАЦИЯ ОРТАЛЫ ЖЕТЕКШІСІНІҢ КӨМЕКШІСІ (БӨЛІМ БОЙЫНША)

Қызметтер:

- Бөлім жетекшісінің ағымдағы тапсырасын орындау;
- Еріктілер супервайзерлерімен және қызымет етуші еріктілердің үйлестірушілерімен өзара әрекеттестік;
- Мәліметтерді салыстыру және дерекқорды толықтыру (керек болған жағдайда);
- Аккредиттеу рәсімі өткеннен кейін кеңес өткізу;
- Көрме туралы қосымша ақпаратың болуы, клиенттерді қызықтырған мәселелер бойынша көмек;
- Бейджерді қолдану, объектерде қолжетімді аймақтар және т.б. бойыншатүсінік беру.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білуі (Intermediate деңгейінде);
- ДК сенімді қолдану;
- жоғары коммуникативтік қызметі, жылы шырайлылық, сүйкімді келбет, дұрыс сөйлеу;
- Шыдамдылық;
- Құжаттармен жұмыс істеу тәжірибиесі (қажет).

Позиция: АККРЕДИТТЕУ ОРТАЛЫҒЫ ЕРІКТІЛЕРІНІҢ ҮЙЛЕСТІРУШІСІ

Қызметтер:

- «Аккредиттеу» еріктілердің қызыметі жұмысын бақылау;
- «Аккредиттеу» қызыметінен еріктілерге жауапты қызыметкерлермен өзара әрекет ету;
- Еріктілердің жұмысына байланысты мәселелерді оперативті шешу;
- «Check-in» және «Check-out» рәсімдерін орындауды, еріктілердің кезектеріне шығуын бақылау.

Талаптар:

- Тіл тапқыштық;
- Ұйымдастырушылық қабілеттер;
- Жылы шырайлылық.

Қатысушыларды қарсы алу және шығарып салу

Шақыру хатты жіберген кезде қатысушылар шараға қатысу, келу және кету күндері бойынша нақты шешім қабылдайтын күн белгіленеді, сонымен қаар келетін жері мен уақытын анықтау керек.

Шетелдік қаысушылардың келу уақыты мен орны туралы ақпарат алынған кезде кездесулердің және барлық қатысушыларды тұрғылықты жерлеріне жеткізу кестесін құрастыру қажет.

Кіру келесі үлгіде ұйымдастырылуы мүмкін:

- Әрбір қатысушы өздігінен көлікпен кіреді.
 - Қатысушылар белгіленген орындарда жиналады және біруақытта барлығын тұрғылықты жерге жеткізетін арнайы автобусты күтеді.
 - Әрбір қатысушыны немесе делегацияны бөлек қарсы алып, тұрғылықты жеріне жеткізіледі.
- Сәйкесінше кету де осы үлгіде ұйымдастырылуы мүмкін.

Орналастыру кезінде тіркеуді сәтті өткізу үшін келесілер қажет:

1. Келушілер кілттің берілуін күтіп, тіркелген уақытта сөмкелерді қоюға болатын орынды белгілеп қою.
2. Тіркеуге арналған үстелдерді қойып, кіреберістен көрінетіндей етіп, „тіркеу“ тақтайшасын ілу.
3. Тіркеу кезінде адамдарға берілетін кілттерді және басқа материалдарды дайындау.
4. Тіркеу орнында кестені және қатысушыларға пайдалы болатын басқа хабарландыруларды ілу.

Тамақтандыруды ұйымдастыру

Тамақтандыру мекемелерінде жұмыс атқаратын еріктілер жарқын жүзді, меймандарға көмек көрсетуге әзір болып, бір топта жұмыс жасауды білуі шарт. Еріктілер тамақтың барлық түрлері ұсынылуын және тамақтану аумағы әрдайым тазалықта ұсталуын қадағалайды. Қоғамдық тамақтану саласындағы тәжірибенің бары құпталады. Көп адаммен жұмыс дағдысы және жоғары деңгейде қызмет көрсету аса маңызды.

Позиция: ТАМАҚТАНУ АУМАҒЫНЫҢ БАҚЫЛАУШЫСЫ

Қызметтері:

- Нысандағы барлық тамақтану аумақтарына, оның ішінде VIP бақылау, оның ішінде;
- Үстелдерде, сауда нүктелерінде тамақ түрлерінің толық болуын бақылау, тамақтану аумағының тазалығын бақылау;
- Ұйымдастыру комитетін орын алатын барлық мәселелер бойынша дер кезінде ақпараттандыру;
- Ұсынылған өнімнің түрлері бойынша түсіндіру.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (Elementary деңгейінде);
- Жарқын жүзді;
- Тіл табысу;
- Тәртіптілік.

ЕРІКТІЛЕР ТАМАҚТАНДЫРУДЫ ҰЙЫМДАСЫРУҒА ҚАТЫСА АЛАДЫ:

1. Мәзірді құру және оны әкімшілікпен талқылау.
2. Қоғамдық тамақтану бекетінің жұмысын Көрме шараларының кестесіне сәйкестендіру.
3. Қажеттігі туындағанда, тамақтанатындардың (меймандар, келген/кеткен қатысушылар және т.б.) санын түзету, өзгерістерді дер кезінде келісу.

3.6. ӨНІМДІ ІЛГЕРІЛЕТУ ЖӘНЕ ПРОМОУТЕРЛІК

Астана-ЭКСПО-2017 брендин қолдау және ілгерілету маңызды міндет болып табылады. Оған еріктілер белсенді түрде атсалысады.

Алдымен еріктілерге промоутерлік және өнімді ілгерілету дегеніміз не деген түсініктермен танысқан дұрыс.

ПРОМОУТЕР — бұл жарнамалық парақшаларды тарататын немесе тауардың не қызметтің жарнамасымен (промоушен) айналысатын адам. Бұл кәсіп жасар арасында кеңінен сұранысқа ие. Супермаркеттерде, метро стансаларының жанында немесе әртүрлі көпшілік орындарда парақшаларды не ілгерілетілетін тауардың сынамалы үлгілерін ұсынатын брендті, ашық түсті киімдерде жиі кездестіруге болады.

Промоутер тауарды ұсынады, тауардың қасиеттерін, оның артықшылығын түсіндіреді, тұтынушылардың сауалдарына сауатты түрде жауап береді, тауарға және компания брендіне назар аударады.

Промоутердің лауазымдық міндеттемелеріне кіреді:

- жарнамалық парақшаларды тарату;
- тауарды тұтынушыға көрсету;
- өнімнің сынамаларын тарату;
- тұтынушыларды тарту және кеңес беру;
- компания өнімдерін сату.

Бұл кәсіп үшін жоғары білімді адам талап етілмейді. Әдетте жұмыс берушілер белсенді, сөйлеу мәнері сауатты 18-35 жас аралығындағы үміткерді іздейді.

Тауарларды ілгерілету бойынша шаралардың үш негізгі мақсаты бар: ақпараттандыру, сендіру және еске салу.

АҚПАРАТТАНДЫРУ — бұл ілгерілетудің бірінші кезектегі мақсаты, себебі адамдар тауардың бары туралы білмесе немесе ол не үшін қажет екендігін түсінбегенше оны сатып алмайды. Біқтимал тұтынушыларға белгілі тауарды қайдан табуға болатынын, оның бағасын және оны қалай пайдалану қажеттігін білу керек.

СЕНДІРУ — бұл да ілгерілетудің маңызды бөлігі, себебі адамдардың басым бөлігі өз қажеттіліктерін өтеудің белгілі бір тәсілін таңдауда ынталандыруды талап етеді. Егер тұтынушылар бұл тауарды бұрын-соңды пайдаланып көрмесе, онда оларды өнімнің артықшылықтарына сенімін арттырған дұрыс.

Белгілі бір тауарды сатып алудың мүмкіндіктері, оның артықшылықтары жайлы ЕСКЕ САЛУ да аса маңызды. Себебі бұл қосымша сұранысты ынталандырады.

ӨНІМДІ ІЛГЕРІЛЕТУ

Маркетинг жөніндегі мамандар ілгерілету мақсаттарына қол жеткізу үшін құралдардың төрт түріне сүйенеді: жеке саудаға, жарнамаға, қоғаммен байланыс орнатуға және өткізуді ынталандыруға. Олар әртүрлі үйлесімде қолданылады және нақты тауарды немесе идеяларды ілгерілету құрылымын қалыптастырады.

Жеке сауда сатып алушы мен сатушының «бетпе-бет» немесе телефон бойынша тікелей қарым-қатынасын

білдіреді. Бұл мәмілелерді дереу түрде жасауға мүмкіндік беретін ілгерілетудің жалғыз үлгісі; сонымен бірге сатушы тек жеке сауданың көмегімен ғана сатып алушының жеке қажеттіліктері мен қызығушылықтарына жауап беретін тауарды таңдай алады.

Жарнама — бұл бұқаралық ақпарат құралдары арқылы таралатын және оған мүдделі тараппен (демеушілермен) қаржыландырылатын ақылы хабарламалар. Жарнама алуан үлгілерді қабылдануы мүмкін. Оның негізгі артықшылығы салыстырмалы шығын жоғары болмаса да, кең аудиторияны қамтуға қауқарлы екендігіне тіреледі. Біріншіден, жарнамалық науқанды ұйымдастыруға жұмсалатын бірреттік шығындар. Екіншіден, жарнама сатып алушымен тікелей байланыс арқасындағы тікелей кері байланысты қамтамасыз етпейді және жарнаманы дербестендірудің өзі оңайға соқпайды. Үшіншіден, жеке саудада іспетті жарнаманың көмегімен тұтынушыларды әрекетке итермелеу барлық жағдайда жүзеге аспайды.

Қоғамдық байланыстар түсінігі саудаға тікелей қатысы жоқ әртүрлі аудиториямен қарым-қатынастың кел келген үлгілерін қамтиды. Қоғаммен байланыс бағытындағы кейбір шаралар жалпылама сипатқа ие: мәселен, тілшілерге өздерін қызықтыратын ақпаратты ұсыну немесе жергілікті мектептерге білім беру жобаларын жүзеге асыруға қолғабыс ету. Бір жағынан, қоғаммен жағымды қарым-қатынастарды сақтау компания қызметі және шығаратын өнімі жайлы нақты хабардар етілетінін, компания тауарлары туралы жағымды пікірлердің газеттер мен журналдарда, сонымен қатар радиода және телебағдарламаларда жариялануына жағдай жасауды қарастырады.

Өткізуді ынталандыру — ілгерілетудің соңғы кезеңі саналады. Оның қызметі нақын даудың өзі оңайға соқпайды. Оған қызмет пен шаралардың аса кең түрлері жатады. Басты мақсат — сатып алушылардың қызығушылығын

ояту. Купондар, жеңілдіктер, тегін үлгілер ұсыну, тікелей сауда орындарында байқаулар, көрсетілімдер мен таныстырылымдарды ұйымдастыру, сауда шоуларын және басқа арнайы шаларды ұйымдастыру — мұның барлығы тауарларды ілгерілетудің аалмыш әдісі болып табылады.

Ілгерілетудің алуан түрлері арасында жарнама бұқаралық аудиторияға қолжетімділіктің ең үздік құралы — бір тұтынушыға есептесек, ең арзан және ең жедел. Сонымен қатар жарнама — бұл мекеме бақылаудың басым бөлігін өз құзырында сақтайтын ілгерілету түрі. Жарнамалық хабарландыруда қалағаныңызды жаза аласыз, бірақ заңның ала жібін аттамай, жарнамалық бизнесте қабылданған адамгершілік және этикалық нормаларды ұстанған абзал. Сіз хабарландыруыңызды жеткізу үшін шығармашылық аспаптардың кең жиынтығын және бұқаралық ақпарат құралдарын пайдаланып, тауарларды, қызметтерді немесе идеяларды ілгерілете аласыз.

Барлық жарнамалық хабарландыруларда екі негізгі элемент қамтылған. Біріншіден, бұл мәтіндік құрауыш, яғни жарнаманың сөзі бар бөлігі, ал екіншіден, көркемдік құрауыш, бұл көзбен көруге арналған бөлік болып табылады. Журналдағы жарнамада сіз беттерде көретін сөздер, ал радио немесе теледидар жарнамасында әртістермен айтылатын сөздер мәтіндік құрауышты қалыптастырады.

Мәтіні бар-жоғы екі сөйлемнен құралған жарнаманы көрдіңіз бе? Мәселен, «Барынша қарапайым көрінеді. Кез келген бірнеше құрастыра алады»? Бірақ кейде оның түрі алдамшы келеді. Жарнамалық мәтіндерді жазу – өнердің бір түрі, ғылымның бір бөлігі, сәттіліктің жемісі. Бірақ оны мінсіз жасай алатын жандардың қатары санаулы. Жарнамалық мәтіндердің белгілі авторлары нәтижелі жарнаманы жасай жасай білу қабілеті үшін қомақты қаржы иеленеді.

ЖАРНАМАЛЫҚ МӘТІННІҢ НЕГІЗГІ БЕС МАҚСАТЫ БАР:

- ықтимал сатып алушының НАЗАРЫН аудару;
- ықтимал сатып алушының ҚЫЗЫҒУШЫЛЫҒЫН ояту;
- тауарға және компанияға СЕНІМДІ қалыптастыру;
- ықтимал сатып алушының тауарды сатып алу НИЕТІН күшейту;
- ықтимал сатып алушы ӘРЕКЕТКЕ ынталандыру

ЖАРНАМАЛЫҚ АҚПАРАТТЫҚ ҚҰРАЛДАР

Жарнамалық хабарландыруды тұтынушылар аудиториясына жеткізу үшін тиісті ақпараттық құралдарды немесе ақпаратты жеткізу жолдарын таңдау керек. Ақпараттық құралдарды пайдалану жоспарында жарнамалық бюджеттің көлемі белгіленеді, бұл қаражат түрлі бұқаралық ақпарат құралдары арасында қалай бөлінетіні анықталады және оларда жарнамалық хабарламалардың шығуы бойынша нақты уақыт көрсетіледі. Жоспардың мақсаты компания жарнамаға жұмсайтын қаржыдан барынша жоғары нәтижеге қол жеткізу саналады.

Промоутер ретінде еңбек ететін ЭКСПО-2017 еріктілері Көрменің белгілі тарауларын сауатты таныстыру үшін жалпы еріктілерге арналған оқу бағдарламасымен қатар тиісті тақырып бойынша қажетті даярлықтан өтеді.

Бұдан әрі Көрмеде ұсынылған бағыттар, тақырыптар және идеялар маркетингі бойынша еріктілердің ықтимал қызметтері сипатталған.

Позиция: ПРОМО-БЕЛСЕНДІЛІКТЕРДІҢ ҮЙЛЕСТІРУШІСІ

Қызметтері:

- Көрме серіктестерінің нысандардағы белсенділік аумақтардың тоқтаусыз жұмысын бақылау;
- Нысандарда бәсекелес брендтердің жоқтығына сараптама жүргізу;
- Орын алған мәселелерді шешу.

Талаптар:

- ДК сенімді пайдаланушысы;
- Шыдамдылық;
- Жауапкершілік;
- Тиянақтылық;
- Тез тіл табысу;
- Міндеттерді нақты және жүйелі түрде орындау;
- Жарнама және промоушен саласындағы жұмыс тәжірибесі (құпталады);
- Жарнамалық лексиканы білу (құпталады);
- Азаматтық және әкімшілік құқық саласындағы білімі (құпталады).

Позиция: МАРКЕТИНГТІК СЕРІКТЕСТЕРДІҢ АТТАШЕСІ

Маркетингтік серіктестер – Көрменің маңызды қатысушылары. Бұл - көбіне халықаралық компаниялардың басшылары мен өкілдері. Олар Көрменің демеушілер және әріптестері саналады. Еріктілер серіктестермен бірге еріп жүреді, туындаған мәселелді шешеді, қажет болса, аударма жасайды.

Қызметтері:

- Маркетингтік серіктестер өкілдерімен еріп жүру;
- Мәселелерді шешуде жедел көмек;
- Ауызша аударма жасау;
- Көрме, нысан, қала туралы негізгі ақпаратты ұсыну.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (ағылшын тілі Upper-intermediate деңгейінен төмен емес);
- Дипломатиялық қасиет.

Позиция: КӨРМЕ БРЕНДІН ҚОРҒАУҒА КӨМЕКТЕСЕТІН ЕРІКТІ

Бұл қызметке заң факультетінде оқитын немесе жоғары заңгерлік білім бар еріктілер қажет. Еріктілердің жұмысын заң департаментінің қызметкерлері үйлестіреді. Еріктілер Көрменің тауарлық белгілерін (брендтерді) заңсыз пайдалану және паразиттік маркетинг фактілері бойынша сараптама жүргізеді. Еріктілер кәсіп бойынша білім алу барысында өздерінің білімдерін тәжірибе жүзінде пайдалану, сонымен қатар кәсіби заңгерлер қатарында жұмыс жасау мүмкіндігін иеленеді.

Қызметтері:

Контрафактілік өнімді саудалау жағдайларын анықтау мақсатында сауда орталықтарын және қаланың басқа сауда және ойын-сауық алаңдарын сараптау;

Рұқсат етілмеген маркетингтік акцияларды анықтау үшін Көрме нысандары жанындағы аумаққа сараптама жүргізу;

Көрме серіктестерінің маркетингтік құқықтарын қорғау мақсатында Көрме нысандарына сараптама жүргізу;

Бұзушылық жағдайларын тіркеу;

Дереу заң департаментінің қызметкерлерін жіберілген қателер туралы ақпараттандыру.

Талаптар:

- Жауапкершілік;
- Құқықтық сауаттылық;
- Заң факультетінде білім алу немесе заңгерлік білімнің болуы ;
- Ағылшын тілін білу (Intermediate деңгейінде).

3.7. ІС-ШАРАЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЖӘНЕ КӨРЕРМЕНМЕН ЖҰМЫС**МӘДЕНИ-ОЙЫН-САУЫҚ ІС-ШАРАЛАР**

Мәдени-ойын-сауық іс-шаралары негізінен кең ауқымды аудиторияға бағытталып, халықаралық қауымдастықтың, сонымен қатар жергілікті халықтың ЭКСПО-2017 өтетін жерге, яғни Астанаға көңілін аударуға тартылған. Бұл іс-шаралар астанада өтседе, ол БАҚ, радио- және телехабарлар арқылы халықаралық хабарландыру жүргізу нәтижесінде мультипликативті (екпінді) әсерде болады. Іс-шаралар қатары көрмеге дайындық кезеңіне, яғни

ЭКСПО алдында және ЭКСПО-2017 кезеңдеріне жоспарланған.

ЭКСПО-2017-ге дайындық кезеңінде барлық бағыттарда жетекші халықаралық сауда белгілерімен әр түрлі іс-шаралар өткізу жоспарлануда. ЭКСПО-алды кезеңдегі іс-шаралар ЭКСПО жайлы хабардар болу деңгейін жоғарылатуға бағытталған және «көрме өткізу орнында», «тікелей эфирде», «тікелей желі» іс-шаралары акцияға кіреді.

ЭКСПО-АЛДЫ КЕЗЕҢДЕ МӘДЕНИ ЖӘНЕ ОЙЫН-САУЫҚ ІС-ШАРАЛАРЫНЫҢ НЕГІЗГІ МАҚСАТТАРЫ:

1. Халықаралық іс-шаралар өткізу орны ретінде Астана туралы халықаралық хабардар болуды күшейту;
2. БАҚ-мен халықаралық жарықтандыруды алу;
3. ЭКСПО-да жергілікті және халықаралық келушілердің қатарын жоғарылату.

ЭКСПО-алды кезеңдегі мәдени-ойын сауық іс-шараларының мысалы ретінде келтіруге болады:

- Қазақстанның барлық тұрғындарының көңілін аударатын, Қазақстанда бойтұмар таңдап алу байқауы;
- жергілікті тұрғындардың қызығушылықтарын оятуға және хабардар болуды жоғарылатуға Қазақстанның кей қалаларында МБВ ЭКСПО ел кезу көрмесі Роуд Шоу үлгісінде өткізіледі;
- Әлем жастарының көңілін аударатын және жыл сайын дамитын үлкен жыл сайынғы музыкалық ойын-сауық ұсынылады;
- «Болашақ қуаты» тақырыбында ойын-сауық және тақырыптық көріністері бар TED конференциясы;
- Астана тұрғындары және ел орда қонақтарына ашық ауа астында үлкен фестиваль.

ЭКСПО-2017 аралығында да тақырыптық және ойын-сауық іс-шаралары өткізіледі.

Мәдени-ойын сауық бағдарламасы «Болашақ қуаты» тақырыбы негізінде және көрме мазмұнына сай жасалған. Бағдарлама барлық іс-шараға қатысы болатын бес жалпы мақсатты қосады:

- Барлық саланың үздік әртістерін, әншілерін және өнер иелерін жұмылдыру;
- Тыңдаушылардың барлық түріне сай келетін бағдарламамен қамтамасыз ету;
- Құндылықтарға дағдыландыру және хабардар болу деңгейін жоғарылату;
- Дәстүрді инновациямен қосатын, өткенге және болашаққа көзқарасты байланыстыратын іс-шаралар;
- жергілікті және халықаралық әртістермен әріптестікті көтермелеу.

2017 ж. Астана әлемнің ең үлкен сахналық алаңына айналады. ЭКСПО уақытындағы іс-шаралар көрермендердің назарын аудартады және ЭКСПО көрмесін ұмытылмастай қызықты жасауға көмек көрсетеді. Әлемнің ең үлкен сахналық алаңы - ЭКСПО-2017 ұсынады:

- Көрме уақытында тынымсыз ойын-сауық;
- 3000 артық шоу;
- Барлық мақсаттарға жан-жақты жақындау;
- Қатысушы елдердің әртүрлілігі.

Мәдени бағдарламаның ең негізгі және маңызды уақиғалары ЭКСПО-2017 ашылу және жабылу рәсімі. Бұл іс-шараларда құрмет орнын МБВ-ның ту, ән ұраны және логотипі болады. Ашылу рәсімі – бұл Астана және Қазақстан барлық әлемді құшақ жая қарсы алу іс-шарасы, ал жабу рәсімі ЭКСПО уақытында өтетін барлық іс-шараларды түйіндейді.

Екі рәсімде телевизияда, Интернетте және басқа БАҚ тасымалдаушылары тікелей эфирден таратады және ЭКСПО уақытында ең тиімді және орасан күрделі іс-шара болады. Астанада физикалық тұрғыдан бола алмайтын миллиондаған тұрғындар дамыған технология нәтижесінде тікелей эфирден оларды көре алады.

Мәдени-ойын-сауық іс-шараларының өту орны төменде бес ғимаратта/жерде көрсетілген:

- **АШЫҚ АЛАҢ ЭКПО-2017-ДЕ** үлкен концерттерді өткізу орны болады. Мұнда әйгілі, танымал әртістер өнер көрсетеді, бұл Астанаға жол жүру жоспары бар келушілерге үлкен ынталандыру болады.

- **ҚУАТ ХОЛЫ ЭКСПО** нысанында үздік үлкен театр болады. Бұл жерде халықаралық танымал театрлардан, классикалық және заманауи балет, цирк труппаларынан және танымал әртістерден көріністер өтеді.

- **ӨНЕР ОРТАСЫ ЭКСПО**-ның үлкен мұражайына айналады. Бұл жерде көрермендер әйгілі шеберлердің жұмыстарын өз көздерімен көре алады.

- **ЭКСПО-НЫҢ КӨРМЕ КЕШЕНІ** (ENERGYSCREEN қосқанда) барлық бағдарламаның іс-шарасына біртұтас, сонда сақталатын сол бір негізгі тірек болады. Ашық алаң жерінен тыс көшелер және қоғамдық аймақтарда ЭКСПО 2017 ең үлкен іс-шаралар қатарын, яғни ашу және жабу рәсімі, Шеру және Күн сайынғы ойын-сауықтарды өткізеді. Әйгілі дала театрын бұл ауқымды көріністерді біріктіретін креативті және кәсіби сахна қоюшылары басқарады. Сонымен қатар, ашық павильондарда панорамды шоу жасалады, ашық алаңда Концер залынан тыс жерде әуен ойнап тұрады, ең үлкен Energyscreen дыбыс-бейне кескіндер таратылады.

Мыңдаған көрермендер көретін ашу және жабу көрмесі және барлық әлемде көптеген миллион көрермендер көретін мәдени-ойын сауық іс-шаралар жұмыстарына, ашу және жабу рәсімдеріне еріктілерді жұмылдырады.

Еріктілер ұйымдастырушыларға сахна декорацияларының арғы жағында және кеңседе, сонымен қатар адамдардың үлкен топтарымен жұмыс жасауға көмектеседі. Мәдени-көпшілік іс-шараларға қатысу тәжірибиесін қошаметтейміз.

Позиция: ЕРІКТІЛЕР STAGE-HAND

Қызметтері:

- Іс-шараға тікелей қатысу: сахна сыртында көмектесу;
- Ойын-сауыққа қатысу (мысалы, тоқылған суреттер, реквизит, бутафория және т.б.).

Талаптар:

- Жақсы физикалық дайындық;
- Ұқыптылық;
- Белсенділік;
- Зерделілік.

Позиция: ЕРІКТІЛЕР-АНИМАТОР

Қызметтері:

- Көрермендерді жандандыру;
- Әртістер өнер көрсеткен кезде, сахнада болатын іс-әрекетке байланысты көрермендердің іс-әрекеттерін үйлестіру.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (Elementary деңгейінде);
- Ұқыптылық;
- Тіл тапқыштық;
- Белсенділік;
- Зерделілік.

Позиция: ЕРІКТІЛЕР-САХНА/ІС-ӘРЕКЕТ ӘКІМШІЛІГІНІҢ КӨМЕКШІСІ

Қызметтері:

- Әртістерді қарсы алу/ шығарып салу;
- Дайындық және концерт бағдарламасы кезінде әртістердің уақытында сахнаға шығуына/ сахнадан кетуіне жауапты болу;
- Дайындық және концерт бағдарламасы кезінде әртістердің осы немес басқа топтарына қажет микрофон санын бақылап отыру.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (ауыз екі деңгейде);
- Сүйкімді келбет;
- Ізгіниетшілік;
- Концерт алаңын басқару дағдылары.

Позиция: ЕРІКТІЛЕР-АНИМАТОР

Қызметтері:

- Ұзын бойлы қуыршақпен жұмыс.

Талаптар:

- Белсенділік;
- Тіл тапқыштық.

Позиция: ЕРІКТІЛЕР-КӨРМЕ ЖӘНЕ МҰРАЖАЙ ЭКСПОЗИЦИЯЛАРЫНЫҢ САЯХАТ ЖЕТЕКШІЛЕРІ

Қызметтері:

- Бекітілген аймаққа (экспозиция тақырыбына) сай ақпарат беру;
- Экспозиция көрермендерімен интерактивті жұмыс жүргізу;
- Көрермендердің сұрақтарына жауап беру, ұсыныстармен жұмыс жасау.

Талаптар:

- Ағылшын тілу білу (Upper-intermediate деңгейде);
- Белсенділік;
- Тіл тапқыштық;
- Көрме тақырыбы аймағында білімдер;
- Саяхат өткізу тәжірибиесі (көпшілік алдына шығу) қошеметтеледі.

Көрермендермен жұмыс

«Көрермендермен жұмыс» еріктілер қызметі – ол көрменің бетке ұстары. «Көрермендермен жұмыс» міндеті Көрме аймағында көрермендерді жақсы қабылдауды қамтамасыз етеді. «Көрермендермен жұмыс» тобының еріктілері көрме көрермендерін және басқа келушілерін жылы шыраймен қарсы алады, іс-шарада қонақжайлылықтарын көрсетеді, аймақта болудың жайлы жағдайларын жасайды.

Позиция: «КӨРЕРЕМЕНДЕРМЕН ЖҰМЫС» ЕРІКТІЛЕР ҚЫЗМЕТІ

Қызметі:

- Аймақ аумағында адам ағымын бөліп орналастыру;
- Іс-шарада қызмет көрсетуге және көрермендерді орындарына отырғызуға көмектесу;
- Аймақта тапсырыс берушілер топтарына іс-шара бағдарламасы, тамақтаны орындары, медициналық қызмет көрсету және т.б. туралы ақпарат ұсыну;
- Көрермендер аумағында белсенділік таныту;
- Іс-шарадан үзіліс кезінде көрермендердің көңілі көтеру;
- Табылған зат бюросына көмек көрсету.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білу (Elementary деңгейінде);
- Тіл тапқыштық;
- Аймақта бейімделушілік;
- Өз міндеттерін білу;
- Белсенділік.

Іс-шарада тиімді жұмыс істеу үшін, еріктілер ұйымдастырудың және өткізудің жалпы қағидаларын білу керек.

Іс-шараға ұсынылған мақсаттар мен талаптарға байланысты, база ретінде болуы мүмкін: конференц-

залдар, тренинг бөлмелері, бизнес орталықтары, оқу орындары, көрме орталықтары, шипажай және демалыс орталықтары. Іс-шара өткізу орны төменде көрсетілген кей өлшемдер арқылы анықталады.

КӨШПЕЛІ ІС-ШАРА ӨТКІЗУ ОРНЫН ТАҢДАУ

- Мекен ету бағасы (бір күннен көп созылатын көшпелі іс-шараны өткізгенде);
- Іс-шара өткізу уақытында берілуі мүмкін орын саны (олар жеткілікті және кішкене артық болуы керек);
- Жұмыс, демалыс және тұрақтау үшін жағдайлар (ыстық/суық судың, жылу/вентиляцияның болуы, тамақтандыру сапасы және т.б.);
- Қосымша бөлмелердің болуы: жалпы жиналсықа арналған бөлмелер, кіші топта жұмыс істеуге орындар және басқа арнайы іс-шаралар;
- Іс-шарада жоспарланған жұмыстарды қабылдай алуы және жоспарланған жұмыс істеу әдістерін қолдану мүмкіндігі.
- Бөгде адамдар саны (демалушылар немесе тұрғындар және т.б., олар аз болы керек). Бөгде адамдардың мүлдем болмауы – ол көшпелі іс-шараның мінсіз түрі.
- Орналасу орны, қауіпсіздік, медициналық қызметкерлер, күзетшілер;
- Қажетті техникамен қамтамасыз ету;
- Тұру, тамақтану және жұмыс орындары арасындағы арақашықтық;
- Барлық жағдайлардағы қауіпсіздік.

ҚАТЫСУШЫЛАРДЫ ШАҚЫРУ

Қатысушыларды шақыру ауызекі (кездескенде немесе телефонмен), немесе жазбаша (шақыру хаты) болуы мүмкін. Қандай тәсіл қолданылса да, келесі ақпаратты міндетті түрде хабарлау керек:

1. Іс-шараның аты және мақсаты.
2. Іс-шара өткізу мерзімі (көшпелі іс-шараларға қатысушылардың кіру және шығу мезгілі).
3. Іс-шараға қатысу бағасы, тәртібі және төлеу мерзімі.
4. Іс-шара өткізу орны.
5. Қатысушылардың шақырылған саны немесе жазбаша тізімі.

6. Іс-шараға қатысу өтініші немесе қатысуды растау нысаны.

Жағымсыз жағдайлардың алдын алу үшін, басшылықпен немесе тапсырыс берушілермен шақыру құрастырылады немес келісім алынады.

Басшылық/ тапсырыс беруші шақырылған және потенциалды қатысушылардың тізімін жасайды, әкімші өтініш жіберген немесе қатысуды растаған адамдарды тіркейді.

Іс-шараға қатысушыларды қамтамасыз ету үшін бір қатысушыларды бірнеше рет шақыруды және әрдайым бақылауды қажет етеді.

Іс-шара өткізу орнының әкімшілігімен жұмыс

Іс-шара өткізу орнының әкімшілігімен жүргізілетін жұмыс көлемі іс-шара ұзақтығына, қатысушылардың санына және жұмысқа қолданылатын бөлме санына байланысты болады.

Алдын ала келіскеннен кейінгі келесі қадам өткізу орнымен шартқа отыру болуы керек.

Шартқа отыруды ұйым жүзеге асырады, бірақ әкімшілік шартта барлық негізгі тармақтар болуын қадағалау керек. Бұл тікелей әкімшілік жұмысының табысты болуына байланысты.

ШАРТҚА ОТЫРҒАННАН KEЙІН:

1. Мәзір құрастыру және іс-шара өткізу орнының әкімшілігімен оны талқылау (егер қатысушыларды тамақтандыру керек болса).
2. Алдын ала қатысушылар тізімен беру және орналасу тәртібін ескеру (көшпелі іс-шара кезінде).
3. Іс-шара сценариін беру және әр тармақты түсіндіру.
4. Жұмыс бөлмелерін қолдану кестесін құру.
5. Көлік қолдануға тапсырыс құру.
6. Іс-шара өткізуге жауапты барлық тұлғалармен танысу.
7. Өткізу орнының әкімшілігіне өз тобын ұсыну және кімге қандай сұрақпен жүгіну керек екенін түсіндіру.
8. Кеңес уақытын белгілеу.
9. Жұмыс қалай жүріп отырғаны туралы мәлімет беру.
10. Өткізу орнының әкімшілігіне құрметпен қарау және барлық сұрақтарды бейбіт жолмен шешу.
11. Іс-шараның ресми бөлімдерінде әкімшілікпен таныстыру және ынтымақтастығы үшін алғыс айту.

3.8. РЕСМИ САЛТАНАТ

Ресми іс-шараларды, соның ішінде жоғары қызметтегі адамдар қатысымен өтетін мәжіліс және жиын ұйымдастыруға еріктілер көмек көрсетеді. Еріктілер үшін жауапкершіліктің жоғары деңгейі, ақпараттың үлкен көлемімен жұмыс, әбігерсіз және үрейсіз сұрақтарды жедел шешу маңызды.

Позиция: ЕРІКТІЛЕР – РЕСМИ ІС-ШАРАЛАРДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ КӨМЕКШІСІ

Қызметтері:

- Мәжіліс залын дайындау: куверт дайындау, үстел үсті хаттамалық туларын (керек болған жағдайда) орналастыру, үлестірмелі материалды жайып салу;
- Есеп-қисап бумаларын жасау үшін қажет ақпараттық материалды жинауға көмектесу;
- Мәжіліске (отырысқа) материал дайындауға көмектесу: алынған ақпараттарды жинау және іріктеу, материалдарды көшіру және бекіту;
- Мәжіліске (отырысқа) шақырылғандарды және қатысушыларды тіркеу рәсімін жасауға көмектесу;
- Мәжіліске (отырысқа) шақырылғандарға және қатысушыларға естелік сыйлықтың табысталуына жәрдемдесу;
- Мәжілістегі (отырыстағы) мәліметтерді, тапсырыстың орындалуы туралы ақпараттарды мүдделі тұлғалардан жинауға көмектесу;
- Есептік ақпаратты құруға көмектесу (бір файлға жинақтау, кесте мен графиктерді дайындау (керек болған жағдайда), сурет есептемелерін жинау және т.б.).

Талаптар:

- Ақпараттың үлкен көлемімен жұмыс істеу дағдылары;
- Сауаттылық;
- Сабырлылық;
- Тіл тапқыштық;
- Жауаптылық;
- “Word”, “Excel” компьютерлік бағдарламаларының негізін білу;
- Кеңсе техникасымен жұмыс істеу дағдылары.

Позиция: РЕСМИ ІС-ШАРАЛАР КЕҢСЕСІ ӘКІМШІЛІГІНІҢ КӨМЕКШІСІ**Қызметтері:**

- Кеңсе жұмыстары (құжаттарды дайындау);
- Аударма жасау;
- Үлестірме материалдарын жасау;
- Кеңсе жұмыстарына көмектесу.

Талаптар:

- Шет тілдерін білу (Upper-intermediate деңгейінен төмен емес ағылшын тілін білу, басқа шет тілдерін білу);
- Көрме әкімшілігінің құрылымын (аты және тегі, лауазымы, жауапкершілік ортасын) білу;
- Тіл тапқыштық;
- Сауаттылық;
- Зерделілік;
- Ұқыптылық.

Шет ел делегация және қонақтарының қатысуымен көрмеде көптеген ресми іс-шаралар ұйымдастыру жоспарлануда. Бұл іс-шараға қатысатын волонтерлер жоғары деңгейде өткізілетін іс-шара хаттамасымен танысуы қажет.

Хаттама – тарихи қалыптасқан және ережелер мен жарлықтардың мәденилендірілген жинақтары. Соның негізінде ресми салтанаттардың және іс-шаралардың тәртібі, ресми қатынасхаттар, киім түрі және т.б. реттеледі және регламенттеледі.

«Хаттама» еріктілерінің қызметі өз міндеттерін орындау тиімділігін қамтамасыз етіп, қатысушылар мен ресми тұлғаларға көмек көрсетеді. «Хатта-

ма» еріктілердің қызметі ашылу және жабылу салтанатында, басқа ресми іс-шараларда хаттама ережелерінің орындалуын қамтамасыз ету керек. Хаттама еріктілері қонақжай болуы керек және өз міндеттерін кәсіби орындауы керек. Бұл шет тілінің және әртүрлі топ клиенттарымен жұмыс дағдысының жақсы тәжірибиесі. Еріктілер жоғары қызметтегі адамдармен жұмыс істеп, олардың сапырын және мекендеуін ұйымдастырумен танысады. Кей қатысушылар және ресми тұлғалардың талаптары жоғары және болашаққа көзқарастары өте үлкен болуы мүмкін.

Позиция: РЕСМИ ҚАБЫЛДАУ ХАТТАМАСЫНЫҢ ЕРІКТІЛЕРІ

Қызметтері:

- Ресми қабылдауда қонақтарды қарсы алу;
- Ресми қабылдауда қонақтармен жүру;
- Ресми қабылдауда қонақтарды отырғызуға көмек көрсету.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білуі (Upper-intermediate деңгейінде);
- VIP-қонақтарме жұмыс жүргізу тәжірибиесі (қажет);
- Ресми қабылдау өткізу орнында бейімделе алуы.

3.9. VIP МЕЙМАНДАРМЕН ЖҰМЫСТЫҢ ТЕХНИКАСЫ

VIP МЕЙМАНДАРМЕН ТІЛДЕСУ ТӘРТІБІ

- Еріктілер өздеріне жайлы болғанда емес, VIP қонаққа көмек керек кезде (су беру, қалам әкеліп беру, дәретхана қайда екенін көрсету) еріктілер әрдайым оларға қызмет көрсетулері керек.

- Еріктілер VIP қонақтарға жағымды қатынасты көрсетіп, өз құрметтерін білдіреді, аңгімені мінсіз сыпайы жүргізеді, дауысын көтермей жылы ықыласпен сөйлеуі керек. Қыңыр мінезді, агрессивті, мастық күйдегі VIP қонақтармен еріктілер төзімділік таныту керек.

VIP-ҚОНАҚТАРМЕН ТІЛДЕСУДІҢ НЕГІЗГІ ЕРЕЖЕЛЕРІ:

- Түсінуге жеңіл тілді қолданыңдар, нақты және жұмыс бойынша сөйлеңіздер.
- Егер аңгімелесуші сөз орамын және бейнелі сөздерді білуі екіталай деп ойласаңыз, оларды қолданбаңыз. Мысқылдап және тұспалдап сөйлемеңіз.
- EXPO-2017 туралы айтқанда барлығын қадам бойынша аңгімелеңіз. Егер керек болса суреттер мен бұктемелер, иллюстрация қолданыңыз.
- Қажет болған жағдайда бірнеше рет қайталауға дайын болыңыз.
- VIP қонақтардың мұндай іс-шараларда үлкен тәжірибиесі бар екеніне сүйену керек.
- VIP қонақтар деректі ақпарат алуын тілейтінін естен шығармау керек.
- Оған қызықты болатын тақырыпта сұрақтар қойыңыз;
- Қонақтарыңызды танып біліңіз және қонақтарға өздеріңіз жайлы білуге мүмкіндік беріңіз;
- Сізге байланысты болмайтын болжамдар жасамаңыз;
- Істей алатын нәрсеге ғана уәде беріңіз;
- VIP қонақтың келуінің жалпы мақсатын біліңіз және оның жүріп-тұру бағытын жасаңыз;
- VIP қонақты тыңдаңыз, күлімсіреңіз.

Жағымсыз сөздер немесе сөйлеуді күрделендіретін сөздерден аулақ болыңыз, мысалы: - Не или Нет;

- Жо немесе жоқ;
- «Егер» сөзі;
- таңдауға шек қоятын сөздер: «Міндетті», «Тура келеді», «Борышты»;
- сұрақтар: «Сізге не ұнамайды?» «Не нәрсе сіздің көңіліңізден шықпайды?»;
- «Жалпы», «Қалай дегенмен» және т.б. сөздері;
- түсіндіруді қажет ететін терминдер;
- сөйлеуді күрделендіретін сөздер: «Мәселе», «Қиыншылық» және т.б.

VIP-КЛИЕНТ БАР АЙМАҚТА ӨЗІН-ӨЗІ ҰСТАУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

- VIP клиент бар жерде еріктілерге шылым тартуға болмайды;
- Аймақ аумағында шылым шегуге және спиртті ішімдіктер ішуге тиым салынады;
- Еріктілер тек аймақ еріктілерін үйлестірушісінің келісуімен және EXPO – 2017 баспасөз қызметкерлері маңында ғана сұхбат беруге құқылы;
- Еріктілер VIP клиентпен жүргенде сурет және бейнетүсірілім жасауға құқығы болмайды, тек ол өзі сұраса ғана жасауға болады;
- VIP клиенттармен жүру тек қатаң бекітілген аймақтармен ғана жүзеге асырылады;
- VIP клиенттан сыйлықтар, жәдігерлік сұрауға тиым салынады.

Әрі қарай еріктілердің VIP қонақтармен ықтимал қарым-қатынасы белгіленген.

ПОЗИЦИЯ: VIP-КЛИЕНТТЕРМЕН ЖӘНЕ VIP-АЙМАҚТА ЖҰМЫС ЖАСАЙТЫН ЕРІКТІЛЕР

Қызметтері:

- Аймақта өтетін Көрме іс-шаралары туралы сұрақтарға жауап беру;
- Іс-шара жөнінде қажетті материалдарды ұсыну;
- VIP-аймақ қызметін үйлестіру (аймақтағы тәртіп, қажетті материалдардың болуы).

Талаптар:

- Ағылшын тілі білуі (Intermediate деңгейінде);
- Көрнекті келбет.

Позиция: VIP-ҚОНАҚТАРМЕН БІРГЕ ЖҰРУ

Қызметтері:

- Аймақта VIP-қонақтармен бірге жүру;
- Ресми салтанатты күту залына VIP-қонақтарды шығарып салу.

Талаптар:

- Ағылшын тілін білуі (Upper-intermediate деңгейінде);
- Көрнекті келбет;
- Аймақта бейімделе алуы.

Халықаралық көрме мүшелерін, делегация басшыларын және Көрмеге қатысушыларды «Еріп жүру» қызметінің еріктілері шығарып салады. Атташе бекітілген тұлғалармен жүріп, оларға қызмет көрсетеді және Көрме өткізу уақытында болатын ілеспе сұрақтарды шешеді. Атташе VIP-қонақтарды Қазақстанға келуінен бастап бірге жүреді. Атташе оперативті, шыдамды, ұйымдастыру қабілеті жоғары және жағымды жеке мінез-құлқы болуы керек. Шет тілдерін жоғары деңгейде білу басты шарттардың бірі. Еріктілер үшін бұл тілді жаттықтырудың және танымал кісілермен

жұмыс жасаудың жақсы тәжірибиесі. Ұйымдастыру комитетінің өкілі бола тұра топтың бір мүшесі болу мүмкіндігі. Бұл жерде өте жоғары талаптары болатын адамдармен жұмыс жасау керек екенін естен шығармау керек. Негізінен бұл мөлшерленбеген жұмыс күні, кейде оларды бірнеше сағат бойы күтуге тура келеді.

Позиция: МБВ ӨКІЛІ АТТАШЕСІ

Қызметтері:

- Халықаралық көрме өкілдерімен жүру;
- Сұрақтарды шешуде оперативті көмек;
- Ауызекі аударуды іске асыру;
- Көрме, қала, нысан туралы негізгі ақпаратты беру.

Талаптар:

- Шет тілін білу (Upper-intermediate деңгейінен төмен емес ағылшын тілін, басқа шет тілдерін білу);
- Қаланы, инфрақұрылымды және Көрменің барлық нысандарын білу;
- Халықаралық көрме құрылымдарын білу (аты және тегі, лауазымы, жауапкершілік аясын);
- Қызметтерге жауапты Көрме ұйымдастыру комитеттерінің құрылымын білу;
- Тіл тапқыштық;
- Сабырлылық;
- Белсенділік.

Позиция: ШЕТЕЛ ДЕЛЕГАЦИЯСЫНЫҢ АТТАШЕСІ

Міндеттер:

- Делегация басшысымен жүру;
- Делегация басшысының тапсырмаларын орындау;
- Делегация өкілдерін қарсы алу және шығарып салу;
- Қоныстандырғанда көмек көрсету;
- Делегациямен бірге жүру;
- Еріктілер құзыретінің шегінде қажетті қолдау беру (лингвистикалық, ақпараттық және т.б.);
- Сұрақтарды шешуде оперативті көмек көрсету.

Талаптар:

- Шет тілдерін білу (Upper-intermediate деңгейінен төмен емес ағылшын тілін, басқа шет тілдерін білу);
- Қаланы, инфрақұрылымды және Көрменің барлық нысандарын білу;
- Қызметтерге жауапты Ұйымдастыру комитетінің құрылымын білу;
- Тіл тапқыштық;
- Сабырлылық;
- Сауаттылық;
- Біліктілігі.

4 ТАРАУ

СУПЕРВАЙЗЕРЛЕР ҮШІН ЭКСПО-2017 ЕРІКТІЛЕРІМЕН ЖҰМЫС БОЙЫНША КІРІСПЕ КУРС

4.1. ЕРІКТІЛЕРДІҢ ЖҰМЫС ОРНЫ ЖӘНЕ БАҒЫТЫ

Супервайзер бағыты және жұмыс істеу орны анықталған еріктілер тобының жұмысын басқарады. Әр топ тиімді қарым-қатынас орнатылған нақтылы бір маманға біріктірілген. Супервайзер өз еріктілер тобының жұмыс сапасына жауап береді, Көрме мамандарымен, Еріктілер штабымен, Әкімшілікпен қарым-қатынаста болады.

ЭКСПО-2017 ЕРІКТІЛЕРДІҢ ҚЫЗМЕТТЕРІ:

- 1. Делегация мүшелерімен бірге жүру;**
- 2. Хаттама;**
- 3. PR- іс-шараларды өткізуге көмектесу;**
- 4. Адамдар ағымдарын басқару;**
- 5. Келушілерге қызмет көрсету үшін құралдарды пайдалануға көмектесу;**
- 6. Көліктермен қамтамасыз ету;**
- 7. Промоушинг;**
- 8. Мәдени-бұқаралық іс-шараларды (мәдени-бұқаралық шараларды) өткізуге көмек көрсету;**
- 9. Билеттеу;**
- 10. Қауіпсіздікті қамтамасыз етуге көмектесу.**

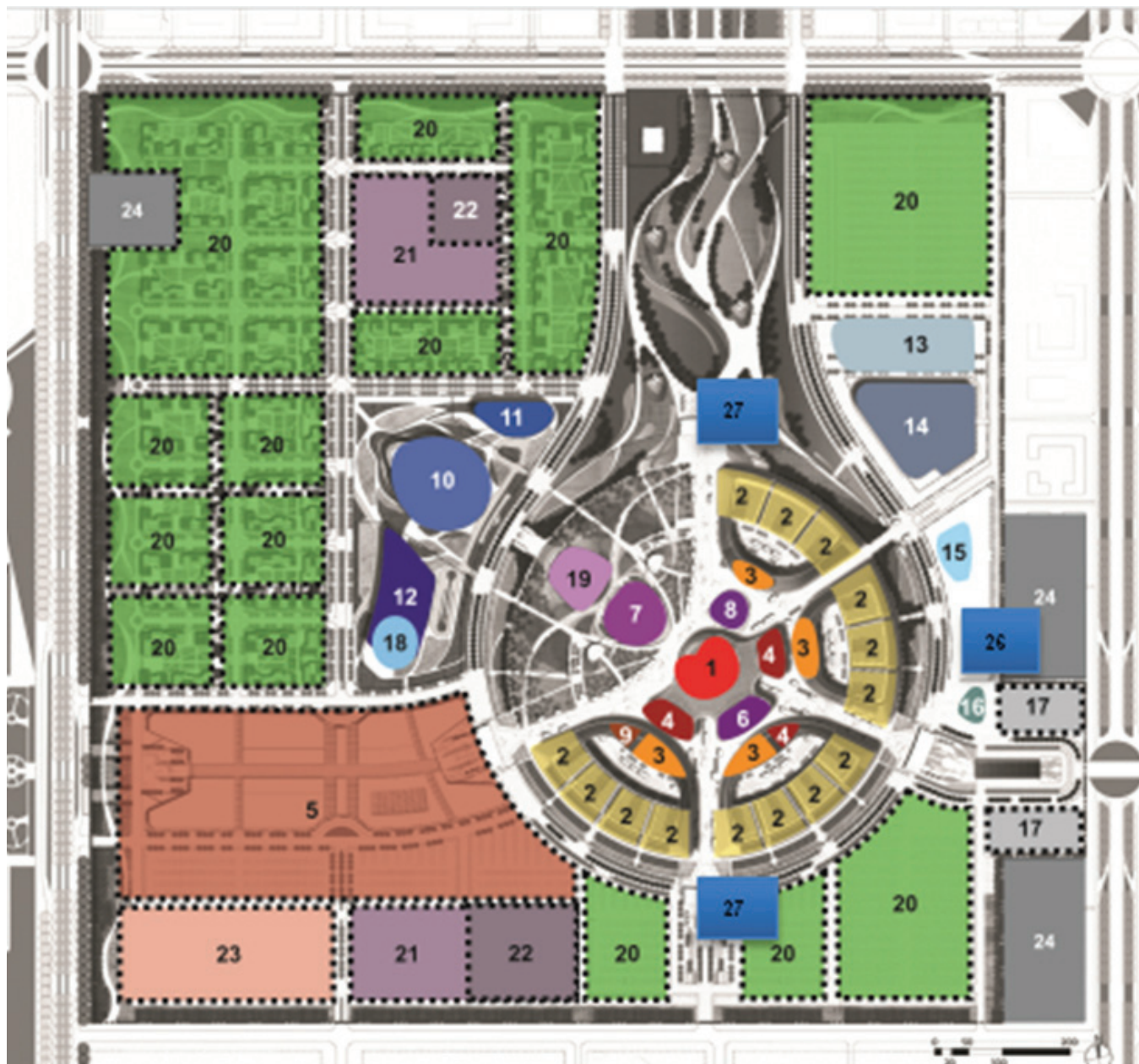
Сонымен бірге еріктілер бригадаларын орындары бойынша орналастыру да маңызды. 2017 жылы еріктілер бригадалары бекітілген Көрме аумағында және супервайзерлер белгілеген жерде еріктілерді оқыту жүргізіледі.

Еріктілерді алдын-ала қызмет аймақтары бойынша орналастыру __ кестесінде және Көрме кешені картасында көрсетілген.

КЕСТЕ. ЕРІКТІЛЕРДІ ҚЫЗМЕТ АЙМАҚТАРЫ ЖӘНЕ БАҒЫТТАРЫ БОЙЫНША ОРНАЛАСТЫРУ.

Еркінділердің орналасқан жері (картаға сай нөмірлеу)	Еркінділер бригадаларының қызметтерін бағыттау	Еркінділер саны, адам
27, 26,18 Кіру топтары	Келушілерге қызмет	
	Тілдік қолдау	80
	Табылған зат бюросы (27)	4
	Анықтама бюро	4
	Сақтау бөлмесі	4
	Адам ағымдарын басқару (көрменің барлық аумағында)	120
10 Конгресс-орталық 19 Амфитеатр 8 Ұлттық күн сахнасы 3 Шығармашылық орталық -Қоғамдық аймақтар	Мәдени-бұқаралық іс-шараларды ұйымдастыруға көмектесу	100
6 Энерджи хол	Болашақ қуаты Форумын өткізу	50
27, 26,18 Кіріспе топтар	Билеттендіру	72
17, 20,21,22,23 жеңіл автокөліктерге тұрақ	Көлікпен қамтамасыз етуге көмектесу	60
14 Энергия зерттеу орталықтары	БАҚ орталықтары мен баспасөз жұмыстарына қызымет көрсету	20
	Аккредиттеу	10
	Қатысушыларға қызымет көрсетудің біріңғай орталықтары	10
20 Экспо қалашық, 27,26,18 кіріспе топтар 4 Сауда павильондары	Медицина	14
27, 26,18 Кіріспе топтар	Қызметкерлерді басқару	8
20 ЭКСПО Қалашық	Тұрғындармен жұмыс	12
Көрменің барлық аумағында	Хаттама, сауда	60

КӨРСЕТУ КАРТАСЫН



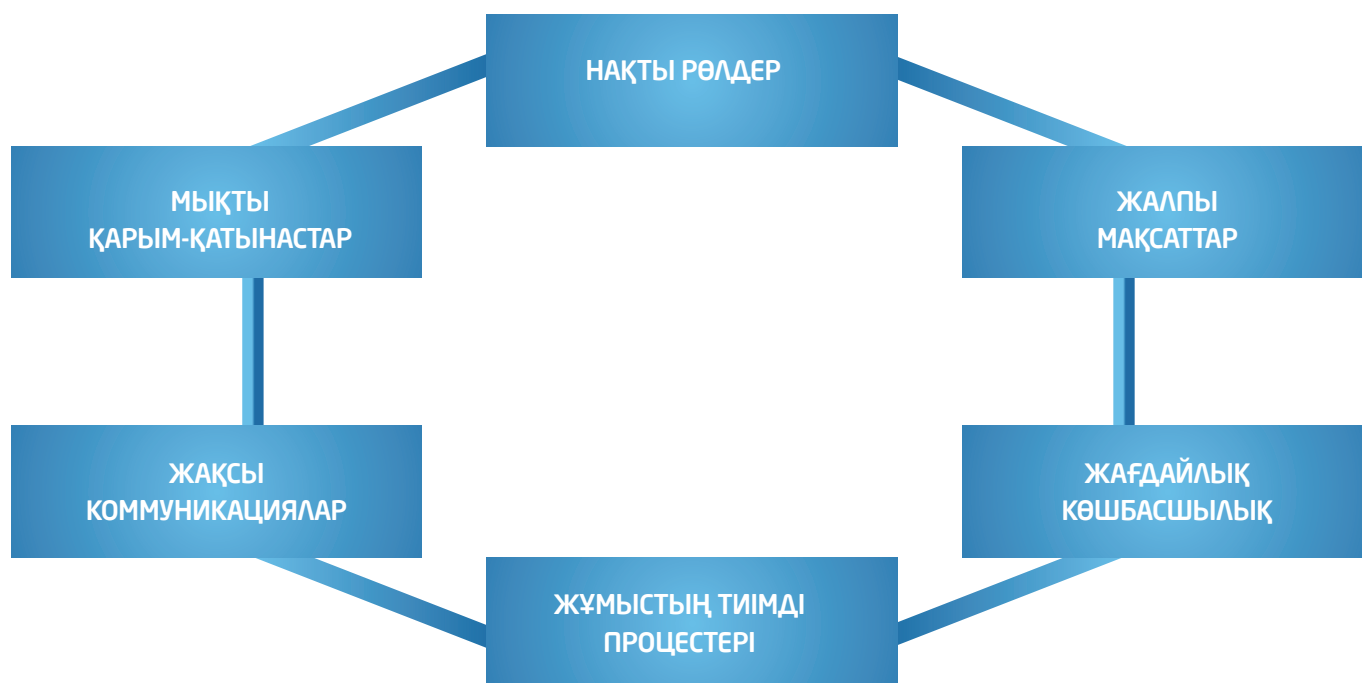
Супервайзер үшін еріктілік бригадасының жұмыс мазмұныны түсінумен қатар тиімді командалық өзара іс-қимылды қалыптастыру дағдылары да аса маңызды.

4.2. НӘТИЖЕЛІ КОМАНДАЛЫҚ ӨЗАРА ІС-ӘРЕКЕТТІ ҰЙЫМДАСТЫРУ

Супервайзерлер командалық және көшбасшылық құзырлардың дамуы бойынша белсенді семинар-тренингтен өтеді. Бұл тақырып бойынша теориялық ақпаратты меңгерумен қатар тәжірибелік дағдыларды шыңдауға мүмкіндік береді.

Команда жұмысының тиімділігі көптеген жағдайлармен сабақтасады. Біз бұдан әрі командалық тиімділіктің жалпы қағидаларын қарастырамыз. Оларды білу арқасында супервайзер өзінің жұмысын сауатты түрде құра алады.

БАРЫНША ТИІМДІ КОМАНДАНЫҢ АЛТЫ БҰРЫШЫ



ЖАЛПЫ МАҚСАТТАР

Барлығы команда неге және неліктен жиналғанын жақсы түсінетіндерін білдіреді. Әрбіреуі команда қандай бағытта және қалай жұмыс жасайтынымен келіседі. Топ жұмыс кезінде әрдайым өзінің қатысуын сезіну үшін түсіндіру барысында сауалдарыңызды қойыңыз. Бұл ретте сізге қысқа жауаптар қажет. Пікірталасқа қызығып кетпеңіз. Бұл жағдайда «Жалпы мақсаттардың бары тағ неде байқалады?» сауалы қойылуы мүмкін.

НАҚТЫ РӨЛДЕР

Әрбір адам өзінің рөлін біледі және түсінеді және өзінің міндеттемелерін сақтайды. Барлық жұмыс бөлініп берілген, екі рет немесе ешкімге бекітілмеген тапсырмалар жоқ.

ЖАҒДАЙЛЫҚ КӨШБАСШЫЛЫҚ

Топ көшбасшысы жеке тіл табады. Ол әрбір команда мүшесінің өз жауапкершілігі аясында көшбасшы етуге, және ортақ талпынысты үйлестіруге тырысады. Осындай көшбасшы топтың түрлі мүшелерімен өзін қалай ұстайды?

ЖҰМЫСТЫҢ ТИІМДІ ПРОЦЕСТЕРІ

Бұл шешім қабылдау әдістеріне де, және оларды іске асыру тәсілдеріне де қатысты. Тиімділері – ең аз ресурстарды қажет етіп, ең жоғарғы нәтиже береді.

ҮЗДІК БАЙЛАНЫСТАР

Ақпарат берудің жөнделген тік және көлденең каналдарын, сондай-ақ топ ішінен де, топтан тыс ортадан да ақпарат алу және өңдеудің кері байланыс жүйесін білдіреді. Ақпарат берудің қандай каналдары болуы мүмкін?

ТЫҒЫЗ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАР

Әрбір адамның қоршаған адамдардан нені күтуге болатынын нақты білетін өзара қатынасты қатты қарым-қатынас деп атауға болады. Жеке қарым-қатынас жұмыс барысына және сапасына әсер етпейді.

Қызметтік міндеттерден бөлек, топта топпен шішілетін міндеттердің түріне қарамастан тиімді өзара әрекет етуге көмектесетін рөлдерді бөлу бар.

ТОПТЫҚ РӨЛДЕР

Тұрақты топтардың бірнеше нұсқалары бар, бірақ олардың ішінде 8 топтық рөлдері бақыланатыны едәуір тиімді болады.

ҮЙЛЕСТІРУШІ – ресми жетекші болуы міндетті емес, топ қызметін үйлестіреді, әркім өз ісін жасауға мүмкіндік беретіндей жағдай жасайды. Басқаша айтқанда, ол процесті бақылайды.

ҚОЗҒАЛТҚЫШ – жігерлендіреді, әрекет етуді қалайды, пішін береді, құлшыныс тудырады. Үйлестіруші мен қозғалтқыш арасында жиі жанжал туындауы мүмкін екендігін ескеру қажет. Егер «үйлестіруші» асықпай әрекет жасап, өзі құрған жоспарға сәйкес процеске жаңа күш енгізетіндігін елестетсек оны оңай түсінуге болады. Ал «қозғалтқыш» шыдамсыз, асығыс, оған кейде біреудің ойыннан «сөніп тұрған» екендігі маңызды емес, себебі ол өз энергиясымен, құлшынысымен «сөніп тұрған» ойыншының міндеттерін басқаларға жүктеуге қабілетті.

ОЙЛАРДЫҢ ГЕНЕРАТОРЫ – қызық тұлға. Өз идеяларын тәжірибеде қалай іске асыруға болатынын жиі уайымдамайды. (Мысалы, жұмыртқа қабығынан үй салуды ұсынады). Топтың өзге мүшелері кейде оған есі ауысқан адам ретінде қарайды. Оның идеялары өте көп, бірақ олардың кейбірі ғана іске асырылады. Бұның басты айыптысы келесі рөлде ойнайтын адам.

ПРАКТИК – идеяларды қабылдайды, идеяның қолайлылығын тексереді. Осы жерде «ойлардың генераторы» екеуінің арасында жанжал туындайды.

ЖҰБАТУШЫ – топта тыныштық орнатады, жанжалдарды бәсеңдетеді, татуластырады.

ЖАСАУШЫ – бірінші кезекте тікелей орындаушы, барлығын мұқият жасайды. Бұл адамға өмірді тапсыруға болады, ол өз ісін атқарып шығады. Мақсаттың кенеттен өзгеруін күйзеле қабылдайды.

СЫРТҚЫ КОНТРАКТОР – топ ішінің әрекеттеріне қатты қам жемейді, ішкі тапсырмаларды орындау үшін сырттан байланыс табады. Өте шыдамсыз, барлығының жылдам болғанын қалайды.

ШЫҒАРДАҒЫ БАҚЫЛАУ – ерекше мұқият, ұсақ-түйікке, барлығы жоспарға сай орындалғанына назар аударады. Егер «шығарда» бастапқы ойға сәйкес келмейтін бір жайды байқаса дабыл қағады.

Жоғары тұрақты топ 8 адамнан артық немесе кем болуы мүмкін. Егер адам көп болса, біреулер жалғыз және сол рөлдерде ойнайтыны белгілі, демек бірін-бірі қайталайды. Топ мүшелері аз болған жағдайда, бір адам бірнеше рөлде ойнауы мүмкін. Мысалы, 1-2, жиі кездесетін үйлесім – 3-5-7, 2-6-8, 1-5, ал 3-4 үйлесімі мүмкін емес. Кейбір адамдар табиғи қабілетінен барлық рөлдерді ойнайды және өздерін қажет ететін жерлерге қосылады.

Төменде топтың тиімділік қағидаттары мен осы жолда туындауы мүмкін басты кедергілері көрсетілген:

ТИІМДІ ЖҰМЫС ЖАСАЙТЫН ТОП:

топтың айқын мақсаттары бар
топ мүшелері бір-біріне қамқор
олар бір-біріне ашық
топтағы адамдар арасындағы қарым-қатынастар жоғары сенімділік дәрежесімен сипатталады
шешімдер команданың барлық мүшелерінің келісімін алғаннан кейін, ортақ шешімге келуі негізінде қабылданады
адамдар топқа адал және неғұрлым тиімді жұмыс істеуге тырысады
туындайтын кикілжіңдер сырттан ешбір араласуынсыз шешіледі
топ мүшелері назарға тек идеяларды ғана емес өз достарының ойы мен сезімдерін де қояды (оларды ашық білдіруге болады)
топтағы рөлдер анық бөлінген
ортақ мақсатқа жету үшін топ бар күшін салады
өзге топтармен және командалармен сындарлы қарым-қатынас орнатылған

ТИІМДІ ТОП ҚҰРУ ЖОЛЫНДАҒЫ БАСТЫ КЕДЕРГІЛЕР

көшбасшы тарапынан шамадан тыс бақылау
басшылықтың лайықсыз стилі
топтағы билікке талас
топ мүшелерінің бір-бірін қолдамауы
шығармашылық бастаманы шектеу және жаңа жолдағы бөгеттер
топтың өзге мүшелерінің шынайы немесе қиялындағы шеттеу
топ мүшелерінің рөлдері анықталмаған немесе айқын анықталмаған
топтың мақсаттары мен міндеттерінің нашар анықталуы
рәсімдер мен ұсақ-түйектерге көп назар аудару
түскен ұсыныстарды мұқият қарамай жедел әрекет ету
іс-қимылдар жоспарға сәйкес орындалмайды, «мұрын ұшына тақалғанда» қағидаты бойынша орындау
жеке және корпоративті жауапкершілік пен өкілдіктер анық белгіленбеген
топ мүшелерінің арасындағы қатынасу қиын
топ мүшелері бір-бірін түсінбеуі және жеткілікті сыйламауы
шешілмеген құнды жанжалдардың болуы
ұйымдарда топ құрудың құпталмауы
топ мүшелерінің жеткіліксіз біліктілігі
топта жұмыс жасай алмау
құрамды сәтсіз іріктеу
топ мүшелері санының лайықсыздығы

Ерікті адамдар мен супервайзерлердің белгілі ережелерді білуі өзара және басқа да процеске қатысушылардың қарым-қатынастарын тиімді құруға көмектеседі.

ҮНДЕМЕЙ ІСТЕУ:

- Өзге адамның айтқанын құрылымда – басты идеялар, кілтті сөздер, күндер, есімдер...;
- Айтқанды өз білгеніңмен сарапта, салыстыр;
- Сезімдерді, жан толғаныстарын тыңдауға тырыс – көбінесе олар сөздерге қарсы келеді;
- Сөйлеп тұрған адамның көзқарасын түсінуге тырыс;
- Өз ойларыңның келуіне және кетуіне рұқсат ет, және назарыңды сөйлеушілерге емес өз ойларыңа жинақта.

ІСТЕМЕ:

- Үзбе;
- Дауласпа;
- Талқылама, бағалама;
- Жедел қорытынды шығаруға асықта.

СҰРАҚТАРҒА/ТҮСІНДІРМЕЛЕРГЕ ҚАЛАЙ ӘРЕКЕТ ЕТУ КЕРЕК:

- Ренжіме;
- Бағалама;
- Қорғануға тырыспа,
- Сұрақтарды ескермей қойма;
- Өз сұхбаттасыңды сыйла;
- Сабырлық сақта

Супервайзермен өзара әрекетті тиімді жасау үшін сұрақтармен дұрыс жұмыс жасай алу маңызды, сұрақтарды дұрыс қою арқылы тілдесу барысын басқару.

СҰРАҚТАРДЫҢ ТҮРЛЕРІ (жабық)

Жабық сұрақтар — осындай сұрақтарға «иә» немесе «жоқ» деп, немесе тура жауап беруге болады:

- Осындай қорытындылармен келісесіз бе?
- Сағат неше?

Нақтылайтын сұрақтар — алынған ақпаратты өзгертіп айтумен қоса жақсырақ түсінуге мүмкіндік береді:

- Мен ... екендігін дұрыс түсіндім бе?
- Сіз үшін жұмыста ... маңызды сәт екендігін айттыңыз ба?

Таңдау мүмкіндігі бар сұрақтар — сұхбаттасушыға жауаптың бірнеше нұсқасын беруге мүмкіндік береді:

- Сіз үстелді терезенің жанына қойғыңыз келеді ме әлде қабырғаға жақын ба?
- Біз бүгін кешке жолғамыз ба әлде ертең таңертең бе?

Бағалаушы сұрақтар — нәтижені, адамды, заттарды бағалаудан тұрады:

- Осындай қарапайым заттарды білмейсіз бе?
- Барлығына бұрыннан түсінікті, солай ма?

Директивалық сұрақтар — әрекет етуге түрткі болады:

- Осы құжаттардың көшірмелерін факспен жібере аласыз ба?
- Сіз тыңдай аласыз ба?

Бекіткіш сұрақтар — проблемаларды, деректерді, келісімдерді, қорытындыны белгілейді:

- Сонымен, біз келістік пе ... жасауға?

СҰРАҚТАРДЫҢ ТҮРЛЕРІ (АШЫҚ)

Ашық сұрақтар — әңгімені өрбітуге, жалғастыруға әсер етеді, оларға қысқа жауап беруге болмайды:

- Бұл шешім жұмыста қалай көмектеседі?
- Бұл шешім қабылданбаса не болады?

Түсіндіретін сұрақтар — жағдайды немесе сұхбаттасушының сезімін жақсы түсінуге көмектеседі:

- Өз міндеттеріңіз туралы көбірек айта аласыз ба?

Басқаға жолданған сұрақтар - сіздің сұхбаттасушыңыздың немесе өзгелердің әңгімесіне қосуға мүмкіндік береді:

- Сіздің пікіріңіз қандай?
- Бұл туралы Иванов мырза қалай ойлайды?

Таңдау құқығы бар сұрақтар — сұхбаттасушыға жауаптың бірнеше нұсқасын беруге мүмкіндік береді:

- Біз қашан жолыға аламыз?
- Мен сейсенбі кешке немесе сәрсенбі таңертең боспын. НЕМЕСЕ...?
- Мүмкін топтың пікірін білген дұрыс шығар? НЕМЕСЕ...?

Сұрақ қою өнерінен бөлек тыңдау өнері маңызды. Сұхбаттасушыны тыңдау жағдайды сәйкесінше бағалауға және ары қарай дұрыс әрекет ету стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.

ТИМДІ ТЫҢДАУДЫҢ ЕРЕЖЕСІ

1. ЖАҒДАЙ ЖАСАҢЫЗ.

Сөйлеп отырған адамға тыңдай алатыныңызды сезуге көмектесіңіз. Тыңдаушыға жайлы жағдай жасаңыз. Телефонды сөндіріп, сізді мазаламайтын орынды таңдаңыз.

2. БЕЛСЕНДІ ҚАЛЫПҚА ТҮСІҢІЗ.

Дененің белсенді отырысы ой дайындығын, және, керісінше, денені босаңсытқанда біздің миымыз да сол сезімде болады.

3. СӨЙЛЕП ОТЫРҒАН АДАМҒА НАЗАРЫҢЫЗДЫ БҰРЫҢЫЗ.

Бұл жағдайда тыңдау, назарды сақтау жеңіл болады. Шетке немесе еденге қарасаңыз сіздің ойыңыздың да көздеріңізге ілесу мүмкіндігі туындайды. Мазасыздық пен қадалған көзқарас көрсетпей (жауығу ретінде көрінеді) сұхбаттасушымен көз арқылы байланыс орната біліңіз.

4. ТЫҢДАҒЫҢЫЗ КЕЛЕТІНІН КӨРСЕТІҢІЗ.

Қызығушылық танытқан адам болып көріну қажет. Сіздің қылықтарыңыз бен отырысыңыз сұхбаттасушыны тыңдап отырғаныңызды көрсетуі қажет. Есте сақтаңыз, серіктесіңіз мұқият тыңдайтын, тірі адаммен сөйлескісі келеді.

5. ТЫҢДАУШЫҒА ОРНЫҚТЫ НАЗАРДЫ САҚТАҢЫЗ.

Қағазға ештеңе сызбаңыз, саусақтарыңызбен немесе қаламсаппен ұрғыламаңыз, қағазды сусылдатпаңыз. Кез-келген алаңдатпа әрекет – үстелді көзбен жүгірту, өзіңізбен алып келген қағаздарға қарау – сөйлеуші мен тыс заттардың арасында назарды бөлуге итермелейді.

6. ТЫҢДАУ ЖӘНЕ ЕСТУ КЕРЕК.

Сұхбаттасушының айтқанына көңіл бөлуге тырысыңыз. Ойлардың «адасуына» жол бермеңіз. Айтушының көзқарасын түсінетіндей тыңдаңыз.

7. ТЫҢДАУ ПРОЦЕСІН ЛОГИКАЛЫҚ ЖОСПАРЛАҢЫЗ.

Бізге айтылғанның барлығын есте сақтау қиын, бірақ басты ойлар – қажет.

8. СҰХБАТТАСУШЫНЫҢ СЕЗІМІН ТҮСІНУГЕ ТЫРЫСЫҢЫЗ.

Сөздердің мағынасын ғана түсініп қоя емес, сұхбаттасушының сезімдерін де сезіну керек. Есте сақтаңыздар, адамдар өз ойлары мен сезімдерін қабылданған әлеуметтік нормаларға сәйкес «кодталған» күйі береді.

9. БАЙҚАҒЫШ БОЛА БІЛІҢІЗ.

Сөйлеушінің дауыс сигналына ілесіңіз. Себебі, эмоциялық сөйлесу жалпы сөлесудің көп бөлігін алады.

10. ҚАТЫНАСУДАҒЫ ЖАУАПКЕРШІЛІКТЕН ҚАШПАҢЫЗ.

Ол екі жақты, қатынасуда екі адам қатысады, тыңдаушы ретінде кезек-кезек алмасып отырады. Сұхбаттасушыға оны шынайы тыңдай және түсіне алатыныңызды көрсетіңіз. Бұған нақтылайтын сұрақтар қоя, сезімдерін көрсету арқылы жетуге болады. Сұхбаттасушы өзін түсініп отырғаныңызды сіз айтпасаңыз қалай түсіне алады?

11. ШЫДАМДЫ БОЛЫҢЫЗ.

Сөйлеушіні бөлмеу үшін жеткілікті уақыт тосыңыз.

12. ӨЗ СЕЗІМДЕРІҢІЗДІ ҰСТАП ТҰРЫҢЫЗ.

Ашулы адам сөздерді жиі дұрыс түсінбейді. Өзіңізді тыңдаңыз. Егер оның сөздері мен әрекеттері сіздің сезіміңізге әсер етсе оны шығаруға тырысыңыз. Бұл жағдайды түсіндіреді және Сізге сұхбаттасушыны тыңдауға жеңіл болады.

13. СЫН АЙТУДА АБАЙ БОЛЫҢЫЗ, БАҒАЛАМАҢЫЗ.

Сұхбаттасушыны мақұлдаған белгімен отырыңыз. Сіздің мақұлдауыңыз оның ойын нақтырақ жеткізуге мүмкіндік береді. Кез-келген теріс белгі сөйлеушінің қорғаныс әрекетін туындатады. Сенімсіздік, абайлау сезімдерін тудырады.

14. СҰХБАТТАСУШЫНЫҢ МАҚСАТЫН ТҮСІНІҢІЗ.

Есте сақтаңыз, сұхбаттасушының мақсаты – сізден шынайы бір нәрсе алу немесе сіздің ойыңызды өзгерту, немесе сізді бір әрекет жасауға итермелеу. Бұл жағдайдағы әрекет – сұхбаттасушыға жақсы жауап қайтару.

15. ТЕРІС ӘДЕТТЕР ТЫҢДАУ ПРОЦЕСІН ҚИЫНДАТАДЫ.

Өз тыңдау әдеттеріңізді, күшті және осал жақтарыңызды, жіберлетін қателердің сипаттамасын шығаруға тырысыңыз.

- *Адамдар туралы жылдам пікір айтпайсыз ба?*
- *Өз назарыңызды сөйлеушінің сөзінің мәніне және жетіспеушілігіне ерекше мән бересіз бе?*
- *Сізде адамға қарамай, тыңдау әдеті бар ма?*
- *Сұхбаттасушыны жиі бөлесіз бе?*
- *Басыңыз жеке проблемалармен бос болмағанда өтірік назар танытпайсыз ба?*
- *Тыңдап болмаған мәселеге асығыс баға беріп және қорытынды жасайсыз ба?*

ТЫҢДАУ ДАҒДЫЛАРЫ

1. сөзсіз есту

- көзбе-көз байланыс
- дененің тілі
- дауыс қосу (аха, угу, а-ааа, иә, хм...)
- біздің ойларымыз бен сезімдеріміз

2. Көшірмесін көрсету

- сөзсіз есту
- сұхбаттасушының сөздерін оның сөздері мен түрін қолданып, «мәтінге барынша жақын» қайталау:
- мен-хабарлама (мен естідім, мен ... екендігін түсіндім)
- өзіңнің емес, сұхбаттасушының ойларын, сезімдерін, идеяларын қайталау
- нақты түсіну туралы сұхбаттасушының растауын алу
- сұхбаттасушы үшін маңыздының барлығын қайталағандығыңызға көз жеткізу

3. Өз сөзімен айту (естігенді жинақтау)

- сөзсіз есту
- көшірмесін көрсету (естігенді нақты түсінуі туралы сұхбаттасушының растауы болмаса керек)
- сұхбаттасушыдан естігенді өз сөзіңмен қысқаша қайталау (естігенде бір-екі ауыз сөзбен жинақтау):
- мен-хабарлама (мен естідім, мен ... екендігін түсіндім)
- өзіңнің емес, сұхбаттасушының ойларын, сезімдерін, идеяларын қайталау
- нақты түсіну туралы сұхбаттасушының растауын алу
- сұхбаттасушы үшін маңыздының барлығын қайталағандығыңызға көз жеткізу

4. Қосылу

- сөзсіз есту
- көшірмесін көрсету
- сұхбаттасушыдан естігенді өз сөзіңмен қысқаша қайталау
- сұхбаттасушының сезімдері мен ойларына қосылу (міндетті келісім мен қабылдауды күтпейтін түсіну): Мен-хабарлама (сенің орнында болғанымда дәл соны сезуім мүмкін еді; бұл сондай түсінікті, әркіммен осылай болған, біз барлығымыз ашуланамыз)

5. Мадақтау (қошеметтер)

- Сұхбаттасушының ашықтығы мен сенімі үшін
- маған айтып отырғаныңыз үшін сізге рахмет;
- сіздің пікіріңізді білу мен үшін маңызды;
- осы туралы ойланып көремін;
- сіздің ашықтығыңызды қатты жақсы көремін;
- сіздікі өте дұрыс, маған осы туралы ойлану қажет ...

6. Төрт қадамдық формула

- қашан... (жағдайды сипаттау),
- ... екендігін ойландым (ойларды сипаттау),
- мен ... сеземін (сезімдерді сипаттау),
- мен келесі жолы ... қалар едім, маған көмектесер еді, егер сен ... (жағдайдан сындарлы шығу).

Кезеңдер	Әрекеттер
Сөйлеушіні сөзсіз қолдау	Угу», изеулер, «естудегі түр», «иә-иә», «әлбетте», көздермен байланыс
Сұхбаттасушыға айтқандарға жауапкершілік арту сөздері (осы ойды кім айтқаны көрсетілмесе астарлы ой әсер етпейді)	Сіздің айтқаныңыз (ойыңыз) ... Демек, Сіздің күмәндарыңыз ... байланысты ғой Осылайша, Сіздің қағидаларыңыз ... екендігін айта- ды Демек, Сіз ... сенімдісіз Сіздің күмәніңіз ... келіп тіреледі Сіз ... осындай оймен білдірдіңіз Сіздің ... сөздеріңіз
Айтылғандардың мазмұнын құру	Бұл кезеңде жеке сезімдерден, бағалаулардан толық арылуға тырысу, оларды кейінге қалдыру керек
Сұхбаттасушының ойына сенің түсіндіруіңнің келісімін алу	Мен дұрыс түсіндім бе? Осылай ма? Мен ештеңені шатастырмадым ба? Егер сұхбаттасушы келіспесе немесе күмәнданса, толық түсінгенге дейін өз сөзіңмен айтып беру керек

СІЗДІҢ СҰХБАТТАСУШЫҢЫЗДЫҢ АЙТҚАНДАРЫНЫҢ МАҒЫНАСЫН ТҮСІНУ ТӘСІЛДЕРІ

1. ҚОЛДАЙТЫН ЖАҢҒЫРЫҚ

Келіссөз кезінде сұхбаттасушының соңғы сөздерін қайталау. Осылайша біз байланыста боламыз және оның өз мүмкіндіктерін толық жеткізуге ынталандырамыз.

2. МАҒЫНАЛЫҚ ЖАҢҒЫРЫҚ

Сұхбаттасушының айтқандарынан бір-екі кілт сөзін қайталау. Осылайша, оның сөзін бір бағытқа бұрамыз. Бұл әңгіменің біз үшін маңызды саласын қолдау тәсілі.

3. АЙНА

Сұхбаттасушының ойларын оның сөздерімен қайталау. Бұл техника сұхбаттасушының сөздерін түсінгендігін сездіріп және оған әңгімені басқарып отырғандығы туралы елес тудырады. Тыңдаушыға ойлануға және айтарын жоспарлауға немесе сұрақтарды ойластыруға мүмкіндік береді.

4. АСТАРЛЫ СӨЗ

Сұхбаттасушының ойларын өз ойларымен қайталау. Мақсаты – айтылатынды мағыналық түсіну. Астарлы сөздің өзінде түсінуден қатар сұхбаттасушының сөздерінде ашық түрде болмауы мүмкін мағына бар. Осындай үлгіде өз ойларының бейнесін алып, сұхбаттасушы онда дұрыс емес мағыналық түсінуден дұрысын анықтай алады.

БЕЛСЕНДІ ТЫҢДАУ ТЕХНИКАСЫ

ӘРЕКЕТ	МАҚСАТТАР	БҰНЫ ҚАЛАЙ ІСТЕУГЕ БОЛАДЫ?	МЫСАЛ
Қолдау	Қызығушылық таныту; Сұхбаттасушыға әңгімені жалғастыруына көмектесу;	Келісу немесе келіспеуді білдіруден тартыныңыз; Бейтарап сөздерді қолданыңыз; Сабырлы дауыс екпінін қолданыңыз; Сөзсіз тілдесуді қолданыңыз.	«Сіз маған бұл туралы көбірек айта алмайсыз ба?»
Айқындау	Не туралы айтылып жатқандығын анығырақ түсіну; Көбірек ақпарат алу; Сөйлеушіге өзге көзқарасты көруге көмектесу.	Сұрақтар қойыңыз; Сұхбаттасушының түсіндіруін жалғастыру үшін айтылғанды сіздің қалай түсінгеніңізді нақты тұжырымдамаңыз.	«Бұл қашан болды?»
Ойды түсінгендей түр жасау	Не туралы айтылып жатқандығын тыңдап отырғаныңызды көрсету. Сұхбаттасушының басты ойын дұрыс түсініп отырғаныңызды көрсету.	Басты ойлар мен деректерді бөліңіз; Сұхбаттасушының сөзін өзгеше айту.	«Сонымен, оның енді сенің көңіліңді қалдырмағанын қалайсың ғой?»
Сезімдерді түсінгендей түр жасау	Адамның сезімін түсінетініңізді көрсету керек; Адамға өз сезімін өзге біреуден естігеннен кейін асыра бағалауға мүмкіндік беру.	Сөйлеушінің басты сезімдерін ерекшелеңіз; Сұхбаттасушының сөзін өзгеше айту.	«Бұл сені қынжылтатын секілді ғой».
Жалпылау	Басты ойлар, сезімдер, деректерді бір жерге жинақтаңыз; Ары қарайғы талқылау үшін негіз жасаңыз.	Басты ойлар мен сезімдерді қайталаңыз.	«Меніңше, менің естігендерімнің ішіндегі ең бастысы ...»
Қорытындылау	Сұхбаттасушыға сыйластық таныту.	Сұхбаттасушының сезімдері мен ойларына сыйластық көрсетіңіз.	«Сенің осы мәселені шешуге деген ниетіңді өте силаймын».

Супервайзерлер мен олардың еріктілер тобымен өзара әрекеттері ЭКСПО-2017-ге дайындық кезеңінде, оқыту және топ жинау шараларында басталады. Осылайша, көрме кезінде өз жұмысының тиімділік деңгейін көрсету үшін топ құрудың қажетті тәсілдерін жинауға мүмкіндік болады.

4.3. КӨШБАСШЫЛЫҚ УӘКІЛЕТТІКТЕРДІ ҚҰРУ

Көшбасшылық уәкілеттерді құру үшін супервайзерлер де көшбасшылық дағдыларды тәжірибеде көру мүмкіндігімен қажетті оқудан өтеді.

Топ көшбасшысының басты қызметтері

1. МІНДЕТ ҚОЮ.

- топты жоғарғы менеджер алдында таныстырады және тапсырмалар бойынша нұсқаулықтан өтеді.
- топқа жаңа міндеттер туралы айтады.
- барлық түсініксіздерді түсіндіреді.
- жаңа міндеттерді талқылауды ұйымдастырады және топтың осы міндеттерді орындауы туралы келісімін алады.
- міндеттерді орындау (және өзге көрсеткіштер) мерзімін топта талқылауды ұйымдастырады және оның мүшелері тарапынан келісім алады.
- топ мүшелері арасындағы рөлдерді және міндеттерді бөлуге келісім жасайды.

2. АҚПАРАТ ЖӘНЕ БАЙЛАНЫС.

- көшбасшы топты істің барысымен хабардар етеді – міндетті орындау барысы; өзгертулер мен талаптар туралы; өзге топтармен немесе жұмыс топтарымен байланыс жәнге т.б. туралы мәлімдейді.
- ол өзге қызметкерлердің немесе топ құрамындағы топшалардың идеяларын тыңдайды, содан кейін оларды топтың өзге мүшелеріне таныстырады, сондай-ақ өзге адамдардың назарына оларға тікелей қатысты міндеттің орындалу барысы туралы хабарлайды.
- міндеттің орындалу барысы және өзге мәселелер туралы жиналыс-есеп берулер өткізеді (өз бастамасымен және/немесе топпен келіскеннен кейін)
- жағдайды барынша бақылайды және қиындықтар туындағанда оларды шешу бойынша жедел шаралар қабылдайды (бұл көшбасшының өзі жасауы тиіс деген сөз емес; көшбасшы бұл үшін топ жиынын ұйымдастыра алмайды).
- бұл қызмет басқа топ мүшесіне бөлінбеген болса ғана жоғарғы менеджерлермен, өзге топтармен немесе командалармен байланысқа жауап береді.

3. ЖҰМЫСТЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ.

- көшбасшы міндеттердің орындалу барысын қадағалайды және істердің жағдайын хабарлайды; туындайтын қиындықтарды шешу бойынша топтың ұсыныстар жасауына шақырады.
- ол топтың әр мүшесінің хал-жайын уайымдайды, қолдайды, итермелейді, мадақтайды.
- топқа олардың қаншалықты мақсатқа жету деңгейінде екендігін айтады және сол үшін тиісті шаралар қабылдайды.
- қажет болғанда туындаған қиындықтарды шешу үшін жиналыс жасайды және оларды шешу жолын талқылауға басшылық етеді.
- көшбасшы осы тапсырманы шешудегі оның рөліне сәйкес міндеттерді орындайды.

4. БАҒАЛАУ.

- көшбасшы міндеттерді орындау жолындағы толық топтың (немесе оның өзге мүшелерінің) алға жылжуын қадағалайды.
- жұмыстағы озық үрдістерді және топтың дамуын қадағалайды және өз ойын (кері байланыс) айтады.

ӨЗІН-ӨЗІ ТАНЫСТЫРУ - БЕТ-БЕЙНЕ

Бедел – бұл жасалған бейне. Оның шындыққа сәйкес келуі екіталай. Көбіне біздің қалауымыз, қажетіміз арқылы қалыптасады. Беделдің элементтері: жетекшінің түр-тұлғасы, сөйлеу мәдениеті, мінез-құлық, өндірістегі және өндірістен тыс тәртіп. Алғашқы әсерді қалыптастыру үшін 30 секунд уақыт кетеді және негізгі рөл адамның киген киіміне беріледі.

ТАПТАУЫРЫНДАНУ ӘСЕРЛЕРІ

Таптауырындану факторы. Басқа адамның бейнесін қалыптастыру таптауырындану арқылы жүзеге асырылады. Серіктес бейнесі танысу кезінде қалыптасады – бұл кейінгі тәртіптің реттегіші. Бұл қарым-қатынасты дұрыс және тиімді құруға қажетті саналады.

Бұл жағдайда барынша маңызды сипаттамалар – бұл серіктестікті қандай да бір топқа жатқызуға мүмкіндік береді.

Қарым-қатынас жасайтын адамдар тең емес: олар бір-бірінен өзінің әлеуметтік мәртебесі, өмірлік тәжірибесі, зияткерлік қабілеті және т.б. бойынша ерекшеленеді.

Алғашқы әсерді қалыптастыруға 30 секунд жұмсалады.

Адам туралы алғашқы әсерді қалыптастырудың үш қалыпты сызбалары белгілі. Әрбір сызба белгілі ықпал арқылы іске қосылады:

1. Артықшылық ықпалы.
2. Серіктестің тартымдылық ықпалы.
3. Бақылаушыға көзқарас ықпалы.

АРТЫҚШЫЛЫҚ ЫҚПАЛЫ: ҚАБЫЛДАУ СЫЗБАСЫ

Серіктестер арасында теңсіздік болған кезде адам қабылдау жүйесін жиі қабылдайды. Бұл өз кезегінде артықшылық қағидасы бойынша теңсіздік қателіктеріне әкеледі.

1. Бізді қандай да бір көрсеткіш бойынша асып түсетін адаммен кездескен кезде оны бізге ең болғаннан гөрі сәл жағымды бағалаймыз.

2. Егер белгілі бір бағытта біз адамнан асып түссек, онда біз оны дұрыс бағаламайтынымызды білдіреді.

3. Артықшылық белгілі бір көрсеткіш бойынша тіркеледі, ал асыра бағалау (немесе дұрыс бағаламау) көптеген көрсеткіштер бойынша жүргізіледі.

4. Қабылдау бұл сызбасы барлық жағдайда емес, тек біз үшін аса маңызды кезде ғана жұмыс атқара бастайды.

АРТЫҚШЫЛЫҚ ЫҚПАЛЫ: ҚАБЫЛДАУ СЫЗБАСЫ

Адамның артықшылығын бағалау және ол туралы пікір алмасу ақпараттың екі көзіне байланысты:

1. Дресс код – адамның киімі, оның сыртқы «рәсімделуі», сағаты, көзілдірігі, шаш үлгісі, қымбат тастар, костюм, галстук, марапаттар, көлік, кеңседегі жағдай және т.б. секілді белгілерді қоса алғанда ерекшелену белгілері саналады;

2. Адам тәртібінің мәнері және физиологиялық ерекшеліктер.

2.1 Вербалды емес көріністер (ишарат, тұрған тұрысы, жүрісі)

2.2 Беті және ыммен көрсету (беттің түрі, жымыю)

2.3 Сөйлеу және дауыс

2.4 Жасанды және табиғи иістер

СЕРІКТЕСТІҢ ТАРТЫМДЫЛЫҚ ЫҚПАЛЫ

Серіктесті сыртынан алғанда өте тартымды деп қабылдау.

Адамдар сырттай көрікті адамды басқа маңызды көрсеткіштер (ақыл, мейірімділік) бойынша асыра бағалауға әбден үйреніп кеткен. Бұл - тартымдылықтағы қателік.

Егер қызметкер еңбектің бір саласында қабілетін көрсетсе, онда оған басқа да жағымды сипаттар таңылады – еңбексүйгіштік және тиянақтылық. Ал шын мәнінде бұл қасиеттер бойынан табылмауы мүмкін.

БАҚЫЛАУШЫҒА КӨЗҚАРАС ФАКТОРЫ

Серіктесті қабылдаудың бұл сызбасы бізге қарым-қатынас бойынша іске қосылады.

Бұл жағдайда қабылдаудағы қателік бізге жақсы қарайтын адамдарды басқа көзқарастар бойынша жоғары бағалауға үйірміз.

Керікті және қарым-қатынаста жағымды адамдар бізге көбіне бұл қасиеттерді иеленгендерге қарағанда ақылды және тәрбиелі деп көрінеді.

ТАПТАУЫРЫНДАНУ ЫҚПАЛЫ

Әлеуметтік таптауырын адам туралы бірінші әсерді қалыптастырудың барлық үлгілік сызбалары негізінде жатыр.

Бірінші әсер нәтижесі

*Бірінші әсерді қалыптастыру үшін **30 секунд қажет.***

Топқа жатызу әсері

Адамды сыртқы белгілерден қандай да бір өзара тәуелді әлеуметтік топқа жатқызу.

Галонәтиже

Ореол әсері, нимба немесе мүйіз әсері – адам туралы жалпы жағымды немесе жағымсыз пікір оның белгісіз қасиеттеріне ауыстырылады.

ЖҮЙЕЛІЛІК НӘТИЖЕСІ

Біріншілік нәтижесі

Бірінші әсердің нәтижесі, танысу нәтижесі: бірінші ақпарат кейінгілерге қарағанда асыра бағаланады.

Жаңашылдық нәтижесі

Жақсы таныс, жақын адамның күтпеген тәртібі туралы жаңа ақпаратқа ол туралы бұған дейін алынған ақпаратқа қарағанда баса мән беріледі.

Рол нәтижесі

Рөлдік қызметтермен анықталатын тәртіп тұлғалық ерекшелік ретінде қабылданады.

Аванстау нәтижесі

Бұған дейін таңылатын артылықшылықтардың жоқтығы көңілді бұзады.

Кішіпейілділік нәтижесі

Басшы қарамағандағылардың жағымды қасиеттерін сараптап, жағымсыздарды сәйкесінше бағаламайды

(бойкүйез және белгілі деңгейде демократиялық стильдегі басшы үшін тән).

Тым алғампаздық нәтижесі

Басшы қарамағандағылардың жағымсыз қасиеттерін сараптап, жағымды жақтарын сәйкесінше бағаламайды (авторитарлық стильдегі басшы үшін тән).

Қатысу нәтижесі

Адам бір нәрсені жақсы игерсе, оны жалғыздықтан гөрі көпшілік алдында жақсы жасайды.

Физиогномикалық редукция нәтижесі

Психологиялық сипаттаманың болуы туралы қорытынды келбеттің белгілері негізінде жасалады.

Сұлулық нәтижелері

Сырттай барынша көркем адамға жағымды қасиеттер көп аңылады.

Күту нәтижесі

Адамнан белгілі бір әрекетті күтіп, оны оған итермелейміз.

Топ ішіндегі жеңіске үміткерлік

«Өзімізді» «бөтендікіне» қарағанда жақсырақ көрінеді.

Өзара жауапты презумпция

Адам «басқасы» оған «басқаға» секілді қарайды деп ойлайды.

Ұқсастық туралы болжам феномені

Адам «өзіміздікі» басқа адамдарға өзі секілді қарайды деп санайды.

Проекция нәтижесі

Адам басқалары өзі секілді қасиеттерді сіңірген деп ойлайды.

Орын алғанның ақпараттық құндылығын жоққа шығару феномені

Орын алуы ықтимал, бірақ болмағаны туралы ақпарат жоққа шығарылады.

ФИЗИКАЛЫҚ ЖӘНЕ ФИЗИОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕР

Акустикалық жүйе келесіні қамтиды:

- Паралингвистикалық жүйені (дауыс тембры, диапазон, тональдылық);
- Экстралингвистикалық жүйені (сөйлеуге кідіріс және жөтелу, күлу секілді басқа құралдарды қосу).

Тактильды жүйе (такесика) (қол алысу, құшақтау, қолмен ұстау).

Ольфакторлы жүйе (қоршаған ортаның жағымды және жағымсыз иістері; адамның жасанды және табиғи иістері).

СӨЙЛЕУ ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫҢ СӨЗБЕН БЕРІЛУ

Сөйлеудің сауаттылығы, әдемілігі және естілуі (әуенділігі)

- Жалпы сауаттылық және жаттығу

- Сөйлеудегі тыныс алу

Сөйлеудегі сенімділік пен сендіру

- Материалды білу

- Қайталау

Сөйлеудің әсерлілігі

- Күрделі туралы сөйлеу оңай

- Қарапайым туралы сөйлеу қызықты

- Шындықты айту

Сөйлеу әсерінің техникалары

ТИІМДІ СЕНДІРУДІҢ 14 ӘДІСІ

1. Гомер ережесі

Келтірілген дәйектердің кезегі олардың сенімділігіне әсер етеді.

Дәйектердің келесі тәртібі барынша сендіреді:

мықты орташа ең мықтылардың бірі.

Салдары: а) әлсіз дәйектерден бас тартыңыз; б) өтініштен емес, дәйектерден бастаңыз.

2. Сократ ережесі

Сіз үшін маңызды мәселе бойынша жағымды шешімге қол жеткізу үшін оны үшінші орынға қойып, әңгімелесуші адам «иә» деп жауап беретін екі қысқа сауал қойыңыз.

3. Паскаль ережесі

Сізбен әңгімелесуші адамды бұрышқа қумай, «өзінің тұлғасын сақтауға» мүмкіндік беріңіз.

4. Сендірудегі бедел нәтижесі

Дәйектердің сенімділігі көбіне сендіретін адамның беделі мен мәртебесіне байланысты болады.

5. Жеке мәртебеңді сақтау

Өзіңізді бұрышқа қуманыз, өзіңіздің беделіңізді төмендетпеңіз.

6. Әңгімелесуші адамның мәртебесін сыйлау

Әңгімелесушінің мәртебесін түсірмеңіз.

7. Әңгімелесушінің дәйектеріне сығнмен қарамаңыз

Жағымды әңгімелесушінің дәйектеріне түсіністікпен, ал жағымсызға күмәнмен қараңыз.

8. Әңгімелесушінің ақпаратына қосылу кезегі

Сендіруге талпынсаңыз, сізде бөлетін емес, оның орнына оппонентпен келісетін жайттардан бастаңыз.

9. Эмпатияның көрінісі

Сендірушіге эмпатияңызды білдіріңіз.

Когнитивті эмпатия (түсіну және әңгімелесуші сөйлейтін немесе жасайтын нәрсеге түсіністікпен қарау)

Эмоционалдық эмпатия (бірге алаңдау, әңгімелесушіге жаны ашу)

10. Белсенді және рефлексивті тыңдау

Белсенді тыңдау. Көзбен байланыс жасау. Әңгімелесушінің ақпаратына қызығушылық таныту. Белсенді көңілді басқару. («нақтылау», «тарату», «басқаша айту» және т.б. тәсілдер).

Рефлексивті тыңдау. Сіз кезең-кезеңмен тұтынушы ақпаратының мазмұнын көрсетіп, Сізді мазалайтын мәселелерге баса назар аударасыз (селективті кері байланыс).

11. Қарсылықты айналып өту және кикілжіңдерден бас тарту

Қарсылық – бұл әңгімелесушінің сіздің тәртібіңіздің үлгісіне немесе сіздің ақпаратыңызға әрекеті.

Егер Сіз қарсылықты байқасаңыз, онда бұл тақырыпты бұдан әрі талқылауды тоқтатып, әңгімелесушінің назарын басқаға аудару керек.

Кикілжің– бұл кикілжің әрекетке итермелейтін/туындататын барлық нәрсе (ақпарат, тәртіп, сөйлеу мәнері).

12. Тұтынушыны түсінуді тексеру (мазмұнның көрсетілуі)

Әңгімелесушіні дұрыс түсінетініңізді тексеріңіз. Тәсілдері: «нақтылау», «қайта айту», «тарату» және т.б.

13. Вербалды емес тәртіпті бақылау

14. Сендірген кезде әңгімелесушінің қандай да бір қажеттілігін өтеңіз

ТИІМДІ КОММУНИКАЦИЯНЫҢ ТЕХНИКАЛАРЫ МЕН ӘДІСТЕРІ

«Аффирмациялар».

Әңгімелесушіге жағымды түрде қолдау көрсету (әдістері: жақсы сөздер, «қысқа әңгіме»).

Рефлексивті емес тыңдау: «Үндемеу кідірістері».

Үндемей білу қабілеті. Эмоционалды бейтарап ынталандыратын тіркестер немесе вербалды емес құралдар орынды

– сөйлеушінің соңғы сөздерін қайталау («айна» әдісі, одағайлар

(«иә» – бас ию), бас ию, мимикалық қимылдар, көзбен байланыс жасау және т.б.

Үндемеудің мағынасы: қарсылық, «алтын үндемеу»,

Тығырықтағы жағдай, тақырып іздеу, алаңдау, манипуляция.

ДӘЛЕЛДЕУ ӘДІСТЕРІ

Дәлелдеме

Бұл қандай да бір ереженің шынайылығын дәлелдеу мақсатында логикалық тұжырымдарды ұсыну болып саналады. Оған адамға психикалық әсер күштерін бойынша түрлі құралдарды тару немесе дәлелдерді ерекше тәртіппен орналастыру арқылы қол жеткізіледі.

Дәлелдеу барысында:

- алқыланған мәселе бойынша әрбір тараптың нақты ұстанымы қалыптасады.
- Алдын ала пікірді қалаған бағытта өзгертуге талпыныс жасауға немесе қалыптасқан пікірді немесе тараптардың көзқарасын бекітуге болады.

ДӘЛЕЛДЕУ ЕРЕЖЕЛЕРІ:

1. Қарапайым және нақты түсініктерді келтіру пайдалану;
2. Дәлелдер әңгімелесушіңіздің алдында шынайы болуы шарт.
3. Тек сенімді және тексерілген ақпаратты ғана пайдалану.
4. Кез келген жалғанды және асыра айтуды жоққа шығару;
5. Дәлелдеу тақырыптары мен әдістері әңгімелесушінің қабылдауы мен мінезі ерекшеліктеріне сәйкес келгені жөн:
 - Жекелеген түрде түсіндірілген дәлелдемелер әдетте барынша нәтижелі болады;
 - Көптеген ұсақ дәлелдерге қарағанда бірнеше (3-4) нақты дәлелдеме сенімдірек көрінеді;
 - Дәлелдеме бір адамның сөйлеуіне айналмауы тиіс;
 - Әңгімелесу барысында кідірістің маңыздылығы аса жоғары;
 - Әңгімелесушімен сылбырдан гөрі «белсенді» түрде тіркестерді құрастыру жақсырақ қабылданады.
6. Әңгімелесушіге қатысты дәлелдемені жөнді жүргізу, серіктестің дәлелдемесінде күмән болмаса, оның дұрыс айтуын мойындау;
7. Дәлелдемелерді іскер әңгімелесушінің тұлғасына байланыстыру:
 - дәлелдемені әңгімелесушінің мақсаттары мен міндеттеріне бағыттау;
 - тек дәйектерді тізіп шығудан алшақ болу: әңгімелесушіні қызықтыратын артықшылықтар мен салдарларды көрсету;
 - түсінікті терминологияны пайдалану: әңгіме барысында қарсы сауалдар арқылы дәлелдердің әсерін тексеру;
 - «артық» сендіруден бас тарту (қарсылыққа итермелеу мүмкін – «бумеранг» әсері).
8. Іскер емес сөздер мен бос тіркестерден алшақ болу;
9. Өз дәлелдемелерінің, идеяларының және т.б. баяндаудың көрнекілігі (кітаптар, суреттер, сызбалар және графикалық материалдар);
10. Ақпараттың беделді дереккөздеріне сілтемелер (танымалдығы аздан гөрі беделді дереккөзден алынған ақпарат екі есе тиімдірек ұғылады);
11. Дәйектер бойынша дәлелдеу (сандармен және мысалдармен);
12. Иллюстрация (бейне сызба, кестелер, суреттер, слайдтар, фонограммалар, репортаждар түрінде заттардың/құбылыстардың бейненің суреттің өзін көрсету);
13. Бір жақты монологтық әсер ету (бір бағытта жүзеге асады). Көбіне кеңестерде немесе дәрістерде сөйлеген кезде орындалады. Аудиторияны мәселелердің кең ауқымы жайлы ақпараттандыру қажет болғанда және ыңдаушылар сөйлеушімен келісетін кезде пайдалану ұсынылады;

ДӘЛЕЛДЕУ ТӘСІЛДЕРІ ЖӘНЕ ОНЫҢ ЕРЕЖЕЛЕРІ

«Критицизм» әдісі

Өзіңіздің қатеңізді/кінәңізді бірінші болып мойындаңыз. Адамды емес, тәртіп пен қылықтарды сынау.

«Алтын сөздер» немесе «Аффирмациялар» әдісі

Жағымды қолдау сөздер және комплементтер.

Есімі/есімі және тегі бойынша жүгіну

Серіктестердің есімі мен тегін есте сақтау қажет

«Қарым-қатынас айнасы» әдісі

Аарасқан кезде күлімсіреу.

СЕНДІРУ

Сендіру мақсатты бағытталған сөздер немесе бейнелі әсер арқылы жүзеге асырылады, бұл қандай да бір ақпаратты сынсыз қабылдауға және ұғынуға мүмкіндік береді.

Сендіруде бір адам басқаларына логиканың күшімен және алуан түрлі дәлелдермен әсер етеді.

Мақсат: нысанға ақпараттың құндылығы, маңыздылығы еш күмән тудырмайтындай және талдаусыз ұғынылатындай етіп оны ұйымдастыру және жеткізу.

СЕНДІРУГЕ ДАЯРЛЫҚ:

- Әсер көзінің беделі;
- Инфантилизация (балалар ойындарындағы іспетті еркіндік жағдайын қалыптастыру);
- Екі жоспарлық (қосымша тітіркендіргіштерді пайдалану: мимика, пантомимика, декорациялар);
- Сенімділік жағдайын қалыптастыру.

ТІКЕЛҮЙ ИЛАНДЫРУ

Иландыруға сөйлеу арқылы жан-жақты эмоционалды және бұйырушы дауыс арқылы қол жеткізіледі.

Бұл ретте сөйлеу формуласы әсер ету нысанына жүгінген төл сөз түрінде қолданылады.

Сөйлеу формуласында талап етілетін тәртіп/жағдай көрсетіледі. Бұл айтылған сөздерден кейін бірден байқалады.

Тіркестер жеңіл түрде есте сақталуы үшін өткір болуы (бірақ ренжітпеуі қажет) шарт.

Аса маңызды сөз тіркестерін бірнеше рет қайталау қажет. Сендірушінің сөзі әсер етуді күшейтетін құралдармен толықтырылуы мүмкін (қимылдар, мимика, интонация және ритм).

Дауыстың қаттылығы жекелген жағдайлар мен формуладағы белгілі тіркестің маңыздылығына байланысты құбылады.

Иландыру көбіне сендірумен бірге сабақтасады және бағынушылардың (қорқыныш, сескену, өтірік айту, сылбырлық) олқылықтарын еңсеру мүмкін болмаған жағдайларда олардың салдары жайлы түсіндіру арқылы қолданылады.

Мәселен, қызметкер аудитория алдында сөйлеуін күтіп, қатты алаңдап отыр.

Бұл жағдайда оның маңыздылығын төмендегідей жою қажет:

«Сабыр сақтаңыз. Сіз сауатты мамансыз. Сіздің баяндамыңыз жақсы. Трибунаға шығудың алдында терең тыныс және баяу түрде дем шығарыңыз. Қобалжуыңыз кетеді. Залда сіздің достарыңыз отыр. Оларға қарап, олар үшін сөйлеңіз. Дайындаған баяндамаңызды әңгімелеп беріңіз. Сіздің дауысыңыз қатты. Сіз асықпайсыз...».

ЖАНАМА ИЛАНДЫРУ

Тікелей иландыруға қарағанда жанамада араластыратын қоздырғыштың көмегіне жүгіну жиі байқалады.

Сөйлеу формуласы мүлде болмауы мүмкін.

Бұл ретте басшының әсер ету күші сөздерге емес, оның сыртқы келбетіне, беделіне, кеңседегі жағдайға және оның үстеліндегі заттарға, өзін әртүрлі жағдайларда қалай ұстайтынына тіреледі. Воспринимая руководителя, подчиненный приходит к выводу типа:

«Егер басшы бұл жағдайда сабыр сақтасан, онда қорқудың ешбір негізі жоқ».

Транстың көмегімен иландыру

Эриксоновтың гипнозы (транс жасау, трюизмдер, көп таңдаулардың ішінен біреуін таңдау, болжам жасау, номинализациялау және т.б.).

ИЛАНДЫРУ ӘДІСТЕРІ

«Тұспалдап айту»

Оның негізінде жетекші талап етілетін тәртіпке тура түрде нұсқамайды, сынамайды, өзінің мақсатына жанама жол салады.

Тұспалдап айту кезінде басшының толық білдірілмеген сөздері немесе тіркестері ой тек түсіну арқылы мәнін білуге болады.

Тұспалдап айту- бұл өзін-өзі жақсаруға жанашырлықпен қарайтын жол. Оны ашық пікірталастарға және жазалауға жатпайтын аздаған бұзушылықтар жағдайында қолданады.

Оны өзіншілдікке, менменшілдікке, көрсеқызарлыққа, паңдыққа, ренжуге, қызғануға, қулыққа, мақтануға жақын, сонымен қатар басқалардың көмегіне жиі жүгінетін қоластындағы қызметкерлерге қолданған дұрыс.

Супервайзерлармен команданы қалыптастыру және көшбасшылық өздерінің тиімділігін айтарлықтай арттыруға, ауқымды халықаралық жобаларды ұйымдастырудың құнды тәжірибесін алуға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде табыстың жеке стратегияларын белгілеуде, мансапты құруда жаңа мүмкіндіктер мен көкжиектерді ұсынады.

ҚОРЫТЫНДЫ

Астана қаласындағы ЭКСПО-2017 халықаралық мамандандырылған көрмесінің еріктілеріне және супервайзерлеріне арналған әдістемелік құрал жоғары деңгейдегі шараларда еріктілердің жұмысын ұйымдастыруға арналған барлық қажетті ақпаратты қамтыған жинақ болып табылады. Асылайша Қазақстандағы еріктілер қозғалысы келешекте дамуға және жүйелілік пен әдістемелік қамсыздандырудың жаңа деңгейіне көшуге жаңа серпін алды.

Әдістемелік құрал еріктілердің тиімді жұмысын ұйымдастыру үшін қабылданған шаралар жүйесінің бір бөлігіне айналды. Еріктілер мен супервайзерлерді тіркеуге арналған сайт жасалды. Оның арқасында жедел түрде ақпаратпен алмасуға, еріктілер топтарының жұмысын үйлестіруге, өзекті мәселелерді талқылауға мүмкіндік бар. Еріктілер, супервайзерлер мен жаттықтырушылар үшін оқытатын курстар дайындалды. Барлық жүйе ЭКСПО-2017 көрмесінен кейін де пайдалану және даму үшін қолжетімді болмақ.

АО «НАЦИОНАЛЬНАЯ КОМПАНИЯ «АСТАНА ЭКСПО-2017»
ТОО «НАУЧНЫЙ ЦЕНТР «ҚАЗҒЫЛЫМ»

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ И СУПЕРВАЙЗЕРОВ
МЕЖДУНАРОДНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ
ВЫСТАВКИ ЭКСПО-20 17 В Г. АСТАНА**

Астана-2016

Методическое пособие для волонтеров и супервайзеров Международной специализированной выставки ЭКСПО-2017 в г. Астана. Л.Г. Бурлаченко, В.А. Ким, А.М. Сарсекеева, Н.О. Наурызбаев, Ш.И. Оразбаева, А. Емелин, Ю.А. Россинский, Я.С. Павлова – Астана: ТОО «ҚАЗҒЫЛЫМ», 2016.

Перевод: каз. яз. – В.О. Мустафина, А.Д. Бектемирова.

Дизайн и верстка: Дизайн студия «Simple-studio» www.simplestudio.kz

Настоящее методическое пособие предназначено для волонтеров и супервайзеров Международной выставки Астана ЭКСПО-2017, а также для тренеров и специалистов в сфере волонтерского движения и молодежной политики.

Методическое пособие включает в себя общую информацию о Международной специализированной выставке ЭКСПО-2017 в Астане, вводный курс по подготовке волонтеров, развитию у них актуальных компетенций, описание конкретных направлений деятельности волонтеров на Выставке, курс для супервайзеров по работе с волонтерами.

В целом, методическое пособие содержит всю необходимую информацию для подготовки волонтеров на мероприятия самого разного уровня и может быть использовано в дальнейшем как основа методического обеспечения развития волонтерского движения.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	138
----------------------	------------

Глава 1. Международная специализированная выставка ЭКСПО-2017 в Астане.....	140
--	------------

1.1. Всемирные выставки ЭКСПО.....	140
1.2. ЭКСПО-2017: содержание и тематика.....	143
1.3. Астана - столица Казахстана.....	145
1.4. Краткий курс истории Казахстана - основные вехи и события.....	151
1.5. Языковые курсы по терминологии ЭКСПО-2017.....	156

Глава 2. Подготовка волонтеров ЭКСПО-2017 - вводный курс обучения.....	173
---	------------

2.1. Волонтер: его роль, функции и обязательства.....	173
2.2. Мастерство коммуникации - основа эффективности волонтера.....	177
2.3. Общение с иностранными гостями ЭКСПО-2017.....	186
2.4. Взаимодействие с людьми с ограниченными возможностями здоровья.....	190
2.5. Технология разрешения конфликтов - вводная информация.....	195
2.6. Техника безопасности при работе волонтером ЭКСПО-2017.....	201
2.7. Чрезвычайные ситуации - инструкции для волонтеров ЭКСПО-2017.....	203
2.8. Первая медицинская помощь - вводный курс для волонтеров.....	213

Глава 3. Направления деятельности волонтеров на Международной специализированной выставке ЭКСПО-2017 в Астане.....	215
---	------------

3.1. Транспортное обеспечение.....	215
3.2. Управление человеческими потоками и навигация.....	220
3.3. Переводческие услуги.....	223
3.4. Взаимодействие со СМИ.....	225
3.5. Организация питания и размещения.....	230
3.6. Техника продвижения продукции и промоутерство.....	233
3.7. Обслуживание мероприятий и работа со зрителями.....	236
3.8. Официальные церемонии.....	242
3.9. Техника работы с VIP - гостями.....	244

Глава 4. Вводный курс для супервайзеров по работе с волонтерами ЭКСПО-2017.....	247
--	------------

4.1. Место и направление работы волонтеров.....	247
4.2. Построение эффективного командного взаимодействия.....	250
4.3. Формирование лидерских компетенций.....	259

Заключение.....	266
------------------------	------------

ВВЕДЕНИЕ

Настоящее методическое пособие предназначено для волонтеров и супервайзеров Международной выставки Астана ЭКСПО-2017. Проведение в Казахстане мероприятия такого масштаба дает мощный импульс развитию волонтерского движения в целом, создает условия для реализации системного подхода и методического обеспечения в данной сфере. Волонтер ЭКСПО-2017, прошедший подготовку и отработавший месяц на международной выставке, получит уникальный опыт участия в массовых мероприятиях самого высокого класса и международного уровня, который включает в себя и слаженную командную работу, и высокий уровень личной эффективности, понимание различных выставочных тематик, знание протоколов проведения мероприятий VIP-уровня, участие в управлении процессами самоорганизации при большом скоплении народа, освоение активной гражданской позиции и проявление патриотизма. Казахстан сможет по праву гордиться такими волонтерами, а ЭКСПО-2017 станет отличной школой и основой для формирования устойчивого волонтерского движения.

Методическое пособие включает в себя четыре главы. Глава 1 «Международная специализированная выставка ЭКСПО-2017 в Астане» посвящена общей информации о предстоящем событии, которая поможет волонтерам оценить масштаб и значимость реализуемого Проекта и проводимых мероприятий, грамотно презентовать информацию о Выставке, участвовать в обсуждении, консультировать по общим вопросам проведения выставки. Глава включает историческую справку о Международных выставках ЭКСПО, содержание и тематику предстоящей выставки в Астане, рассказ о самой Астане – столице и одной из главных достопримечательностей Казахстана, краткую историю Казахстана – основные вехи.



Для волонтеров, встречающих иностранных гостей, важно знание английского языка. **ГЛАВА 1** включает в себя словарь терминов тематики ЭКСПО-2017 на казахском, русском и английском языках.

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 2 «Подготовка волонтеров ЭКСПО-2017 - вводный курс обучения» содержит информацию, важную для волонтерской деятельности в целом, с ней волонтеры будут знакомиться вне зависимости от направления своей работы на Выставке. Это мастерство коммуникации, технология разрешения конфликтов, техника безопасности, действия при чрезвычайных ситуациях, первая медицинская помощь. Также волонтеры познакомятся с особенностями кросскультурных коммуникаций при общении с иностранными гостями, правилами взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями.

Волонтеры пройдут курс семинаров-тренингов по данным тематикам для отработки соответствующих практических навыков, будут сдавать тесты на владение материалом.

ГЛАВА 3 «Направления деятельности волонтеров на Международной специализированной выставке ЭКСПО-2017 в Астане» содержит описание конкретных направлений деятельности волонтеров. Это транспортное обеспечение, управление человеческими потоками и навигация, переводческие услуги, взаимодействие со СМИ, организация питания и размещения, техника продвижения продукции и промоутерство, обслуживание мероприятий и работа со зрителями, официальные церемонии, техника работы с VIP-гостями. К общей информации, представленной в настоящем пособии, в 2017 году волонтеры пройдут практическое обучение на территории Выставки.

ГЛАВА 4 «Вводный курс для супервайзеров по работе с волонтерами ЭКСПО-2017» содержит информацию, необходимую для подготовки координаторов волонтерских групп, формированию у них навыков лидерства и командообразования. Для супервайзеров организованы семинар-тренинги для отработки соответствующих навыков на практике.

В целом методическое пособие содержит всю необходимую информацию для подготовки волонтеров на мероприятия самого разного уровня и может быть использовано в дальнейшем как основа методического обеспечения развития волонтерского движения.

ГЛАВА 1

МЕЖДУНАРОДНАЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ВЫСТАВКА ЭКСПО-2017 В АСТАНЕ

1.1. ВСЕМИРНЫЕ ВЫСТАВКИ ЭКСПО

История Всемирных выставок начинается с **ВЕЛИКОЙ ВЫСТАВКИ ПРОМЫШЛЕННЫХ РАБОТ ВСЕХ НАРОДОВ**», состоявшейся в Лондоне в 1851 г., и продолжается по сегодняшний день. В 1928 г. в Париже для регулирования выставочной деятельности было образовано **МЕЖДУНАРОДНОЕ БЮРО ВЫСТАВОК (МВБ)**. На сегодняшний день это одна из самых давних и представительных международных структур (в ее состав входит 168 стран). Международное бюро выставок следит за соблюдением принципов и задач Всемирных выставок. В рамках международного сотрудничества проводятся мероприятия в образовательной сфере, в сфере инноваций, встречи по обмену мнениями и развитию глобального диалога по общечеловеческим проблемам. Места проведения Всемирных выставок и их темы определяются с учетом политического, экономического, географического и культурного

контекста. В XIX веке, во времена Промышленной революции, движений романтизма и позитивизма складываются благоприятные условия для развития выставочного движения.

С самого начала своего существования Выставки являются проявлением стремления к солидарности между народами; именно поэтому они становятся одновременно и «витриной», и форумом обсуждения вопросов, связанных с прогрессом человечества. Порой одновременно со Всемирными выставками празднуются торжественные даты. Выставки становятся связующим звеном между прошлым, настоящим и будущим. Так, в 1889 г. в Париже отмечается столетие Французской Революции, в 1876 г. в Филадельфии – столетний юбилей провозглашения независимости США; в 1893 г. в Чикаго и в 1992 г. в Севилье – пятисотлетие открытия Америки, а в 1915 г. в Сан-Франциско – открытие Панамского канала.

ВЫДАЮЩИЕСЯ ЗДАНИЯ. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ ГОРОДА.

В 1851 г. в Лондоне впервые опробована идея проведения Всемирной выставки в **ОДНОМ ЗДАНИИ**, в центральной части города, в котором разместились бы все экспонаты. Для этого сооружается Хрустальный дворец – новаторская для того времени постройка, в которой опорная структура оранже-

реи сочетается с революционными по своей новизне инженерными конструкциями, повторяющими рисунок прожилок на листьях гигантской кувшинки «Виктория Регия». Хрустальный дворец воздвигается как храм новой религии, исповедуемой новым обществом, преклоняющимся перед техникой.

В 2006 году на башне побывало 6 719 200 человек, а за всю ее историю до 31 декабря 2007 года - 236 445 812 человек. То есть Эйфелева башня является самой посещаемой и самой фотографируемой достопримечательностью мира.



ЭЙФЕЛЕВА БАШНЯ служила входной аркой парижской всемирной Выставки 1889 года и задумывалась как временное сооружение. От планировавшегося сноса (через 20 лет после выставки) башню спасли радиантенны, установленные на самом верху, - это была эпоха внедрения радио. Со временем она стала символом Парижа, названная в честь своего конструктора Гюстава Эйфеля.

ТЕЛЕФОН, запатентованный в США в 1876 году Александром Беллом, назывался «говорящий телеграф». Трубка Белла служила по очереди и для передачи, и для приёма человеческой речи. В телефоне А. Белла не было звонка, позже он был изобретён коллегой А. Белла — Т. Ватсоном (1878 год). Вызов абонента производился через трубку при помощи свистка. Дальность действия этой линии не превышала 500 метров. Долгое время именно Александр Белл считался официальным изобретателем телефона и только 11 июня 2002 года Конгресс США в резолюции № 269 признал право изобретения телефона за Антонио Меуччи.

Александр Белл подал заявку в Вашингтонское патентное бюро на своё изобретение **14 ФЕВРАЛЯ 1876 ГОДА**.

В этот же день изобретатель Элиша Грей из Чикаго подал предварительную заявку на «**УСТРОЙСТВО ДЛЯ ПЕРЕДАЧИ И ПРИЕМА ВОКАЛЬНЫХ ЗВУКОВ ТЕЛЕГРАФНЫМ СПОСОБОМ**». Вскоре Грей отказался от своей предварительной заявки. По этому случаю были многочисленные споры о том, кто первый изобрёл телефон.

7 МАРТА 1876 ГОДА Александром Беллом был получен патент на изобретение телефона. Любопытно, что А. Белл пытался изобрести не телефон, а «гармонический телеграф». В то время в телеграфии испытывался огромный дефицит линий.

25 ИЮНЯ 1876 ГОДА. Александр Белл впервые продемонстрировал свой телефон на первой Всемирной электротехнической выставке в Филадельфии.

Начиная с **1855 Г.**, концепция проведения Всемирных выставок в одном здании изживает себя, и рождается новая форма организации выставочного пространства – выставочные площадки. Появляются международные выставочные городки. **“БЕЛЫЙ ГОРОД” В ЧИКАГО В 1893 Г.** – первый пример такого городка, однако эта форма размещения выставок будет использоваться и в дальнейшем: экспозиция располагается вокруг озера, среди каналов у проток.

Среди видов искусств, представленных на Всемирных выставках, важное место отводится архитектуре. Города, принимающие выставки у себя, стараются выстроить выдающиеся, уникальные здания, ставшие как бы символическим выражением современности, технического прогресса, открытости и узнаваемые во всем мире: Атомиум в Брюсселе, Национальный дворец Монжуич в Барселоне, Эйфелева Башня в Париже...

THE GREAT EXHIBITION OF WORKS OF INDUSTRY OF ALL NATIONS (Великая выставка работ промышленности всех наций) впервые прошла в лондонском Гайд-парке в октябре далекого 1851 года. Выставка стала самой популярной демонстрационной площадкой технологических возможностей человечества, сохранив свой мировой формат. Сегодня ЭКСПО – это место, где научная мысль доказывает свою жизнеспособность и желание опереться на чьи-либо бизнес-возможности.



- Совместная история Казахстана с ЭКСПО берет начало в 2005 году. 11 июня этого года Казахстану был вручен флаг ЭКСПО-2017 как свидетельство успешной защиты регистрационного досье выставки и принятия на себя высоких обязательств.
- В 2017 году Астане предстоит три месяца жить в режиме ЭКСПО и в фокусе телекамер ведущих медиа-гигантов планеты. Выставка Астана ЭКСПО-2017, которая пройдет в Астане под лозунгом «Энергия будущего», задумана как широкомасштабный всеобъемлющий проект, темой которого является энергия, вызывающая глубокий многосторонний интерес.
- Энергия будущего – это тема, интересующая весь мир. Это не только альтернативные источники энергии, такие как солнечная, ветряная, геотермальная, но и традиционные. Это вопросы сокращения выбросов в атмосферу углекислого газа, использования нефти, загрязнения окружающей среды, истощения минеральных и углеродных ресурсов планеты. Казахстан – единственная страна в СНГ, принявшая концепцию перехода к зеленой экономике, в частности, к возобновляемым источникам энергии.
- Организаторы выставки определили три подтемы: первая – сокращение выбросов углекислого газа, вторая – энергоэффективность, третья – доступность энергии для всех. Технологии, представленные на ЭКСПО, могут быть успешно интегрированы в жизнь.
- На территории ЭКСПО планируется продемонстрировать все экотехнологии в действии.
- Крыши выставочных зданий будут снабжены солнечными батареями. На некоторых сооружениях установят турбины, вырабатывающие электроэнергию. Охлаждение или тепло будет подаваться из под земли.

Будет возведена самая большая сфера в мире – как олицетворение планеты и символ Казахстанского ЭКСПО. Сделать что-то удивительное в виде сферы – идея Президента Н.А. Назарбаева. Казахстанский павильон – центр, а вокруг него международные павильоны. Это будет уникальное зрелище: покрытый полукруглыми сверкающими стеклами, превращающийся в «телевизор» павильон будет виден даже из космоса.

Помимо музея высоких технологий внутри колоссальной сферы так же расположится музей, рассказывающий об истории казахов. Это будет своего рода презентация нации.

Эксперты настаивают, что ЭКСПО станет окупаемым. Стройка идет там, где уже запланировано развитие Астаны. Прокладываются дороги, инженерные сети, вода, газ, канализация, там, куда так или иначе растет город. Также **ЭКСПО – это первый крупный международный проект, работающий на имидж Казахстана в глазах всей планеты.**

К тому же, это реальная возможность для активного развития туризма в Казахстане. Потенциальных туристов интересует Астана, а также Боровое, Алматы, Байконур, другие регионы, куда согласно задумке их будут доставлять скоростные поезда, туристам будут предоставлены недорогие и комфортабельные экскурсии. Таким образом, красоты Казахстана станут узнаваемыми и начнут приносить прибыль. Для иностранцев будет организована упрощенная визовая процедура, с некоторыми странами уже утвержден безвизовый режим.

В ходе строительства ЭКСПО создаются десятки тысяч рабочих мест. Строятся большие объемы жилья, при чем не за счет государственных действий. Сегодня в рамках ЭКСПО-2017 порядка 500 миллионов долларов инвестиций уже направлены на жилищное строительство, возведение отелей и бизнес - центров. Кроме того, во время проведения ЭКСПО зарабатывать будет Казахстанский малый и средний бизнес. В столицу придет огромное количество людей, которые будут тратить деньги, при чем не только на территории выставки, но и в целом в Астане и Казахстане. Также важным фактом яв-

ляется строительство новых и важных для столицы объектов за счет ЭКСПО.

После выставки планируется перепрофилировать возведенные в ходе подготовки ЭКСПО-2017 объекты, для использования их в будущем. Например, в павильоне, высота которого стандартные выставочные восемь метров, оставлены специальные зазоры-консоли, которые потом позволят разделить объект на два этажа.

Планируется, что на территории выставочных павильонов будут офисы класса «А», учебные лаборатории и лекционные залы. Есть предложения оставить часть выставочной территории под развлекательную площадку для детей, подростков и молодежи.

После выставки планируется перепрофилировать возведенные в ходе подготовки ЭКСПО-2017 объекты, для использования их в будущем. Например, в павильоне, высота которого стандартные выставочные восемь метров, оставлены специальные зазоры-консоли, которые потом позволят разделить объект на два этажа.

В планах также открытие музея высоких технологий – постоянно обновляющаяся экспозиция, которая займет часть этажей казахстанского павильона. К концу 2016 года должна быть готова концепция, над которой сейчас трудятся британские компании. Это будет, скорее, научно-познавательный, обучающий центр для студентов и старшеклассников. Сейчас ведутся переговоры с такими компаниями, как Google, HP, IBM, чтобы они вели обучение и переподготовку кадров на базе, построенной для ЭКСПО.

ВЫДАЮЩИЕСЯ ЗДАНИЯ. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ ГОРОДА.

- ✓ Посетители должны не только интеллектуально обогащаться, но и получать удовольствие. Концерты, шоу-проекты, выставки, театральные представления – программа яркая, современная и насыщенная, с участием отечественных и мировых звезд будет расписана на полных три месяца ЭКСПО.
- ✓ А билеты можно будет купить со скидкой на десять дней, на месяц и так далее. К тому же во время EXPO на территории в 174 гектара (а мы ожидаем 70-90 тысяч гостей в день!), разумеется, найдется место определенным коммерческим зонам – сувенирным лавкам, фуд-кортам....
- ✓ Высокие технологии в шаговой доступности – это залог будущих успехов отечественной науки, а стало быть, и успеха страны в целом.



1.3. АСТАНА - СТОЛИЦА КАЗАХСТАНА

Астана – новое имя новой столицы Казахстана. Прежнее же название города – Акмола (ранее Акмолинск). Есть несколько версий происхождения этого названия. Первая гласит, что город Акмола был назван в честь холма из известняка белого цвета. Вторая версия принадлежит византийскому автору Прокопиусу. Он писал в своих трудах, что гунны называли «мола» высокий холм или крепость. И третий вариант: Акмола всегда была главным центром ярмарок рогатого скота, известной изобилием и разнообразием мясомолочных продуктов (кумыс, айран, курт, шубат и т.д.). Следовательно, название города переводится как «белое святое место» или «белое изобилие».

В Казахской Советской энциклопедии написано, что «Акмола – это сооружение из белого камня, над четырехугольными стенами которого воздвигнут купол, напоминающий верхнюю часть юрты или половинку шара. Сверкающий на солнце купол был виден издалека, что и придавало особую красоту берегам реки Есиль». Поэтому название Акмола и стало названием этого края.

Степи Акмолы издревле были местом, где встречались различные культуры и цивилизации. В середине первого тысячелетия до н.э. историк Геродот упоминал маршрут через Большую Степь (позже Великий Шелковый Путь), который пролегал именно здесь. Караванные пути способствовали расцвету торговли и кустарного промысла в городах, традиционно занятых животноводством и сельским хозяйством.

БОЗОК

В своей книге «**В СЕРДЦЕ ЕВРАЗИИ**» Президент Казахстана Нурсултан Назарбаев отметил, что нынешняя столица Казахстана возникла не на пустом месте, а на территории, обжитой человеком еще в глубокой древности. Это подтверждается недавним открытием средневекового городища Бозок, который на протяжении ряда веков был политическим и духовным центром Сары-Арки – великой и бескрайней степи, раскинувшейся на тысячи километров в центре материка, называемого Евразией.

Средневековое городище Бозок, находящееся в пяти километрах от Астаны, является тысячелетней предшественницей казахстанской столицы.

АКМОЛИНСК

В 30-ых годах XIX века в степях Казахстана на месте селения Акмола возник город Акмолинск – важный коммерческий и экономический центр центральноазиатского региона. В то время его население насчитывало немногим более 2000 человек. Однако за следующие 30 лет население города возросло в три раза.

ЦЕЛИНОГРАД

Новый этап в жизни города начался в 60-х годах прошлого века: в декабре 1960 года город со стотысячным населением становится центром Целины северного Казахстана. В 1961 году Акмолинск был переименован в Целиноград, в 1992 году – в Акмолу, а 6 мая 1998 года – в город Астана.

ОТ АЛМАТЫ К АСТАНЕ

В последнее десятилетие 20 века город целинников обрел новое дыхание – с появлением на карте мира Республики Казахстан ожили древние степи Акмолы, где появился чудо-город Астана.

Астана стала столицей нового Казахстана по многим причинам. Бывшая столица – Алматы – находилась далеко на юге страны, а ее население составляло свыше 1,5 миллиона человек. Плотная застройка Алматы фактически не оставляла возможности для развития города. Транспортная загрузка магистралей и экологические условия «Южной столицы» оставляли желать лучшего – она стала одним из самых экологически проблемных городов Казахстана.

В новейшей истории нередки случаи, когда перенос столицы проводится осознанно как адекватный ответ на новые вызовы истории. Это придает мощный импульс социально-экономическому и политическому развитию страны. Новой крупнейшей евразийской державе требовался новый общенациональный символ – новая столица, город 21 века, который отражал бы дух созидания, новаторства и роль Казахстана как места, где Запад встречается с Востоком.

Именно поэтому, по предложению Президента Казахстана Н.А. Назарбаева, Акмола (Астана) была выбрана как лучшая альтернатива Алматы. Мнение Президента базировалось на основе общенационального исследования, принявшего во внимание 32 фактора, и прежде всего социально-экономические индексы, климат, пейзаж, сейсмические условия, естественную окружающую среду, транспортную инфраструктуру, строительные средства обслуживания, рабочую силу.

В 1999 году новой столице Казахстана была присуждена премия ЮНЕСКО «Города за мир».

По мнению главы ЮНЕСКО, Астана стала ярким символом независимости молодого государства.



ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТИ АСТАНЫ

БАЙТЕРЕК

Байтерек – монумент в столице Казахстана, одна из основных достопримечательностей города. «Байтерек» означает молодое, крепкое, растущее дерево, символизирует собой государство, сохранившее свои исторические корни, имеющее прочную опору и устремленность к будущему процветанию.

Автор проекта монумента – известный английский архитектор Норман Фостер. Монумент Байтерек был открыт в 2002 году, и стал знаком истории Казахстана, нового этапа в жизни народа. Структура башни символизирует три основы мироздания – подземный, земной и небесный миры.

Монумент «Байтерек» – уникальное архитектурное сооружение из металла, стекла и бетона, масштаб которого ошеломляет: металлическая конструкция высотой 105 метров, весом свыше 1000 тонн, стоит и упирается на 500 сваях. Впервые в мире шар диаметром 22 метра и весом 300 тонн из стекла «хамелеон», меняющего цвет в зависимости от солнечного света, был поднят на высоту 97 метров.

Монумент «Байтерек» своим расположением и композиционным строением выражает космогонические представления древних кочевников.

Огромными крыльями закрывая небо, летит священная птица Самрук. Стремится она к Байтереку, Дереву жизни, чтобы, укрывшись в высокой кроне, отложить золотое яйцо – Солнце, дарующее жизнь и надежду. А внизу, у корней, ждёт своего часа голодный дракон Айдахар, призывающий ночь на смену дню, зиму на смену лету. Так происходит вечная борьба добра со злом там, где на стыке миров несёт свои воды Мировая река, на берегу которой возвышается Байтерек, корнями удерживающий землю, короной подпирающий небо...

Великое Древо, гармонирующее в исконном антагонизме жизнь и смерть, – одна из мировых универсальных мифологических концепций. Зарождаясь в земной тверди, оно проходит свой вечный путь и уходит в бесконечное небо.

ДВОРЕЦ МИРА И СОГЛАСИЯ – «ВОСЬМОЕ ЧУДО СВЕТА» АСТАНЫ

Пирамиды – это не только Египет, но теперь и Казахстан. Совсем недавно, в 2006 году, в Астане был открыт Дворец Мира и Согласия, который имеет форму правильной четырехгранной пирамиды. Некоторые уже применяют к этой пирамиде эпитет «Восьмое чудо света». И ей есть чем удивить: построенная известным архитектором Норманом Фостером, она заключает в себе пропорции золотого сечения: грани основания имеют длину 62 метра, и высота равна 62 метрам.

Пирамида Дворца Мира и Согласия состоит из концертно-оперного зала, конференц-залов, выставочных галерей, оранжерей. При этом все они имеют потрясающее оформление, состоящее из различных панно, скульптур, картин, и инсталляций. Самый большой конференц-зал называется «Хеопс Атриум». Его площадь превышает 2000 кв.м. На вершине пирамиды расположен небольшой конференц-зал «Колыбель», который стал местом проведения известной конференции лидеров мировых религий.

Дворец Мира и Согласия – поистине уникальное строение в Казахстане и его сверкающие грани как нельзя лучше украшают столицу. К тому же купол здания ночью светится яркими огнями и, подобно маяку, указывает путь для единства народов и религий.

ДВОРЕЦ ПРЕЗИДЕНТА «АК ОРДА»

Ни одна столица Мира не обходится без Резиденции Президента. Спустя 5 лет, после объявления новой столицы Республики Казахстан, была проведена официальная презентация Дворца Президента «Ак Орда». Однако, это сооружение уже не является закрытым государственным объектом, и по инициативе Президента здесь регулярно проводят экскурсии. Для посещения Ак Орды есть одно важное условие: если Президент находится в Резиденции, Вам не удастся попасть сюда. Если только Вы не Глава другого государства.

МЕМОРИАЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «КАЗАК ЕЛІ»

Мемориальный комплекс «Казак елі» представляет собой стелу, с установленными на ее вершине образе птицы Самрук и четырьмя бронзовыми барельефами у основания: «Первый Президент и народ Казахстана», «Мужество», «Созидание» и «Будущее».

В основе барельефов «Казак Елі» – принцип единства четырех сторон света. Они подчеркивают территориальное расположение столицы Казахстана – в сердце Евразийского континента. Высота монумента составляет 91 метр, что символизирует 1991 год, когда Казахстан стал независимым государством. Мраморное основание монумента представляет чистоту помыслов и межэтническую гармонию народа Казахстана. Стела демонстрирует стремление казахстанцев к дальнейшему развитию и процветанию.

ХАЗРЕТ СУЛТАН – СОБОРНАЯ МЕЧЕТЬ В АСТАНЕ, КРУПНЕЙШАЯ МЕЧЕТЬ В ЦЕНТРАЛЬНОЙ АЗИИ

Мечеть имеет четыре минарета высотой по 63 метра, которые символизируют возраст, в котором умер пророк Мухаммад. Высота главного купола 40 метра, возраст, в котором началась его пророческая миссия, а общая площадь равна 3930 кв. метров. Мечеть была построена при поддержке государства Катар.

ного стилей. Здесь расположились Конгресс-зал вместимостью более 3082 человек, церемониальный зал на 268 мест, пресс-центр на 220 мест, просторный ресторан, оборудованный сценой и звуковой аппаратурой и рассчитанный на 678 человек.

Конгресс-зал с внушительными габаритами 70x70 метров, общей площадью 4775 квадратных метров вместимостью более 3082 человек, собран без колонн и опор, с применением модульных перекрытий. Отличительной чертой зала является возможность его деления посредством трансформирующихся панелей на несколько частей, каждая из которых может работать в автономном режиме – при необходимости надёжная звукоизоляция даёт возможность одновременного проведения нескольких мероприятий.

Церемониальный зал общей площадью 300 квадратных метров и вместимостью 273 посадочных места оснащён звукоусиливающей аппаратурой, предназначен для особо торжественных событий.

На втором этаже расположены галерея прикладного искусства, этнографии, археологии и антропологии и самая большая в Астане галерея современного искусства.

На третьем этаже находятся музей истории города Астаны, кинотеатр 4D вместимостью 49 мест, а также макетный зал «Астана-2030», где выполненный южнокорейской компанией «Model Park» макет Астаны в масштабе 1:600 (25x40 м) представляет столицу с перспективой развития до 2030 года.

Уникальное в своём роде архитектурное сооружение «Тауелсіздік Сарайы» (Дворец Независимости) стало одной из главных площадок для проведения международных форумов и масштабных мероприятий.

РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДУМАН

Океанариум развлекательного центра «Думан» на сегодняшний день является первым и пока единственным в СНГ. Это – единственный океанариум в мире, расположенный от самого океана на расстоянии в более чем 3000 км. Объем воды в казахском океанариуме – 3 миллиона литров. Для его создания специально были завезены 120 тонн морской соли.

В океанариуме живет более 2000 разновидностей морских жителей, представителей морской фауны из различных частей мира. Уникальная система жизнеобеспечения – это сердце и легкие океанариума. Она состоит из 11 км трубопровода (трубы изготовлены из материала абсолютно безопасного для рыбы), 34 мощных насосов, 6 больших фильтров песка (вместимость каждого из этих фильтров – 200 тысяч литров) и системы очистки воды, которая обеспечивает необходимый химический состав воды и ее прозрачность.

ХАН-ШАТЫР - ОДНО ИЗ ЗНАМЕНИТЫХ ЭКО-ЗДАНИЙ МИРА

Хан-Шатыр – это еще одна яркая достопримечательность в современной архитектуре Астаны, и в то же время огромный торгово-развлекательный центр города. К тому же, это самый крупный шатер в мире: высота по шпилью составляет 150 метров, а общая площадь – 127 тысяч кв.м.

Открытый в 2010 году, Хан-Шатыр представляет собой шпиль, на котором, благодаря натянутым стальным тросам, держится специальное прозрачное полотно. Специальное химическое покрытие полотна защищает пространство шатра от перепадов температур и способствует сохранению особого микроклимата. Благодаря этим и другим технологиям Хан-Шатыр вошел в десятку эко-зданий мира. Архитектором этого уникального сооружения стал Норман Фостер, который является автором нескольких архитектурных чудес Астаны.

Под куполом шатра разместились самые разные торгово-развлекательные заведения: фирменные магазины и бутики, супермаркет, офисы компаний, кафе и рестораны, игровые площадки и семейные парки, кинотеатры и аквапарк. Причем искусственный пляж аквапарка представляет собой уникальную систему: здесь поддерживается тропический климат с температурой 35 градусов по Цельсию, а песок привезен с Мальдивских островов. Кроме всего этого, по всему шатру можно прокатиться на настоящих американских горках, которые охватывают большую часть Хан-Шатыра.

1.4. КРАТКИЙ КУРС ИСТОРИИ КАЗАХСТАНА - ОСНОВНЫЕ ВЕХИ И СОБЫТИЯ

Казахстан - это страна с богатым историческим и культурным прошлым. Расположенный в центре Евразии, Казахстан оказался на перекрестке древнейших цивилизаций мира, на пересечении транспортных артерий, социальных и экономических, культурных и идеологических связей между Востоком и Западом, Югом и Севером, между Европой и Азией, между крупнейшими государственными образованиями евразийского континента. На различных этапах истории на территории Казахстана возникали и развивались государства с самобытной культурной историей, наследником которой стал современный Казахстан.



Территория Казахстана стала осваиваться человеком около миллиона лет тому назад. Древний человек уже в эпоху нижнего палеолита обжил удобные для жизни, богатые дичью и дикими плодами урочища Каратау, где обнаружены наиболее древние стоянки эпохи камня. Постепенно в эпоху среднего и верхнего палеолита он осваивал Центральный и восточный Казахстан, Мангышлак. Раскопки неолитического поселения Ботай в Северном Казахстане показали, что Казахстан входит в зону освоения коня и формирования кочевых цивилизаций.

В эпоху бронзового века, четыре тысячелетия тому назад, на территории Казахстана обитали племена так называемой андроновской и бегазы-дандыбаевской культуры. Они занимались земледелием и скотоводством, были прекрасными воинами, освоившими боевую колесницу. Люди эпохи были не только воинами, пастухами и земледельцами, но и великолепными металлургами. Из бронзы они изготавливали топоры, ножи, кинжалы, украшения. Они же начали разрабатывать месторождения меди, которые используются до сих пор, - это Жезказганские и Саякские медные карьеры. Обитали эти племена на территории Казахстана около тысячи лет - с XVII в. до н.э. до IX- VIII вв. до н.э.

В первые века I-го тысячелетия нашей эры на территории степной зоны Центральной Азии процветала кочевая скифо-сакская цивилизация, памятники культуры которой сохранились до наших дней. Особенно впечатляют предметы быта и украшения, выполненные в «зверином стиле» из бронзы и золота, извлеченные из курганов в различных регионах Казахстана. Знаменита своей целостностью, красотой и изяществом гробница Золотого сакского воина, обнаруженная в городище Иссык, недалеко от Алматы. В кургане Иссык, в погребении «Золотого человека», была найдена серебряная чаша, на дне которой вырезана надпись из 26 знаков. Она еще не прочитана. Одни ученые считают, что надпись выполнена на одном из иранских языков, другие - что на прототюркском. Но, в любом случае, в это время начинается формирование облика и языка средневековых и современных казахов, их психологических стереотипов, многих элементов культуры, быта и народных обычаев.

В последующие века в степях современного Казахстана сформировалась могучая гуннская держава, оказавшая огромное влияние на геополитическую карту мира той эпохи. Под ударами гуннских воинов Атиллы пала Великая Римская империя. Вместе с завоеваниями гунны принесли в Европу и культурные достижения, оказавшие значительный вклад в формирование современного облика культурного человека.

В дальнейшем преемниками гуннов стали тюркоязычные племена, создавшие несколько крупных государственных образований – каганатов, простиравшихся от Желтого моря на Востоке, до Черного моря на Западе. Эти государства отличались передовой для того времени культурой и основывались не только на кочевом типе хозяйствования, но и создали оригинальную городскую культуру, имев-

шую богатую торгово-ремесленную традицию. Так, в оазисах Центральной Азии (территория Южного Казахстана) возникли города и караван-сарай, через которые проходил знаменитый караванный торговый путь, известный как Великий Шелковый путь, связывавший Византию и Китай. В это время начинается изменение этнической среды - преобладание переходит к тюркским племенам, центром которых стал Алтай. Во второй половине VI в. в письменных источниках фиксируется термин «тюрк» в китайской передаче - туцзюе, в согдийской - турк.

Археологическое изучение тюркских памятников позволяет, в известной мере, сопоставить их с некоторыми тюркскими племенными объединениями.

Важное значение имел и караванный путь вдоль берегов Сырдарьи, который вел в Приаралье и на Южный Урал, а также так называемая «соболья дорога» через Центральный Казахстан и Алтай в юго-западные районы Сибири, через которую весь Ближний Восток и Европа получали дорогую пушнину. На этих путях образовывались крупные города и торговые центры. Великий Шелковый путь не только стимулировал развитие торговли, но и явился трансформатором передовых идей в области науки и культуры. К этой эпохе относится деятельность философа Аль-Фараби (870-959) выдающимся наследием того времени является изящная городская архитектура. Архитектурные памятники - мавзолеи Арыстан Баба, великого суфия Ходжи Ахмета Ясави (Туркестан) и Айша Биби (Тараз) сохранились до наших дней. Вместе с тем еще древнейшими кочевниками региона была изобретена совершенная для их быта и мировосприятия юрта (куполообразное, легко разбирающееся переносное жилище из деревянных решеток и войлока).

В 1221 году монгольские племена под предводительством Чингисхана завоевали Центральную Азию. Монгольское нашествие оказало значительное влияние на историю казахского народа. В числе мер, которые предпринимал Чингисхан в отношении казахских кочевников, были попытки заменить родоплеменное деление территориальным управлением и объединить кочевников в качестве правящего класса под верховной властью самого Чингисхана и его преемников.



На рубеже XIV-XV в.в. на территории Южного Казахстана и Средней Азии образовалась могущественная империя Тимурлана (1336-1405 г.г.), подчинившего своей власти огромные пространства Среднего Востока и Северной Индии.

Ко второй половине XV века в регионе начался процесс консолидации народов кочевой степи, сложившихся из многообразных этнокультурных субстратов на основе общей ментальности и образа жизни.

Стали образовываться первые казахские ханства, а к первой половине XVI века формирование единой нации завершилось. Этноним «казах» в переводе с древнетюркского языка означает «вольный, независимый» и вполне отражает характер народа, во все времена устремленного к независимому, самостоятельному существованию.

Кочевали казахи главным образом в меридиональном направлении, двигаясь вслед за теплом. При этом каждый род имел свои строго определенные маршруты кочевки, на которые другие роды не имели права пося-

гать. Таким образом, существовала достаточно стройная система родоплеменного землевладения и землепользования, основанная на цикличности природных процессов.

В XVII-XVIII веках, направляемые китайскими богдыханами, джунгарские кочевые племена разворачивают широкомасштабную войну против казахского ханства. По всей степи происходят ожесточенные сражения, но крайне ослабленные родоплеменной раздробленностью и слабостью экономических и военно-политических связей различных регионов страны, в 1723 году казахи терпят жестокое поражение, что в народе до сегодняшнего дня помнят как трагедию «Ак табан шубырынды».

В целях обретения гарантий собственной независимости и безопасности, казахские ханы стали искать военной защиты у Российской империи, которая в то время активно расширяла свои границы на восток - вглубь Сибири. Однако, вместе с военной помощью началось повсеместное строительство городов-крепостей, массовое переселение русского населения из внутренних районов

России, передача пастбищных земель под крестьянские угодья, территориальное деление по образцу российско-го административно-территориального деления, что в конечном итоге привело в потере Казахстаном собственной независимости.

Несмотря на героическое сопротивление колонизации края со стороны Кенесары хана, возглавившего народное ополчение, восстания Сырыма Датова, восстания в Старшем жузе и других, к 1871 году Казахстан как независимое государство перестал существовать. Аннексия южного Казахстана Россией в 1850 и 1860-х годах, как последний этап колонизации Казахстана, произошла после российской военной кампании против Кокандского, Бухарского и Хивинского ханств, которые занимали тогда территории южного Казахстана.

Дальнейшая судьба Казахстана в общих своих чертах связана с европейской моделью общественного прогресса и, в частности, с судьбой Российской государственности и ее народов.

В первой половине XIX века все больше казахов переходит к оседлому образу жизни и начинают заниматься земледелием, что объясняется отчуждением у казахов обширных плодородных площадей в пользу переселившихся русских крестьян из внутренних обла-

стей России. Экономика Казахстана все больше входила в орбиту хозяйственной деятельности России. На его территории начинают быстро развиваться многие отрасли промышленности, транспорт, торговля. Шло формирование национального рабочего класса, интеллигенции.

После большевистской революции 1917 года в Казахстане установилась Советская власть. Первая мировая и гражданская войны разрушили хозяйство всей страны. Зимой 1920-1921 гг. сильнейший джунт привел к гибели почти половины скота. Лето 1921 года было неурожайным, начался голод. Только к концу 20-х гг. хозяйство Казахстана было восстановлено. В 1920 году Казахстан стал автономной, а в 1936 году - союзной республикой в составе СССР.

На территории Казахстана были созданы тысячи крупных промышленных предприятий, проложены десятки тысяч километров железных и автомобильных дорог. Казахстан стал крупным производителем цветных и черных металлов, угля, нефти, зерна, продуктов животноводства. В 1991 году на долю Казахстана приходилось 70% союзного производства свинца, цинка, титана, магния, олова, 90% фосфора и хрома, более 60 % серебра и молибдена. Казахстан стал крупным производителем зерновых.

Однако, за успехи экономического развития казахский народ заплатил дорогую цену. Методы «социалистической индустриализации» привели к трагедии. В результате кампания по коллективизации в 30-х годах вызвала жестокий голод. Часть казахов ушла со стадами в Китай и соседние среднеазиатские страны. В 1931-1934 годах от голода и болезней погибло около полутора миллионов человек, что составляло более 40 % этноса.

Казахстан был единственной республикой на территории бывшего СССР, в которой коренное население составляло меньшинство; такое положение начало складываться в 30-е годы не только в результате больших потерь населения, но и выселения из других регионов СССР на территорию Казахстана сотен тысяч людей, негодных большевистскому режиму, организации на его территории концлагерей для жертв террора 1937-1938 гг.

На рубеже 70-80 годов кризисные явления в экономической и социально-политической жизни СССР проявились и в Казахстане. Жесткая плановая система тормозила развитие экономики, социальной сферы страны. Вот почему политика перестройки нашла широкую поддержку среди народа Казахстана, поверившего в гласность и демократию. Однако, преподнесенный урок 17 декабря 1986 года, когда первое демократическое выступление молодежи в Алматы было жестоко подавлено, еще раз показало обреченность «социалистической» системы на небытие.

Фактически с начала 90-х годов руководство Казахстана приступило к крупномасштабным преобразованиям всего общественно-политического строя. 24 апреля 1990 года Законом был утвержден пост Президента Казахской ССР и первым Президентом был избран Нурсултан Назарбаев. 25 октября 1990 года Верховный Совет Казахской ССР принимает Декларацию о государственном суверенитете, в которой впервые была закреплена неделимость и неприкосновенность территории, страна определена как субъект международного права, введен институт гражданства, а также равноправие форм собственности.

События августа и декабря 1991 года - несостоявшийся путч в Москве и беловежские соглашения, поставили последнюю точку в истории СССР и 16 декабря 1991 года парламент республики провозгласил государственную независимость Республики Казахстан.

В 1991-1995 годах происходило становление и конституционное оформление политической системы республики. Первая Конституция суверенного Казахстана была принята в январе 1993 года. В октябре 1997 года Президент Н. Назарбаев обратился с посланием к народу Казахстана, в котором была изложена Стратегия развития страны до 2030 года. В данном документе проанализирована новейшая история независимого Казахстана и обозначены основные пути развития страны на ближайшие тридцать лет.

В феврале 2011 года в честь 20-летия Независимости Республики Казахстан в гг. Астана и Алматы проведены седьмые Зимние Азиатские игры. В 2012 году Президент Республики Казахстан - Лидер нации Нурсултан Назарбаев объявил о «Стратегии «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства». Лучшее образование, достойный труд и великое будущее. Мечты казахстанцев будут воплощены в жизнь к 2050 году. К этому времени наша страна должна войти в тридцатку самых развитых государств мира.



В 2017 ГОДУ В Г. АСТАНА ПРОЙДЕТ МЕЖДУНАРОДНАЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ВЫСТАВКА ЭКСПО-2017.

СПИСОК ТЕРМИНОВ МЕЖДУНАРОДНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ВЫСТАВКИ ЭКСПО-2017

№	Русский	English	Қазақша
1	Международная специализированная выставка ЭКСПО-2017 в г. Астана	International Specialised Exhibition EXPO-2017 in Astana	Халықаралық мамандандырылған көрмесі
2	Акционерное общество «Национальная компания «Астана ЭКСПО-2017»	Joint Stock Company "National Company "Astana EXPO-2017"	«Астана ЭКСПО-2017» Ұлттық компаниясы» Акционерлік қоғамы
3	Международное бюро выставок	Bureau International des Expositions	Халықаралық көрмелер бюросы
4	Конвенция о международных выставках	Convention Relating to International Exhibitions	Халықаралық көрмелер туралы конвенция
5	Закон об Экспо	EXPO Law	Экспо туралы заң
6	Государственная комиссия по подготовке и проведению Международной специализированной выставки ЭКСПО-2017 в городе Астане	The State Commission for the Preparation and Holding of EXPO 2017 International Specialised Exhibition in Astana	Астана қаласында өтетін ЭКСПО-2017 Халықаралық мамандандырылған көрмесін дайындау және өткізу мемлекеттік комиссиясы
7	Национальный план мероприятий по организации и проведению Выставки на 2013 – 2018 года	The State Commission for the Preparation and Holding of EXPO 2017 International Specialised Exhibition in Astana	Көрмені ұйымдастыру және өткізу бойынша 2013-2018 жылдарға Ұлттық іс-шаралар жоспары
8	Комиссар Выставки	Commissioner of the Exhibition	Көрме Комиссары
9	Тема ЭКСПО-2017 - «Энергия будущего»	The theme of the EXPO-2017 - "Future Energy"	ЭКСПО-2017 тақырыбы - «Болашақ Энергиясы»
10	Подтема 1 – «Сокращение выбросов CO ² »	Sub-theme 1 – "Reducing CO2 emissions"	1 тақырыпша – «CO ² лақтыруларды қысқарту»
11	Подтема 2 – «Энергоэффективный образ жизни»	Sub-theme 2 – «Living energy efficiency»	2 тақырыпша – «Энергетикалық тиімді өмір сүру салты»

№	Русский	English	Қазақша
12	Подтема 3 – «Энергия для всех»	Sub-theme 3 – «Energy for all»	3 тақырыпша – «Барлығына арналған энергия»
13	Возобновляемые источники энергии: • Солнечный свет • Ветер • Дождь • Приливы и волны • Геотермальное тепло • Биомасса	Renewable energy sources: • Sunlight • Wind • Rain • Tides and waves • Geothermal heat (generated by the earth) • Modern biomass	Қайта жаңартылатын энергия көздері: • Күннің жарығы • Жел • Жаңбыр • Судың көтерілуі мен толқыны • Геотермиялық жылу • Биомасса
14	Равный и справедливый доступ к энергии	Fair and equitable access to energy	Энергияға тең және адал қолжетімділік
15	Устойчивое развитие	Sustainable development	Тұрақты даму
16	Выставочная территория	The expo site	Көрме аумағы
17	Зона лучших практик (eBPa)	Energy Best Practices Area (eBPa)	Таңдаулы тәжірибелер аймағы (eBPa)
18	Общественные зоны	Open spaces	Ашық аймақтар
19	Открытая аудитория	The auditorium	Ашық аудитория
20	Тематические павильоны	Theme pavillions	Тақырыптық павильондар
21	Павильон 1 - Мир энергии	Theme pavillion 1: World of energy	1 Павильон - Энергия әлемі
22	1 Павильон - Энергия әлемі	Theme pavilion 2: Energy for life	2 Павильон - Өмірге арналған энергия
23	Павильон 3 - Энергия для всех	Pavilion 3: Energy for all	3 Павильон - Барлығына арналған энергия
24	Павильон 4 - Моя энергия будущего	Pavilion 4: My future energy	4 Павильон - Менің болашақ энергиям
25	Павильоны участников	Participant Pavilions	Қатысушылар павильондары
26	Корпоративные Павильоны	Corporate Pavilions	Корпоративтік павильондары

№	Русский	English	Қазақша
27	Холл энергии	The E-hall/Energy hall	Энергия холы
28	Центр искусств	The arts centre	Өнерлер орталығы
29	Energy screen	Energy screen	Energy screen
30	EXPO Plaza	EXPO Plaza	EXPO Plaza
31	Конгресс-центр	Congress Centre	Конгресс-орталық
32	Форум Энергия Будущего	Future Energy Forum	Болашақ Энергиясы Форумы
33	Культурная и развлекательная программа	Cultural and entertainment program	Мәдени және ойын-сауық бағдарлама
34	Церемонии открытия и закрытия	The opening and closing ceremonies	Ашылу және Жабылу рәсімдері
35	Парад и ежедневное шоу	The parade and daily show	Парад және күнделікті шоу
36	Вход для посетителей	Visitor Entrance	Келушілер кіретін есіктер
37	VIP въезд	VIP Entrance	VIP қақпа
38	Служебный въезд	Service Entrance	Қызмет қақпасы
39	Вспомогательный въезд	Auxiliary Entrance	Қосалқы қақпа
40	Служебные кольцевые проезды	Service ring roads	Қызметтік айналма өтпе жолы
41	Автомобильная парковка для посетителей	Visitor Car Parking	Келушілер автокөліктері тұрағы
42	Парковка VIP-гостей	VIP Parking	VIP-қонақтар тұрағы
43	Прилегающие парковки	Neighbourhood Parking	Іргелес тұрақтар
44	Парковка для сотрудников офисов	Staff Parking	Кеңсе қызметкерлері тұрағы
45	Подземная парковка	Underground Parking	Жерасты паркинг
46	Безопасность	Security	Қауіпсіздік
47	Вспомогательный рабочий персонал	Auxiliary Operational Personnel	Көмекші жұмысшы құрам
48	Информационная технология и информационные процессы	Information Technology and Information Processes	Ақпарат технологияс және ақпарат процестері

№	Русский	English	Қазақша
49	Информационные службы	Information Services	Ақпарат қызметтері
50	Медицинское обслуживание	Medical Care	Медициналық қызмет көрсету
51	Обслуживание парков и садов	Maintaining Parks and Gardens	Саябақтар мен бақтарды күту
52	Операционный центр	Operational Centre	Операциялық орталық
53	Размещение участников и посетителей	Accommodation for Participants and Visitors	Қатысушылар мен келушілерді жайғастыру
54	Связь	Telecommunications	Байланыс
55	Служебная зона	Service Area	Қызмет аймағы
56	Специальное оборудование	Special Equipment	Арнаулы жабдықтар
57	Техобслуживание зданий	Maintaining Buildings	Ғимараттарға техқызмет көрсету
58	Техобслуживание инфраструктуры	Technical Maintenance of Infrastructure	Инфрақұрылымға техқызмет көрсету
59	Техобслуживание общественных мест	Maintaining Public Spaces	Қоғамдық орындарға техқызмет көрсету
60	Уборка	Cleaning	Тазалау
61	Услуги для групп	Services for Groups	Топтарға арналған қызметтер
Туризм			
62	авиакомпания	airlines	әуе компаниялар
63	агентство	agency	Агенттік
64	валюта	currency	Валюта
65	виза	visa	Виза
66	вокзал	railway station / train station	Сапаржай
67	внутренний туризм	domestic tourism	ішкі туризм
68	гостевые дома	guest houses	қонақтарға арналған үйлер

№	Русский	English	Қазақша
69	гостиничная сеть	hotel chain	қонақ үй желісі
70	гостиница	hotel	қонақ үй
71	достопримечательности	attractions	көрнекі орындар
72	европейские страны	european countries	еуропалық мемлекеттер
73	ежегодный отпуск	annual vacation	жыл сайынғы демалыс
74	за границей	abroad	Шетелде
75	Западная Европа	Western Europe	Батыс Еуропа
76	индустрия туризма	tourist industry	Ашылу және Жабылу рәсімдері
77	иностранец	foreigner	шетелдік азамат
78	иностранний	foreign	Шетелдік
79	карта	map	Карта
80	курорты	resorts	Шипажай
81	лечиться на водах	take the waters	суда емделу
82	маршрут (дорога)	route	бағдар
83	международные границы	international boundaries	халықаралық шекаралар
84	международный туризм (выездной туризм)	international tourism	халықаралық шекаралар
85	минеральный источник	spa	Арасан
86	направление	direction	Бағыт
87	небольшой отель (постояль- ный двор)	inn, hostelry	шағын қонақ үй
88	(түнейтін жер)	direction	Бағыт
89	нетронутая природа	unspoiled nature	таза
90	табиғат	paid vacations	төленетін демалыс
91	открытка	postcard	ашық хат
92	отпуск (каникулы)	vacation	еңбек демалысы (каникул- дар)

№	Русский	English	Қазақша
93	отдых	rest	Демалыс
94	парк отдыха с аттракционами	theme park	аттракциондары бар демалыс саябағы
95	пароход	steamship	Кеме
96	паломничество по святым местам	pilgrimages to sacred places	қасиетті жерлерге қажылыққа бару
97	перевозка	transportation	Тасымалдау
98	пляж	beach	Жағажай
99	поездка	journey, trip, tour	сапар шегу
100	поездка по путевке	package tour	жолдама бойынша сапар шегу
101	побережье	seaside, coast	Жағалау
102	популярный курорт	popular destination	танымал шипажай
103	поток туристов	flow of tourists	туристер ағыны
104	прибывать	to arrive	Келу
105	приземляться	to land	жерге қону
106	проводать	to see off	шығарып салу
107	путеводитель	tour guide	Жолсапар
108	путешествия для отдыха	traveling for leisure	демалу үшін саяхатқа шығу
109	развлечение	recreation	ойын-сауық
110	рюкзак	backpack	рюкзак
111	самолет	airplane	Ұшақ
112	современный туризм	modern tourism	қазіргі туризм
113	Средиземноморье	Mediterranean	Жерорта теңізі
114	столица	capital	Астана
115	сувенирные магазины	souvenir shops	кәдесыйлар дүкені
116	термальный источник	thermal spring	термалды дереккөзі

№	Русский	English	Қазақша
117	туристическая фирма	travel companies	Туристікфирма
118	туристические ассоциации	travel associations	туристік қауымдастықтар
119	услуги для путешественников	services for travelers	саяхаттаушыларға арналған қызметтер
120	Центральная Азия	Central Asia	Орталық Азия
121	экотуризм	eco-tourism	Экотуризм
Здоровье			
122	части тела	parts of the body	дене мүшелері
123	бедро	thigh, hip	Жамбас
124	большой палец	thumb	үлкен саусақ
125	бровь	eyebrow	Қабақ
126	висок	temple	Самай
127	волосы (волос)	hair	Шаш
128	глаз	eye	Көз
129	голова	head	Бас
130	горло	throat	Тамақ
131	грудь	chest, breast, bosom, bust	Көкірек
132	желудок	stomach	Асқазан
133	живот	belly, stomach	Қарын
134	Көз	airplane	Ұшақ
135	запястье	wrist	Білек
136	зуб	tooth	Тіс
137	кожа	skin	Тері
138	кость	bone	Сүйек
139	кровь	blood	Қан

№	Русский	English	Қазақша
140	лёгкое	lung	Жеңіл
141	лицо	face	Бет
142	лоб	forehead	Маңдай
143	локоть	elbow	Шынтақ
144	мозг	brain	Ми
145	нога	leg	Аяқ
146	ноготь	(finger / toe)nail	Тырнақ
147	нос	nose	Мұрын
148	палец	finger	Саусақ
149	палец ноги	toe	аяқ саусағы
150	пах	groin	Шап
151	печень	liver	Бауыр
152	плечо	shoulder	Иық
153	подбородок	chin	иек
154	позвоночник	spine, backbone, spinal column	Омыртқа
155	почка	kidney	бүйрек
156	пятка	heel	табан
157	ресница	eyelash	кірпік
158	рот	mouth	ауыз
159	рука	hand; arm	қол
160	сердце	heart	жүрек
161	скелет	skeleton	қаңқа
162	спина	back	арқа
163	стопа	foot	табан

№	Русский	English	Қазақша
164	талия	waist	бел
165	телo	body	дене
166	усы	moustache	мұрт
167	ухо	ear	құлақ
168	челюсть	jaw(-bone)	жақ
169	череп	skull	бас сүйек
170	шея	neck	мойын
171	щека	cheek	ұрт
172	язык	tongue	тіл
Шап			
173	болезни / телесные повреждения	groin	Шап
174	аллергическая реакция	allergic reaction	аллергиялық реакция
175	аллергия	allergy	аллергия
176	амнезия; потеря памяти	amnesia, memory loss	амнезия; есте сақтау қабілетінен айырылу
177	ангина	quinsy, sore throat	ангина
178	аппендицит	appendicitis	аппендицит
179	артрит	arthritis	артрит
180	астма	asthma	астма
181	бессонница	insomnia	ұйқысыздық
182	бешенство	rabies	құтыру
183	болезнь	illness, sickness, disease	ауру
184	заразная	contagious	жұқпалы
185	излечимая	curable	жазылатын
186	неизлечимая	incurable	жазылмайтын

№	Русский	English	Қазақша
187	смертельная	fatal, deadly	асқынған ауру
188	хроническая	chronic	созылмалы ауру
189	болезнь Альцгеймера	Alzheimer's disease	Альцгеймер ауруы
190	болезнь сердца	heart disease	жүрек ауруы
191	больное горло, боль в горле	a sore throat	тамақ ауруы, тамақтағы ауру
192	боль в груди	chest pain	кеудедегі ауру
193	боль в животе	stomachache	іштері ауру
194	боль в спине	backache	белдегі ауру
195	боль в ухе	earache	құлақтағы ауру
196	больничный (отпуск по болезни)	sick leave	Еңбекке жарамсыздық (сырқат бойынша демалыс)
197	больной	ill, sick, diseased	науқас
198	бронхит	bronchitis	бронхтың қабынуы
199	брюшной тиф	typhoid fever	іш сүзегі
200	венерическая инфекция	STI (sexually transmitted infection)	венерологиялық ауру
201	ветряная оспа	chicken pox, chickenpox	Шешек ауруы
202	вирус	virus	вирус
203	ВИЧ	HIV (human immunodeficiency virus)	ИТВ
204	воспаление	inflammation	қабыну
205	воспаление легких	pneumonia	өкпенің қабынуы
206	воспаление миндалин, тонзиллит	tonsillitis, inflammation of the tonsils	қабыну, миндалин, тонзиллит
207	вросший ноготь на пальце ноги	ingrown toenail	аяқ саусағындағы өсіп кеткен тырнақ
208	выздороветь	to recover	сауығу
209	выкидыш	miscarriage	түсік

№	Русский	English	Қазақша
210	высокое кровяное давление	high blood pressure, hypertension	жоғары қан қысымы
211	гастрит	gastritis	асқазан ауруы
212	гемофилия	haemophilia	гемофилия
213	геморрой	haemorrhoids, piles	геморрой
214	гепатит	hepatitis	сары ауру
215	герпес	herpes	ұшық
216	гипотермия; переохлаждение	hypothermia, exposure to cold	гипотермия; салқын тию
217	глухой	deaf	саңырау
218	головная боль	headache	бас ауруы
219	головокружение	giddiness, dizziness, vertigo	бастың айналуы
220	горная болезнь	mountain sickness, altitude sickness	тау ауруы
221	грибок	fungus	қышыма қотыр
222	грипп	flu, influenza	тұмау
223	грыжа	hernia, rupture	жарық ауруы
224	депрессия	depression	күйзеліс
225	диабет	diabetes	сусамыр
226	диагноз	diagnosis	диагноз
227	диарея	diarrhea, diarrhoea	іш өту
228	дизентерия	dysentery	дизентерия
229	дислексия, неспособность к чтению	dyslexia	ежіктеп оқу, оқуға қабілетсіздік
230	дифтерия	diphtheria	дифтерия
231	жёлтая лихорадка	yellow fever	сары безгек
232	желтуха	jaundice	сары ауру

№	Русский	English	Қазақша
233	заболевать / заболеть	to fall ill (with), to be taken ill (with), to be down (with)	науқастану / ауырып қалу
234	заноза	splinter	шөгір
235	запор	constipation	іш қату
236	изжога	heartburn	қыжыл
237	инсульт	stroke, apoplexy, cerebrovascular accident	инсульт
238	инфаркт	infarction, heart attack	инфаркт
239	инфекция	infection	жұқпа
240	кашель	cough	жөтел
241	кишечная палочка	Escherichia coli	ішек таяқшасы
242	конъюнктивит	conjunctivitis	конъюнктивит
243	кровотечение	bleeding	қан / кету
244	лейкемия, лейкоз	leukemia, leukosis	лейкемия,
245	малярия	malaria	безгек
246	менингит	meningitis	менингит
247	мигрень	migraine	бас ауруы
248	мозоль	callus, corn	сүйел
249	насморк	(head) cold, cold in the head, running nose	Тұмау
250	недомогание	ailment, malaise	өзін әлсіз сезіну
251	несварение желудка; нарушение пищеварения	indigestion	асқазанның тамақ қорыта алмауы; ас қорытудың бұзылуы
252	низкое кровяное давление	low blood pressure, hypotension	төмен қан қысымы
253	обезвоживание	dehydration	сусыздану
254	облысение	hair loss, alopecia, baldness	тақыр бас болу

№	Русский	English	Қазақша
255	обморожение	frostbite	үсіп қалу
256	обморок	faint, fainting fit	талып қалу
257	ожирение	obesity	семіру
258	опухоль	swelling, tumor	ісік
259	осложнение болезни	complication of the disease	аурудың асқынуы
260	паралич	paralysis	сал ауруы
261	перелом	fracture	сынық
262	перитонит	peritonitis	перитонит
263	пищевое отравление	food poisoning	Тамақтан / улану
264	пневмония	pneumonia	өкпенің қабынуы
265	понос	diarrhea, diarrhoea	іш өту
266	порез	cut	кесік
267	нервный припадок	fit / attack of nerves, nervous fit	жүйкесі күйіп-пісу
268	простуда	cold	салқын тигізу
269	простудиться	to catch / take (a) cold / chill	салқын тигізіп алу
270	прыщ	spot, pimple	безеу
271	рак	cancer	қатерлі ісік
272	рак лёгких	lung cancer	өкпе қатерлі ісігі
273	расстройство желудка	indigestion, stomach upset	асқазан жұмысының бұзылуы
274	расстройство питания	eating disorder	ас / қорытудың бұзылуы
275	растяжение связок	sprain	сіңірдің созылуы
276	ревматизм	rheumatism	Ревматизм
277	сердечный приступ	heart attack	ұстамалы / жүрек ауруы

№	Русский	English	Қазақша
278	синяк	bruise	көгерген жер
279	склероз	sclerosis	ұмытшақтық
280	рассеянный склероз	multiple sclerosis (MS)	шашыраңқы ұмытшақтық
281	сломать ногу	to break one's leg	аяқты сындырып алу
282	сломанная (сломанная кость, рука, нога)	broken (broken bone, broken arm, broken leg)	сынған (сынған сүйек, қол, аяқ)
283	солнечный ожог	sunburn	күнге күйу
284	солнечный удар	sunstroke	күн өтіп кету
285	сотрясение мозга	brain concussion	мидың шайқалуы
286	СПИД	AIDS (acquired immunodeficiency syndrome)	ЖИТС
287	старческое слабоумие	senile dementia	кәріліктен ақыл -ойдың төмендеуі
288	столбняк	tetanus	сіреспе
289	стресс	stress	күйзелу
290	судорога, спазм	cramp, convulsion, spasm	сіңір тарту, қысылу
291	сыпь	rash, (skin) eruption	бөртпе
292	температура	temperature, fever	температура
293	тепловой удар	heat stroke	ыстық өтіп кету
294	туберкулез	tuberculosis	туберкулез
295	усталость	fatigue	шаршау
296	царапина	scratch	сызат
297	чесотка	scabies	қышыма
298	чувство тошноты	nausea	жүрек айну сезімі
299	шизофрения	schizophrenia	шизофрения

№	Русский	English	Қазақша
300	шишка (опухоль)	swelling, bump	ісік
301	шрам	scar	тыртық
302	экзема	eczema	экзема
303	энцефалит (клещевой)	(tick-borne) encephalitis	Энцефалит (кене)
304	эпидемия	epidemic	індет
305	эпилепсия	epilepsy	эпилепсия
306	язва	ulcer	ойық жара
306	язва желудка	gastric ulcer, stomach ulcer	асқазанның ойық жарасы
307 симптомы / жалобы / рекомендации			
307	симптомы / жалобы / рекомендации	symptoms / complaints / recommendations	белгілер / шағымдар / ұсыныстар
308	беременная	pregnant	жүкті
309	бледный	pale, pallid	өңсіз
310	боль	pain, ache	ауыру
311	бросать / бросить курить	to give up smoking, to stop / quit smoking	Шылым шегуді тастау / тастады
312	в хорошей форме	fit, in good shape	жағдайы / жақсы
313	дышать	to breathe	тыныс алу
314	заплакать	to start / begin to cry, to start crying	жылап жіберу
315	здоровый	healthy	дені сау
316	здоровье	health	денсаулық
317	курить	to smoke	Темекі / шегу
318	Недееспособный (инвалид)	disabled, handicapped	Әрекетке / қабілетсіздік (мүгедек)
319	отдыхать / отдохнуть	to (have a) rest	демалу / тынығу

№	Русский	English	Қазақша
320	падать / упасть в обморок	to faint, to swoon	талу / талып қалу
321	пот	sweat, perspiration	тер
322	пульс	pulse	тамырдың / соғуы
323	реабилитация	rehabilitation	оңалту
324	слабый	weak, feeble	әлсіз
325	слепой	blind	соқыр
326	советоваться с врачом	to consult a doctor	дәрігермен кеңесу
327	страдать	to suffer (from)	азап / шегу
328	у меня болит голова	I have a headache	менің басым ауырып тұр
329	у меня болит горло	I have a sore throat	менің тамағым ауырып тұр
330	у меня болит зуб	I have (a) toothache	менің тісім ауырып тұр
331	умирать / умереть	to die	демі таусылу/ көз жұму
332	утешать	to comfort, to console	жұбату
333	чувствовать себя хорошо	to feel well / good	өзін жақсы сезіну
334	лекарственные средства и прочее	medicines, etc.	емдік дәрі дәрмектер және басқалары
335	бинт	bandage	бинт
336	болеутоляющее средство	painkiller	ауыруды басатын дәрі
337	вредный	harmful, injurious (to health)	зиянды
338	доза	dose	мөлшер
339	костыль	crutch	балдақ
340	лекарство	medicine, drug	дәрі-дәрмек

№	Русский	English	Қазақша
341	лекарство от кашля	cough medicine	жөтелге қарсы дәрі
342	лечение	(medical) treatment	емдеу
343	машина скорой помощи	ambulance	Жеде / жәрдем / көлігі
344	операция	operation, surgery	ота
345	очки	glasses, spectacles	көзілдірік
346	отрава, яд	poison	у
347	пациент(ка)	patient	емделуші
348	перевязь, повязка	sling	аңғыш, байлауыш
349	пластырь	(sticking) plaster	жабыстырғыш
350	побочное действие	side-effect	жағымсыз әсері
351	принимать / принять ле- карство	to take (some) medicine	дәріні қабылдап жүр/ қабылдау
352	медицина	medicine, medical science	медицина
353	медсестра	nurse	медбике
354	противозачаточная пиллю- ля	contraceptive pill	бала көтертпейтін дәрілер
355	рентген	X-ray	рентген
356	рецепт (мед.)	prescription	рецепт
357	снотворная таблетка	sleeping tablet / pill	Ұйықтататын дәрі
358	средство	remedy, cure	құрал
359	таблетка	tablet, pill	дәрі
360	термометр	thermometer	термометр
361	шприц	syringe	шприц
362	хирургия	surgery	хирургия

ГЛАВА 2

ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ ЭКСПО-2017 - ВВОДНЫЙ КУРС ОБУЧЕНИЯ

2.1. ВОЛОНТЕР: ЕГО РОЛЬ, ФУНКЦИИ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Волонтерская деятельность (от лат. voluntarius — добровольно) — это широкий круг деятельности, включая традиционные формы взаимопомощи и самопомощи, официальное предоставление услуг и другие формы гражданского участия, а так же любая полезная деятельность во благо общества, которая осуществляется добровольно без расчёта на денежное вознаграждение. Волонтер — человек, добровольно занимающийся безвозмездной общественной деятельностью.

Почему люди становятся волонтерами?

1. САМОЕ ГЛАВНОЕ — ИДЕЯ, благородная идея, отражающая важность и принципы деятельности. Именно идея определяет, будет ли человек понимать, что он делает и зачем, появятся ли у него гордость, самоуважение и удовлетворение от работы и результатов деятельности.

2. ВНУТРЕННЯЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОТРЕБНОСТЬ БЫТЬ НУЖНЫМ. Волонтерское движение позволяет реализовать эту потребность, ощутить свою полезность.

3. ПОТРЕБНОСТЬ В ОБЩЕНИИ. Если подбирается классная, веселая компания и в ней интересно и комфортно, то хочется быть рядом. Расширяется круг общения. Именно это часто становится основной причиной работы в качестве волонтера.

4. ИНТЕРЕС. Работа волонтером зачастую связана с нестандартными подходами и новыми возможностями.

5. АНТУРАЖ. Начинающих больше интересует внешняя привлекательность движения (кепки, футболки, значки и т.п.), чем идея, цели или конечный результат, особенно это касается детей и подростков.

6. ФИНАНСОВЫЕ СООБРАЖЕНИЯ. Возможность что-то заработать тоже может быть стимулом. Безвозмездности как таковой не бывает, волонтер все равно что-то получает, будь то моральное удовлетворение или финансовые компенсации. Точно одно — волонтер в настоящем его понимании работает не ради денег. Но он может получать какие-либо материальные выгоды в той или иной форме, если это этично и позволительно для проекта или организации.

7. КАРЬЕРА, авторитет и самореализация. Сюда относится возможность улучшить свое социальное положение в карьерной или межличностной сфере. Иногда карьера психолога и педагога начинается именно в волонтерском движении. Будучи волонтером, можно установить новые связи, научиться новому и за счет этого приобрести уважение и вес в обществе. Зачастую именно в волонтерском движении проявляются некоторые способности, например, руководящие или организаторские.

8. ТВОРЧЕСКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ. Можно проявить себя в различных видах деятельности вне зависимости от возраста или от уже имеющейся профессии — журналистика, преподавание, менеджмент, выступления, написание сценариев, дизайн.

9. РЕШЕНИЕ СВОИХ ПРОБЛЕМ. Если профиль организации совпадает с твоими проблемами — то это выход. Если есть проблемы с общением — иди в волонтеры, найдешь новых друзей и единомышленников.

10. ДОСУГ. Время можно тратить двумя способами — с пользой и без. Первый вариант — это волонтерское движение.

11. СПОСОБ ПОДЕЛИТЬСЯ СВОИМ ОПЫТОМ.

Зачастую люди, прекратившие пить, пережившие кризис, могут точно и четко прогнозировать и предотвращать ситуации, подобные тем, которые ранее случились с ними самими или их близкими. Вместо озлобления можно вынести свою энергию на борьбу с тем злом, которое довелось пережить.

12. ЗАЩИТА СВОИХ ИНТЕРЕСОВ, при отстаивании которых требуется поддержка официальных лиц, организаций или просто инициативных людей.

13. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СВОЕЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ И ВЗРОСЛОСТИ. Став волонтером

и работая над серьезными проблемами, люди доказывают окружающим свою зрелость, самостоятельность и... оригинальность.

14. РЕСУРСНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ. Работая волонтерами, люди становятся обладателями сопутствующих благ — поездок, интересных книг и фильмов, новых связей, Интернет-ресурсов, компьютеров и т.п.

Если ты выбрал хотя бы один фактор, ты можешь реализовать себя в качестве волонтера ЕХРО-2017 в Астане

ПРИНЦИПЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

Добровольность —никто не может быть принужден действовать в качестве волонтера;

Безвозмездность —труд волонтера не оплачивается, добровольцы оказывают безвозмездную помощь и осуществляют безвозмездную работу;

Добросовестность —волонтер, взявший на себя обязательство выполнить ту или иную работу, должен довести ее до конца;

Солидарность —деятельность

волонтера направлена на достижение целей и реализацию задач движения «Добрая воля» и не должна противоречить принципам движения;

Законность —деятельность волонтера не должна противоречить законодательству Республики Казахстан;

Равенство —волонтеры признают равные возможности участия каждого в коллективной деятельности;

Самосовершенствование — волонтеры признают, что добровольческая деятельность способствует их личностному совершенствованию, приобретению новых знаний и навыков, проявлению способностей и возможностей, самореализации;

Нравственность —следуя в своей деятельности морально-этическим нормам волонтеры личным примером содействуют формированию и распространению в обществе духовно-нравственных и гуманистических ценностей социального служения.



- помощь в организации крупных мероприятий, концертов, фестивалей различного рода;
- встреча и информационное сопровождение участников мероприятий;
- благотворительные концерты и театральные выступления;
- пропаганда здорового образа жизни;
- помощь таким социальным категориям граждан как: престарелые, беспризорные дети, молодёжь и студенты, бездомные, люди с ограниченными возможностями (инвалиды), мигранты, беженцы, бывшие заключённые и другие;
- благоустройство и обустройство дворов, участков, городских улиц;
- экологические марши, уборка мусора и загрязнений;
- просветительские беседы, направленные на профилактику наркомании, подростковой преступности;
- работа по защите прав человека;
- раздача просветительской литературы, направленной на улучшение качества жизни человека и его окружения;
- интернет-добровольчество;
- работа в технической поддержке;
- оказание посильной помощи органам правопорядка, спасателям, медикам и т.п., например: участие в процессе местности при поисках заблудившегося человека, опрос населения и т.д.
- помощь животным, добровольная помощь зоопаркам и заповедникам;
- первая медицинская помощь случайным пострадавшим
- посадка цветов, газонов, кустов и деревьев;

Кто может стать волонтером?

Стать волонтером может любой человек от 18 лет (но бывают и исключения, волонтерами становятся ребята младшего возраста). Так что в принципе никаких возрастных ограничений для того, чтобы стать волонтером, нет.



Волонтерский труд не оплачивается, но волонтеры – не только альтруисты, они работают ради приобретения опыта, специальных навыков и знаний, установления личных контактов. Часто волонтерская деятельность – это путь к оплачиваемой работе, здесь всегда есть возможность проявить и зарекомендовать себя с лучшей стороны, попробовать себя в разных сферах деятельности и определиться с выбором жизненного пути. В основе волонтерского движения лежит старое как мир правило: хочешь почувствовать себя человеком – помоги другому.

В соответствии со Всеобщей Декларацией Прав Человека 1948 г. и Международной Конвенцией о Правах Ребенка 1989 г., исходя из принципа, что «любое лицо имеет право свободного объединения в мирные ассоциации», волонтеры рассматривают свою деятельность как инструмент социального, культурного, экономического и экологического развития.

КАК ОРГАНИЗОВАНО ВОЛОНТЕРСКОЕ ДВИЖЕНИЕ?

✓ «КОМАНДА» — группа от 3 до 30 человек активистов, созданная и работающая на базе общественной организации, молодежного клуба или учебного заведения. Группа имеет своего лидера (руководителя), установленное место сбора, план работ. Как правило, основным движущим и объединяющим фактором участников группы является общение в хорошей компании. Многое также зависит и от лидера «команды».

✓ «АГЕНТСТВО» — независимые друг от друга отдельные люди, объединенные общей идеей и привлекаемые по мере необходимости. Как правило, агентство имеет ядро в виде инициативной группы, которая время от времени организует мероприятия.

✓ «СИСТЕМА» — объединение команд, агентов, подчиняющихся общим правилам и идеологии. Подобная форма организации имеет финансовую поддержку, офис, документацию, а порой и официальную регистрацию.

СПОСОБЫ ПОощРЕНИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- Похвала.
- Доска почета на видном месте.
- Вручение грамоты.
- Благодарственное письмо на место работы, учебы или родителям.
- Личная благодарность от известного человека (представителя администрации города или звезды).
- Присвоение очередного звания, должности.
- Знак отличия или фирменная нашивка, означающая повышение.
- Представительство на конференции, выставке.
- Материальное вознаграждение (денежная премия или подарок, например, плеер, с дарственной надписью).
- Наем на работу по результатам деятельности в волонтерском движении.
- Допуск до ресурсов (компьютер, Интернет, принтер, ксерокс, видеокамера).
- Поручение ответственных работ.
- Публичное признание заслуг с привлечением прессы или ТВ, друзей, или вручение чего-либо при большом стечении народа.



Тема «коммуникации» – одна из ключевых в подготовке волонтеров. Эффективность коммуникаций в работе волонтера определяет успех его работы в целом. Важно различать виды коммуникаций, их цели, контекст, в котором происходит коммуникация, механизмы и техники коммуникации.

Начнем с общих определений общения, целей и видов коммуникаций.

ОБЩЕНИЕ – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, на основе потребностей в совместной деятельности и включающий в себя:

- обмен информацией;
- выработку единой стратегии взаимодействия;
- восприятие;
- понимание другого человека.

ОБЩЕНИЕ – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества. В общении реализуются социальные отношения людей.

ФОРМЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЩЕСТВЕ:

- 1) Общение – диалог, время проведение равноправных партнеров;
- 2) Управление – целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации;
- 3) Подражание – заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими. Благодаря подражанию из поколения в поколение передаются язык, традиции, знания, умения.

ЦЕЛИ КОММУНИКАЦИИ:

- Обмен и передача информации;
- Формирование умений и навыков;
- Развитие профессиональных качеств;
- Формирование отношений к себе;
- Формирование отношений к обществу в целом;
- Обмен деятельностью, инновационными приемами, средствами, технологиями;
- Изменение ценностных установок и мотивации поведения;
- Обмен эмоциями;
- Удовлетворение потребностей.

Виды коммуникаций различаются в зависимости от признака классификации.

А. ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ (ВЕРБАЛЬНАЯ - НЕВЕРБАЛЬНАЯ):

1) Вербальная коммуникация.

2) Невербальная коммуникация:

- Визуальные виды общения – жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами.

- Акустическая система: паралингвистическая система (тембр голоса, диапазон, тональность); экстралингвистическая система (включение в речь пауз и других средств: покашливание, смех, плач и др.).

- Тактильная система/таксика: прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.

- Ольфакторная система: приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека.

Б. ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ (ПРЯМОЕ - ОПОСРЕДОВАННОЕ - КОСВЕННОЕ):

1) Прямое и непосредственное общение. Партнеры направляют свои действия конкретно друг на друга, воспринимая информацию от первого лица. Естественный контакт лицом к лицу при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (неречевых).

2) Опосредованное общение. «Неполный» контакт, который осуществляется с помощью письменных или технических устройств (телефон, Интернет и пр.), затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

3) Косвенное общение. Общение, в процессе которого информация достигает партнера не напрямую, а через действия, направленные на предметы окружающей среды или других людей.

Более подробно мы остановимся на прямом и непосредственном общении, так как именно оно в первую очередь актуально для волонтеров ЭКСПО. Прямое и непосредственное общение делится на следующие формы коммуникаций:

1) «Контакт масок» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2) Примитивное общение – оценка другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт; если мешает

– оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получит от собеседника желаемое, то теряет дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3) Формально-ролевое общение - регламентированы и содержание и средства общения, и вместо знания личности собеседника обходится знанием его социальной роли.

4) Деловое общение – бизнес коммуникации. Учитываются особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника. Но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения. Взаимодействие в бизнесе больше направлено на изменение эмоционального состояния и поведения партнера для реализации деловых интересов.

СПОСОБЫ ПОощРЕНИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

Инструментальная функция – социальный механизм управления;

Интегративная функция – объединение деловых партнеров;

Функция самопрезентации – самоутверждение, самовыражение, демонстрация личностного потенциала;

Трансляционная функция – передача конкретных способов деятельности;

Функция социального контроля – регламентация поведения и деятельности;

Функция социализации – развитие навыков культуры делового общения;

Экспрессивная функция – эмоциональные переживания.

5) Духовное общение – доверительно-неформальное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов (понимание по выражению лица, движению, интонации). Каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение к тем или иным проблемам, может предвидеть его реакции.

6) Манипулятивное общение – направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, шантаж/запугивание, «пу-

скание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7) Светское общение – суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных ситуациях. Это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характер коммуникаций.

КОДЕКС СВЕТСКОГО ОБЩЕНИЯ:



*Вежливость, такт – «соблюдай интересы другого»;
Одобрение, согласие – «не порицай другого», «избегай возражений»;
Симпатии – «будь доброжелателен, приветлив».*

Прежде чем перейти к обсуждению особенностей коммуникаций, характерных для волонтеров ЭКСПО, определим общие принципы организации и подготовки коммуникации.

Выделяют три составляющие общения:

1. Коммуникативная составляющая (обмен информацией между людьми);
2. Интерактивная составляющая (организация взаимодействия между людьми);
3. Перцептивная составляющая (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания).

Процесс общения характеризуется:

- умением устанавливать психологический контакт;
- учетом особенностей коммуникативного воздействия;
- аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения;
- эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.

Важно также различать два уровня общения – когнитивный и эмоциональный.

1. КОГНИТИВНЫЙ УРОВЕНЬ:

- Передача и прием информации;
- Обработка, анализ и понимание информации;
- Возможное искажение информации;
- Вербальная и невербальная информация.

2. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ:

- Эмоциональная реакция сильнее и быстрее мышления;
- Эмоции окрашивают и направляют мышление;
- Эффект туннельного видения;
- Возможное искажение информации;
- Проекция эмоций.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ оказывает решающее воздействие на процесс общения. Поэтому степень эмоциональной компетентности партнеров по общению в большой степени определяет эффективность коммуникации.

Говорят, язык умный, но лживый, а тело глупое, но честное. Вербальная информация в общении составляет 1/6 часть, невербальная информация составляет 5/6 частей. При этом:

- 55% это язык тела (позы, движения, мимика);
- около 38% - голос (тон, интонации, ритм, тембр);
- около 7% собственно слова.

Вербальная часть обычно составляет от 5% до 20% сообщения, остальное относится к невербальной коммуникации.

Важно различать основные элементы процесса коммуникации, чтобы понимать, что влияет на ее результат и какие усилия необходимы, чтобы повысить ее эффективность:

- Отправитель. Лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее.
- Сообщение. Собственно информация, закодированная с помощью символов.
- Канал связи. Средство передачи информации.
- Получатель. Лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.
- Помехи, шум. Все, что может исказить информацию.

Также необходимо различать элементы психологического пространства взаимодействия в процессе коммуникации:

1) МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ПРОСТРАНСТВО: территория, дистанция, пристройка.

ТЕРРИТОРИЯ - часть межличностного пространства, которую тот или иной партнер считает своей:

КИНЕСТЕТИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ – физическая территория: кабинет, рабочий стол и т.п.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ – право «собственности» на настроение, на реакцию.

ОПЕРАЦИОННЫЙ УРОВЕНЬ – «моя» работа, индивидуальный способ ее выполнения, свой стиль деятельности.

ПРЕДМЕТНЫЙ УРОВЕНЬ – моя мысль («я только что говорил иначе, не передергивайте»), мой род занятий (все филателисты в этом смысле стоят примерно на одной территории).

ЛИЧНОСТНЫЙ УРОВЕНЬ – то, что важно для меня («не лезь в душу – не твоё»).

ДИСТАНЦИЯ – функция от межличностных преград, стоящих на пути сближения людей. Физические барьеры, если они играют роль эквивалентов психологических преград: стол, стул, скрещенные на груди руки, нога на ногу и т.д. паузы, остановки, перевод разговора на другие темы.

ДИСТАНЦИЯ

- ✓ Публичная дистанция – более 3,5 метров;
- ✓ Социальная дистанция – от 1,2 до 3,5 метров;
- ✓ Личная дистанция – от 0,5 до 1,2 метров;
- ✓ Интимная дистанция – от 0 до 0,5 метров.

ПРИСТРОЙКА – вертикальная составляющая психологического пространства взаимодействия. Отражает взаимное «расположение» партнеров по общению.

ПРИСТРОЙКА СВЕРХУ – поучение, осуждение, совет, порицание, замечание, обращения «ты», «сын», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывание по плечу, стремление занять более высокое место, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и т.д.

ПРИСТРОЙКА СНИЗУ – тенденция к покорности и послушанию: просьба, извинение, оправдание, виноватая/заискивающая интонация, наклоны корпуса, опускание головы и другая демонстрация зависимости и подчинения.

ПРИСТРОЙКА НА РАВНЫХ – стремление к сотрудничеству, информационному обмену.

2) ИНИЦИАТИВА – начальный момент управления процессом взаимодействия со стороны одного из партнеров (соперников). Обозначает ведущую или направляющую роли коммуникатора в процессе общения. Выступая инициатором некоего события, партнер реализует свое право на инициативу. Этим он одновременно берет на себя и ответственность за это событие.

ВЛАДЕНИЕ ИНИЦИАТИВЫ – это открытое взятие на себя управления процессом общения.

РАСПОРЯЖЕНИЕ ИНИЦИАТИВОЙ – право решать, кто будет сейчас владеть инициативой.

3) НАПРАВЛЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ

- **Явный уровень воздействия.** Выполняет функцию «легенды или мифа», маскирующие истинные намерения манипулятора.

- **Скрытый уровень воздействия.** Уровень, на котором как факт воздействия, так и его цель тщательно утаиваются от адресата. Две причины скрытого воздействия: а) необходимо передать более одного сообщения – «двойное послание», б) одно из них должно сохраниться в секрете.

Вектор воздействия – направление основного послания / цели адресату. При манипуляции почти все усилия сводятся к обслуживанию основного вектора. Определение вектора воздействия (признаки):

- **прямые речевые обращения к кому-либо;**
- **разворот корпуса, лица;**
- **указующие жесты;**
- **бессознательные указатели** – эквиваленты указующего жеста – ориентация ступни, локтя, предметов в руках и т.д.

4) ДИНАМИКА

К динамическим характеристикам относятся ТЕМП, ПАУЗЫ И АТМОСФЕРА.

Темп общения – скорость, с которой развиваются межличностные события, выполняются реализующие их действия.

Паузы молчания – смыслы молчания: сопротивление, размышление, «тупиковость» ситуации, поиск тем для продолжения общения. В паузах и молчании желательно отслеживать невербальное поведение.

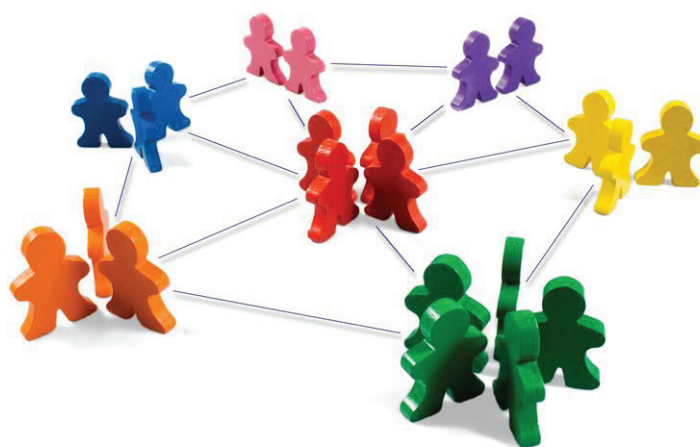
Атмосфера общения – шутки, юмор, печаль, трагедия.

От общих характеристик общения перейдем к анализу видов и форм коммуникаций, актуальных для волонтеров ЭКСПО-2017.

Начнем с того, что волонтер представляет на выставке Казахстан, представляет саму выставку ее гостям и участникам. В этом смысле волонтеры становятся частью атмосферы ЭКСПО-2017, общего позитивного фона, который помогает трансляции и реализации мероприятий и проектов, а не личных выдающихся качеств самих волонтеров. Хорошая работа волонтера часто заключается в минимальном количестве контактов с окружающими, тонком понимании, когда и какого рода необходима коммуникация, а когда процесс идет сам собой и лишняя

коммуникация может ему только помешать. Важно различать ситуации, когда инициатива коммуникации должна принадлежать волонтеру, а когда он должен дожидаться инициативы от окружающих. Такую подготовку волонтеры проходят непосредственно на своем рабочем месте, потому что подобные нюансы зависят, прежде всего, от рода деятельности, которую выполняет волонтер.

В любом случае, первым впечатлением, которое волонтеры производят на посетителей, должны стать позитивный настрой, радушие и гостеприимство, открытая позиция и готовность при необходимости прийти на помощь.



Следующий важный шаг в выстраивании коммуникации – умение определить категорию, к которой относится посетитель или участник выставки и выбрать соответствующую стратегию поведения по отношению к нему.

Классификация посетителей может проходить по разным признакам и требовать специального подхода в каждом случае.

- 1) Классификация по возрасту и полу. Самый простой вариант классификации, и волонтеру важно понимать, насколько возраст и пол имеют значение при работе с посетителями в его зоне ответственности.
- 2) Классификация по состоянию здоровья: люди с ограниченными возможностями и в целом здоровые посетители. По взаимодействию с людьми с ограниченными возможностями волонтеры проходят специальный курс обучения.
- 3) Классификация по основному языку коммуникации. Три языка – казахский, русский, английский – станут на выставке основными языками общения. При этом у волонтера должна быть стратегия поведения при общении с посетителями, не говорящими ни на одном из этих языков.
- 4) Статус посетителя – гражданин Казахстана, иностранный гражданин, VIP-уровень. По работе с посетителями и на мероприятиях VIP-уровня волонтеры также проходят специальную подготовку.
- 5) Групповое или индивидуальное посещение выставки. В работе с группами необходимо знать и соблюдать свои правила, которые могут зависеть от численности группы, цели посещения выставки, статуса и т.д.
- 6) Классификация по приоритетным интересам участия в выставке или ее посещения. Для эффективности коммуникаций в этом контексте волонтер должен хорошо разбираться в структуре и содержании выставки, быть в курсе актуальной программы мероприятий.

Также важно рассмотреть различные аспекты деятельности волонтера, в которых ему необходимо эффективно выстраивать взаимодействие:

- выстраивание отношений с другими волонтерами (деловое общение на равных, которое может перерасти в дружеское (духовное));
- выстраивание отношений с руководством (супервайзером, работниками ЭКСПО, с которыми непосредственно связана работа, руководящим составом ЭКСПО, и т.д.);
- выстраивание отношений с командой, управление командой и другими волонтерами, в случае, если волонтер занимает лидерскую позицию или позицию супервайзера;
- выстраивание коммуникаций с посетителями ЭКСПО (выполнение своих прямых обязанностей как волонтеров);
- выстраивание коммуникаций с иностранными гостями ЭКСПО (выполнение своих прямых обязанностей как волонтеров, плюс знание английского языка и особенностей межкультурного общения);
- выстраивание коммуникаций с VIP-гостями ЭКСПО, на мероприятиях VIP-статуса (действие в соответствии с протоколом VIP-мероприятий);
- выстраивание коммуникаций с окружающими в особых нестандартных ситуациях, не связанных напрямую с обязанностями волонтера (возникновение конфликта, неожиданные проблемы со здоровьем и т.п.);
- выстраивание коммуникаций с окружающими в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера, а также других ситуациях, которые могут создавать угрозу жизни и здоровью.

По каждому из аспектов существуют определенные инструкции и/или программы обучения, которые волонтер должен пройти и изучить, чтобы быть по-настоящему эффективным в любом из перечисленных контекстов. На практике от волонтера требуется адекватная оценка ситу-

ации и оперативное принятие соответствующего решения. Для этого должна быть отработана позиция наблюдателя – человека, как бы находящегося «вне игры», но постоянно контролирующего ситуацию для ее своевременной и эффективной корректировки при необходимости.

1. Услуги для посетителей
2. Управление человеческими потоками
3. Языковая поддержка
4. Бюро находок
5. Камеры хранения
6. Справочное бюро
7. Культурные мероприятия
8. Билетирование
9. Транспорт
10. Сопровождение делегаций и протокол
11. Контент Форума энергии будущего
12. Единый центр обслуживания участников
13. Пресса
14. Коммерция
15. ЭКСПО городок
16. Медицина
17. Управление персоналом
18. Аккредитация

С общей информацией по каждому направлению можно ознакомиться в данных методических рекомендациях, а к началу работы волонтеры пройдут обучение в формате семинаров-тренингов для практического освоения необходимых навыков.

Очень важным аспектом, влияющим на характер коммуникаций, является общий свод правил, кодекс волонтеров ЭКСПО-2017, принятый и поддерживаемый всеми участниками волонтерского движения. Волонтер на международной выставке ЭКСПО-2017 – это, прежде всего, патриот своей родины, который любит Казахстан, знает его историю, традиции, культуру, может, при необходимости, поделиться этими знаниями с гостями. Кроме этого волонтер хорошо знаком с тематикой выставки, поддерживает развитие наукоемких, экологичных, энергосберегающих и инновационных технологий. Участие в волонтерском движении способствует личностному и профессиональному развитию волонтеров, а также позволяет проявить свою гражданскую активность в общественно-полезной деятельности. Кодекс волонтеров ЭКСПО-2017 будет сформирован в процессе подготовки и обучения волонтеров, каждый волонтер сможет принять в этом активное участие.

Таким образом, волонтер ЭКСПО-2017, прошедший подготовку и отработавший месяц на международной выставке, получает уникальный опыт участия в массовых мероприятиях самого высокого класса и международного уровня, который включает в себя и слаженную командную работу, и высокий уровень личной эффективности, понимание различных выставочных тематик, знание протоколов проведения мероприятий VIP-уровня, участие в управлении процессами самоорганизации при большом скоплении народа, освоение активной гражданской позиции и проявление патриотизма. Казахстан сможет по праву гордиться такими волонтерами, а ЭКСПО-2017 станет отличной школой и основой для формирования устойчивого волонтерского движения.

Далее представлен материал, необходимый для эффективного поведения в особых, в том числе чрезвычайных ситуациях.



Участие деловых партнёров, инвесторов, клиентов, международных гостей на крупных мероприятиях уровня ЭКСПО 2017 — дело весьма трудоёмкое, довольно дорогое и требует тщательной подготовки. Львиная доля успеха зависит от того, насколько ожидания посетителей совпадут с предложениями организаторов. Особенно важен этот момент, если приглашены иностранные гости.

Первый вопрос, на который стоит обратить внимание, когда вы ведете диалог или общаетесь с гостями, — какой должна быть продолжительность разговора. Дело в том, что интервал внимания напрямую зависит от культурной традиции каждой конкретной страны. Представители романских и скандинавских стран способны воспринимать информацию достаточно долго и поддерживать общение от 45 минут до 1 часа. При-

мерно такое же время можно удерживать внимание японской или корейской аудитории. Перед американцами, австралийцами, канадцами не стоит разговаривать на одну тему более получаса. А представители средиземноморских и арабских народов теряют интерес к монотонной беседе или мероприятию уже через 10-15 минут. Зная об этих особенностях, необходимо не только планировать темы, на которые вы будете общаться, но и форматы общения сразу с несколькими представителями культур. Например, японские и арабские посетители выставки вряд ли могут в одинаковом темпе быть вовлечены в разговор. Ведь уже через четверть часа арабские гости могут начать общаться на различные темы, тем самым мешая своим японским коллегам, которые к этому моменту только «войдут во вкус» для обсуждения только одной узкой темы.

Отношение к общению тоже во многом зависит от типа культуры. Поэтому, планируя общение в форме «вопрос-ответ», не стоит применять его к арабским, финским, японским гостям. В этих странах переспрашивать, задавать дополнительные вопросы считается некорректным, поэтому такие слушатели будут вести себя очень пассивно, ожидая активной позиции от принимающей стороны. Гораздо более активно будут участвовать в такого рода общении французские, итальянские, испанские, австралийские гости. Правда, по ходу дискуссии они могут перебивать оппонентов и вовсе не слушать их доводов.

Зато такая форма общения как нельзя лучше подходит для немецкой, шведской, английской публики. Поскольку представители этих культур всегда стремятся понять контекст общения, уточнить детали, они с удовольствием задают вопросы и внимательно слушают ответы. И немцы, и шведы также очень любят, чтобы во время различных бесед и диалогов этому сопутствовало большое количество печатных материалов, предоставляющих дополнительную информацию (буклеты и пр.). При этом ни те, ни другие не любят шуточного тона разговоров, отклонений от темы, «развлекалок». Участие на Выставке для них — мероприятие серьёзное и сугубо практическое. Чего нельзя сказать об англичанах, которые так же, как и американцы любят весёлые, неформальные мероприятия, где есть место шуткам, запоминающимся историям, и даже сюрпризам.

Если общение посвящено конкретной теме (например, ваш рассказ о Казахстане и городе Астана), то представлять его гостям из различных стран нужно по-разному. Так американцы и австралийцы ждут, что история будет им навязываться, активно рекламироваться. Скандинавские, немецкие и японские гости хотят услышать факты и цифры. Средиземноморские и арабские представители надеются на установление личных контактов между гостями и организаторами. Саму же тему обсуждения они рассматривают только как повод для данного мероприятия.

Конечно, это далеко не всё, на что нужно обратить внимание, готовясь к общению с иностранными коллегами. Но, учитывая хотя бы эти основные моменты, можно многократно повысить эффективность любого общения.

ВЫ ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА СТРАНЫ

Бизнес стирает границы и предъявляет новые требования к уровню компетенций. Проходят времена, когда стратегия “мы работаем здесь так, потому что так мы работаем везде” считалась единственной правильной. Обычно посетители международных мероприятий уровня ЭКСПО-2017 стараются учитывать особенности менталитета участников, специфику страны, которую они посещают, готовятся к этому. Однако, вот что странно: когда речь идет о Казахстане, то для многих посетителей, кто впервые приезжает в страну, остается ряд сложностей. С одной стороны, быстро меняющийся рынок и экономика сулят серьезные перспективы, с другой, незнание особенностей местной культуры и языка, пугающая информация в СМИ о климате, отсутствия удобств и сложной инфраструктуре значительно снижает рвение посетителей мероприятия более углубленно развивать партнерство в стране.

Вы можете помочь в преодолении данных трудностей.

Если на протяжении работы выставки вы постоянно будете работать с одной группой людей или с одними и теми же посетителями, научите их некоторым словам на казахском и русском языках. Помогите им установить доверительные отношения с представителями страны, проявляя гостеприимство. Инструментом выстраивания доверительного взаимодействия как раз и является язык, причем не только вербальный, но и невербальный. Если говорить о социальном аспекте, то с английским языком можно выжить в центре крупного города, а вот на периферии придется объясняться на пальцах. Можно помочь иностранцам иметь при себе карточку с подробной информацией о себе на казахском и русском языках и телефоном контактного лица, с которым в случае необходимости можно связаться. **ТАКИМ ЛИЦОМ МОЖЕТЕ БЫТЬ ВЫ.**

Очки чужой культуры неизменно затуманивают взгляд собеседников разной национальности. Зачастую, вместо того, чтобы познакомиться с особенностями казахстанской культуры и использовать кросс-культурное разнообразие как ресурс для повышения эффективности коммуникаций, иностранный посетитель начинает активно внедрять свои приемы общения, которые понятны исключительно ему одному. Это приводит к сложностям в коммуникациях, поэтому будьте готовы к этому и воспринимайте толерантно такой подход.

В большинстве посетители выставки будут мало осведомлены о реальной жизни казахстанцев, поэтому необходимо быть готовым к такого рода тематическим обсуждениям, тем самым вам предоставляется возможность рассказать о своей стране. В тоже время можно столкнуться с излишней предубежденностью и стереотипами или, наоборот, с отсутствием инстинкта самосохранения и ощущением вседозволенности среди посетителей выставки. В этом плане важно иметь понятие о: кросс-культурной сензитивности («Не бывает плохих культур, бывают просто разные культуры»); и кросс-культурной осведомленности (знание базовых культурных ценностей и типичных моделей поведения представителей той или иной культуры, активное наблюдение и слушание, гибкость и регулярная обратная связь).

АЙСБЕРГ КУЛЬТУРЫ



Айсберг культуры — метафорическое название феномена культуры, когда ее уподобляют крупной массе льда, отколовшейся от прибрежных ледников и плавающей в морях и океанах или сидящей на мели, причем 0,9 массы ледяного айсберга обычно находится под водой.

На поверхности культуры находятся памятники архитектуры, языки, обряды, обычаи и другие реальные знаки, а сущность духовной культуры скрывается под этой внешней оболочкой и является невидимой. Есть несколько другое понимание этой метафоры. Многие западные ученые «образно изображают культуру в виде айсберга, в основании которого лежат культурные ценности и нормы, а верхним является индивидуальное поведение человека, базирующееся на них и проявляющееся, прежде всего, в общении с другими людьми».

Общепринятые и понятные жесты для нас могут иметь прямо противоположное значение и могут даже иметь оскорбительный характер. Поэтому будьте внимательны в плане использования невербальной артикуляции во время общения с представителями различных стран. Даже при общении с хорошо знакомой культурой могут возникнуть малоприятные ситуации, когда собеседник может вас неверно понять из-за ваших жестов.

**В Корее это значит
«Подойди ко мне»**

**В большинстве стран
это значит
«Уйди с глаз моих»**



То же самое можно сказать о взгляде. Если прямой взгляд в общении с европейцем это норма и визуальный контакт является символом открытости, то в общении с представителями стран ближнего востока старшего поколения прямой взгляд может быть расценен как вызов и не уважение.

Умение вести беседу переговоры включает в себя как знание о культуре собеседника, так и умение быть вежливым, эрудированным, внимательным и терпеливым к зарубежным гостям. В целом по вам у посетителя выставки ЭКСПО 2017 также сложится общее впечатление о жителях Казахстана.

2.4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ



Достаточно большой процент людей сегодня (в Европе, например, около 10%) имеет те или иные физические недостатки. Общество начинает постепенно осознавать, что оно должно приспособиться к нуждам людей с ограниченными возможностями здоровья, а не наоборот. Как все другие, эти люди должны жить полной жизнью и самостоятельно принимать касающиеся их решения.

Политика в отношении людей с ограниченными возможностями здоровья зачастую сводилась к оказанию им финансовой или материальной поддержки, в то время как основной упор надо делать на их более полной социальной интеграции.

Помощь людям с ограниченными возможностями в реализации их прав необходимо оказывать по разным направлениям. Это, в частности, развитие их участия в политической, общественной и культурной жизни, в образовательной, коммуникационной и информационной сферах, обеспечение доступности для них зданий, сооружений и транспортных средств.

Человек с ограниченными возможностями здоровья (инвалид) - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функ-

ций организма, обусловленное заболеванием, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограниченной жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Одна из главных причин, порождающих стереотипное и, в основном, негативное отношение к инвалидам, - это отсутствие доступной информации о них. Есть масса специальной литературы, адресованной медикам, однако она не может и не должна быть предназначена для обычного читателя. Тем не менее, очень многим людям, в том числе волонтерам, которые по роду своей деятельности взаимодействуют с людьми с ограниченными возможностями здоровья, такая информация будет полезна. Часто незнание приводит к неверным действиям, а еще чаще - к нежеланию общаться. Из-за этого окружающие часто игнорируют инвалидов, а те, кто сталкивается с ними по роду деятельности, полагаются на свои знания и здравый смысл.

Далее представлена информация, которая поможет волонтерам ориентироваться в том, кто такие люди с ограниченными возможностями здоровья, и какая поддержка может быть им необходима.

ЛЮДИ, ИСПОЛЬЗУЮЩИЕ ИНВАЛИДНЫЕ КОЛЯСКИ

ИНВАЛИДНЫМИ КОЛЯСКАМИ ПОЛЬЗУЮТСЯ ЛЮДИ:

- **После тяжелой травмы позвоночника.** При некоторых тяжелых переломах позвоночника происходит повреждение спинного мозга, который отвечает за двигательную активность конечностей (рук и ног), вследствие чего происходит их паралич. Позвоночник может быть сломан в разных местах (на различных уровнях). Уровень поражения указывает на отдел спинного мозга, ниже которого чувствительность и движения нарушены или отсутствуют. Их отсутствие может быть полным или частичным, постоянным или временным. Последствия травмы позвоночника бывают различными – в зависимости от того, какая часть спинного мозга повреждена и насколько.

- Перенесшие ампутацию нижних конечностей.

- **С тяжелой формой детского церебрального паралича (ДЦП).** Детский церебральный паралич (ДЦП) – термин, который используется для описания группы хронических состояний, связанных с координацией движения и мускульным тонусом. Эти состояния обусловлены поражением одного или нескольких отделов мозга в течение внутриутробного периода, непосредственно после рождения или в раннем детстве. Церебральный паралич – состояние не прогрессирующее, однако, при определенных условиях может развиваться, могут наступать улучшения, ухудшения или сохраняться стабильность. ДЦП не может передаваться другим людям, не является заболеванием и не должно считаться таковым. Хотя ДЦП нельзя вылечить в общепринятом смысле, тренировки и терапия могут привести к улучшению функций. ДЦП характеризуется неспособностью полностью контролировать координацию движений и мышечную силу. В зависимости от того, какой отдел мозга поражен, может произойти резкое мускульное напряжение (спазм), произвольные движения, “танцующая” походка. Кроме того, могут возникать также аномальные ощущения и восприятия, нарушения зрения, слуха и речи, припадки, задержка в умственном развитии. Чаще всего причины, приводящие к ДЦП, появляются во внутриутробном периоде, причем они не связаны с наследственностью. Такие состояния называются врожденным церебральным параличом. Менее распространены состояния, которые возникают в течение первых двух лет жизни. Они связаны с черепно-мозговыми травмами при родах, авариях, падениях или мозговыми инфекциями. Существуют три основных вида ДЦП: спастический (напряженные и затрудненные движения); атетоидный (произвольные и неконтролируемые движения) атаксический (нарушение чувства баланса и ощущения глубины). В некоторых людях все эти виды могут сочетаться. Людям, имеющим ДЦП, могут потребоваться услуги поддержки – например, услуги персональных помощников, терапия, тренировки, услуги для независимой жизни, консультирование, транспорт, программы отдыха и досуга, работа и так далее. Люди, имеющие ДЦП, могут посещать школу, работать, создавать семью и жить вполне самостоятельно.

- **С тяжелой формой рассеянного склероза после перенесенного инсульта, полиомиелита или другого заболевания, приведшего к нарушению функций нижних конечностей.** Рассеянный склероз – неврологическое заболевание, не зависящее от возраста человека и приводящее к различным стадиям инвалидности – от легкой степени с нарушением двигательной активности и частичной потерей зрения до полного обездвижения. Психических изменений в человеке не происходит. Основными признаками болезни являются: пошатывающаяся («танцующая») походка, что вызывает передвижение с помощью костылей или трости; слабое зрение и очень быстрая утомляемость; Люди с рассеянным склерозом зачастую сталкиваются с непониманием со стороны окружающих, особенно – представителей органов полиции. Это связано с пошатывающейся походкой, из-за которой представители полиции часто задерживают людей с рассеянным склерозом по обвинению в пьянстве или наркомании.

НЕВИДЯЩИЕ

Нарушение зрения может быть различной степени – от тотальной слепоты, что встречается редко, до частичной слепоты, когда человек не может различать цвет и форму, но может видеть свет. Среди детей, обучающихся в школах для слепых, около 80% являются инвалидами по зрению от рождения, около 1% – потеряли зрение в результате несчастных случаев и остальные являются слабовидящими, имеющими тенденцию к ухудшению зрения. При определенной подготовке, которую все инвалиды по зрению получают в школах и на специальных курсах, они могут достаточно свободно и самостоятельно перемещаться, ездить в общественном транспорте, делать покупки в магазине, решать бытовые проблемы и вообще ничем не отличаться от остальных людей. В мире существует ряд приспособлений, помогающих не быть в зависимости от окружающих: от определителя денежных купюр и определителя уровня

воды в стакане до миникомпьютера, позволяющего свободно ориентироваться на местности. Кроме того, после определенной подготовки и приобретения навыков человек может самостоятельно ориентироваться на местности с помощью трости или собаки-поводыря. Школы для слепых дают знания в полном объеме средней школы и выдают аттестаты зрелости стандартного образца. В этих школах учатся немного дольше, чем в обычных, поскольку дополнительный год дается на обучение ориентированию на местности и изучение шрифта Брайля (объемный шрифт, позволяющий человеку читать тексты пальцами, на ощупь). Выпускники поступают в институты и университеты, а затем работают по самым различным специальностям – в юридических конторах, диспетчерских и справочных службах, издательствах, банках, бюро переводов и т.д.

НЕСЛЫШАЩИЕ

Неслышащие – статистикой установлено, что примерно у 10% населения любой страны есть различные формы нарушения слуха. Исходя из степени потери слуха, неслышащие люди делятся на глухих (но не глухонемых! Этот термин часто используется людьми, однако ошибочно, потому что если человек не слышит, это не значит, что он не может общаться), слабослышащих, позднооглохших, тугоухих. Причинами глухоты чаще всего бывают родовые травмы, инфекционные заболевания, последствия применения некоторых медикаментов, контузий во время военных действий и т.д. Впрочем, стать слабослышащим можно и в результате длительного воздействия шумов, недолеченного отита и других причин. В некоторых случаях возможно по-

вышение слуха медикаментозными средствами. В любом случае частичной компенсацией может стать слуховой аппарат. Не слышащие от рождения дети, как правило, посещают специальные детские сады, обучаются в спецшколах-интернатах. Высшее образование для инвалидов по слуху доступно в лишь в некоторых вузах. Есть способ воспитания слабослышащих детей в домашних условиях по системе кандидата педагогических наук Э.И. Леонгард. Воспитание глухих детей по этой системе позволяет им развить речевое общение и речевой слух, успешно обучаться в обычных средних школах, получать высшее образование в обычных вузах.

СИНДРОМ ДАУНА

Неслышащие – статистикой установлено, что примерно у 10% населения любой страны есть различные формы нарушения слуха. Исходя из степени потери слуха, неслышащие люди делятся на глухих (но не глухонемых! Этот тер-

мин часто используется людьми, однако ошибочно, потому что если человек не слышит, это не значит, что он не может общаться), слабослышащих, позднооглохших, тугоухих. Причинами глухоты чаще всего бывают родовые травмы,

инфекционные заболевания, последствия применения некоторых медикаментов, контузий во время военных действий и т.д. Впрочем, стать слабослышащим можно и в результате длительного воздействия шумов, недолеченного отита и других причин. В некоторых случаях возможно повышение слуха медикаментозными средствами. В любом случае частичной компенсацией может стать слуховой аппарат. Не слышащие от рождения дети, как правило, посещают специальные детские сады, обучаются в спецш-

колах-интернатах. Высшее образование для инвалидов по слуху доступно в лишь в некоторых вузах. Есть способ воспитания слабослышащих детей в домашних условиях по системе кандидата педагогических наук Э.И. Леонгард. Воспитание глухих детей по этой системе позволяет им развить речевое общение и речевой слух, успешно обучаться в обычных средних школах, получать высшее образование в обычных вузах.

АУТИЗМ

Аутизм – это пожизненное нарушение развития, которое влияет на коммуникацию и отношения с другими людьми, а также на восприятие и понимание окружающего мира.

Как состояние аутизм является спектром. Это значит, что хотя всех людей с аутизмом объединяют трудности в определенных сферах, это расстройство по-разному отражается на каждом отдельном человеке. Некоторые люди с аутизмом могут жить относительно независимой жизнью, в то время как другие могут иметь дополнительные нарушения обучения и нуждаются в пожизненной поддержке со стороны специалистов. Кроме того, люди с аутизмом обычно отличаются гипер- или гипочувствительностью к звукам, прикосновениям, вкусам, запахам, освещению или цвету.

Все люди с аутизмом испытывают сложности в трех об-

ластях, которые называют «триадой нарушений при аутизме». К этой триаде относятся:

- **трудности с социальной коммуникацией;**
- **трудности с социальным взаимодействием;**
- **трудности с социальным воображением.**

Иногда трудно информировать о проблемах людей с аутизмом, потому что эти люди «не выглядят инвалидами». Родители детей с аутизмом часто жалуются, что окружающие считают их детей просто невоспитанными и избалованными, и взрослые люди с аутизмом тоже часто сталкиваются с непониманием.

Все без исключения люди с аутизмом нуждаются в своевременном диагнозе и доступе к специальной поддержке и услугам.

ПСИХИАТРИЧЕСКИЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ

Психиатрические заболевания связаны с расстройством центральной нервной системы. Человеческий мозг контролирует восприятие (зрение, слух), память, мышление, речь, равновесие, возникновение и проявление чувств (эмоций), дыхание и т.д. Любая из этих функций и их синхронная работа могут быть нарушены в результате психического заболевания. С другой стороны, хронические психические заболевания схожи в определенном смысле с любой другой хронической болезнью, например, сердечно-сосудистой бо-

лезнью или диабетом. На сегодняшний день не выявлена главная причина возникновения душевного расстройства, но известно множество обстоятельств, провоцирующих начало болезни, улучшающих или ухудшающих течение психического заболевания.

Признаками психических заболеваний являются:

- возникновение резко выраженных изменений в повседневном поведении (избыток или отсутствие сна, аппетита, появление рассеянности, заторможенности или

избыточной возбужденности, не характерной для человека раньше);

- затруднение мышления и общения; мания, навязчивые состояния (упорные и ничем не оправданные попытки развернуть какую-либо деятельность, не подходящую к месту и времени, доминанта какой-либо идеи и т.д.);

- негативизм, в том числе отказ от помощи;

- злоупотребление алкоголем и наркотиками; длительная депрессия;

- иллюзии и галлюцинации;

- неспособность справляться с повседневными делами;

- колебания настроения и т.д.

Наиболее распространенными психическими заболеваниями являются маниакально-депрессивный психоз и шизофрения.

Маниакально-депрессивный психоз – периодические

перепады настроения от сильного возбуждения и эйфории до пассивности и подавленности.

Шизофрения – это общее название целой группы психозов, при которых состояние характеризуется аномальным мышлением, поведением и эмоциями. Поведение душевнобольных, степень расстройств их психики может сильно варьироваться в зависимости от формы, характера течения и индивидуальных особенностей личности. Поэтому невозможно описать “типичное поведение шизофреника”, дать окончательный список симптомов. Важно знать, что хроническое душевное заболевание всегда идет волнами: обострение – это нарастание, или «атака» болезни, и ремиссия – благоприятный период, когда лишь незначительные колебания состояния и некоторые странности отличают больного от остальных людей.

ЭПИЛЕПСИЯ

Эпилепсия – хроническое состояние нервно-психического характера. Признаками эпилепсии являются судорожные проявления (припадки) и, в некоторых случаях, психические – интеллектуальные или эмоциональные – отклонения. Причина эпилепсии недостаточно изучена, однако большая роль принадлежит наследственности.

Эпилепсию относят к заболеваниям предрасположения. Во время приступа эпилепсии – внезапного и относительно кратковременного – может наблюдаться полное отключение сознания, падение или судороги, которые проявляются в напряжении всей мускулатуры, часто с закидыванием головы и прикусом языка, затем в течение 1-2 минут

наблюдается подергивание всей мускулатуры. Человека в случае приступа необходимо уложить на горизонтальную поверхность, расстегнуть ворот рубашки, расслабить пояс и следить, чтобы человек не прикусил язык. Для этого необходимо между верхними и нижними зубами поместить что-нибудь твердое, например, ложку, ручку и т.д.

Человек, подверженный приступам эпилепсии, в большинстве случаев использует медикаменты и может контролировать наступление приступа и предупредить окружающих. В остальном люди с эпилепсией обучаемы, работоспособны и общительны.

СТОМИРОВАННЫЕ ЛЮДИ

Стома – это отверстие через которое кишечник или мочевые пути выводятся на переднюю брюшную стенку. Стому накладывают по самым разным причинам: онкологического заболевания кишечника, порока развития у новорожденного ребенка, травмы; с целью исключить нижележащий участок кишечника из процесса пищеварения. Делается это для того, чтобы избавить пациента от основного заболевания или его последствий. Таким образом,

стомированный пациент формально не является больным, а стома не является болезнью, оставаясь, как следствие перенесенной операции и вынуждая ее обладателя приспособиться к совместной с ней жизни.

Приспособление к стоме – нелегкий период в жизни человека. Существуют организации и фонды, которые помогают осуществлять медико-социальную реабилитацию, обеспечивать людей современными средствами ухода за

стемой и способствуют разработке новых методов в области проктологии.

Волонтер должен обеспечить помощь в передвижении и ориентации на Выставке прежде всего людям с ограниченными возможностями, а потом уже остальным посетителям. Необходимо полностью владеть информацией о существующей инфраструктуре и дополнительных возможностях для людей с ограниченными возможностями. В подготовительный период перед началом работы на Выставке волонтеры пройдут подробный инструктаж по этому поводу.

Выставочный Комплекс будет учитывать потребности людей с ограниченными возможностями, обеспечивая доступность каждого объекта и, по возможности, минимизируя архитектурные препятствия при передвижении. В ходе строительства Выставочного Комплекса принимаются все необходимые меры по улучшению доступности, в частности, более низкие тротуары на перекрестках, светофоры с визуальными и аудио сигналами, дополнительное уличное освещение, пандусы малого уклона на входах, туалеты с учетом нужд инвалидов во всех общественных зданиях, расширенные лифты и коридоры.

2.5. ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ - ВВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

С чего начинается технология?

С установления причин конфликта. Сложность здесь в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны. Кроме того, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин. Опыт разрешения конфликтов показал, что большую помощь в этом оказывает владение формулами конфликта.

ПЕРВАЯ ФОРМУЛА КОНФЛИКТОВ

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ (КОНФЛИКТОГЕН) = КОНФЛИКТ, где

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

ИНЦИДЕНТ - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

КОНФЛИКТ - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ - это значит:

- устранить конфликтную ситуацию
- исчерпать инцидент

ВТОРАЯ ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

СУММА ДВУХ (ИЛИ БОЛЕЕ) КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИВОДИТ К КОНФЛИКТУ.

При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой. Данная формула дополняет первую формулу, в соответствии с которой каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой. Разрешить конфликт по этой формуле - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

ПРАВИЛО 1. НЕ УПОТРЕБЛЯЙТЕ КОНФЛИКТОГЕНЫ.

ПРАВИЛО 2. НЕ ОТВЕЧАЙТЕ КОНФЛИКТОГЕНОМ НА КОНФЛИКТОГЕН.

ПРАВИЛО 3. ПРОЯВЛЯЙТЕ ЭМПАТИЮ К СОБЕСЕДНИКУ.

ПРАВИЛО 4. ДЕЛАЙТЕ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ БЛАГОЖЕЛАТЕЛЬНЫХ ПОСЫЛОВ.

У людей противодействие обычно сильнее действия, а не равно ему. Первый конфликтоген часто появляется ситуативно, помимо воли людей, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов. Для предотвращения конфликтов надо как-то прервать цепочку конфликтогенов. Эскалацию конфликтогенов мы можем остановить только усилием воли.

6 ПРАВИЛ ФОРМУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки.

Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации. Правила, делающие процедуру определения конфликтной ситуации наиболее эффективной для разрешения конфликта.

ПРАВИЛО 1. ПОМНИТЕ, ЧТО КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ - ЭТО ТО, ЧТО НАДО УСТРАНИТЬ. Следовательно, не годятся формулировки типа: "конфликтная ситуация - в этом человеке", "в социально-экономической ситуации", "в нехватке автобусов на линии" и т.п., ибо мы не имеем никакого права устранить человека вообще, социально-экономическую обстановку в одиночку ни один из нас не изменит .

ПРАВИЛО 2. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ ВСЕГДА ВОЗНИКАЕТ РАНЬШЕ КОНФЛИКТА. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту и инциденту.

Не случайно в первой формуле конфликта на первом месте стоит Конфликтная ситуация, затем Инцидент (Конфликтоген) и уже потом Конфликт.

ПРАВИЛО 3. ФОРМУЛИРОВКА ДОЛЖНА ПОДСКАЗЫВАТЬ, ЧТО ДЕЛАТЬ.

ПРАВИЛО 4. ЗАДАВАЙТЕ СЕБЕ ВОПРОСЫ "ПОЧЕМУ?" ДО ТЕХ ПОР, ПОКА НЕ ДОКОПАЕТЕСЬ ДО ПЕРВОПРИЧИНЫ, ИЗ КОТОРОЙ ПРОИСТЕКАЮТ ДРУГИЕ. Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте только часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

ПРАВИЛО 5. СФОРМУЛИРУЙТЕ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ СВОИМИ СЛОВАМИ, ПО ВОЗМОЖНОСТИ НЕ ПОВТОРЯЯ СЛОВ ИЗ ОПИСАНИЯ КОНФЛИКТА. Суть в том, что при рассмотрении конфликта обычно много говорится о его видимых сторонах, то есть о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения (объединения) разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

ПРАВИЛО 6. В ФОРМУЛИРОВКЕ ОБОЙДИТЕСЬ МИНИМУМОМ СЛОВ. Когда слов слишком много, мысль не конкретна, появляются побочные нюансы и т.п. Вот уж как нигде уместен афоризм “краткость - сестра таланта”.

Конфликтная ситуация - это диагноз болезни под названием “конфликт”. Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.

ЛЕСТНИЦА ЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТА

Под ЭСКАЛАЦИЕЙ КОНФЛИКТА (от лат. scala - «лестница») понимается развитие конфликта, который прогрессирует во времени; обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга интенсивнее, чем предыдущие.

Эскалация конфликта представляет ту его часть, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

На начальном этапе эскалации главным противоречием могут выступать уже не цели и интересы субъектов конфликтного взаимодействия, а личностные противоречия.

В связи с этим проявляются другие интересы сторон, усугубляющие атмосферу конфликта. Любые интересы при эскалации максимально поляризуются, участники полностью отвергают интересы противоположной стороны.

За увеличением агрессивности на этом этапе может произойти потеря истинного первоначального предмета противоречия. Поэтому конфликтная ситуация перестает зависеть от причин, побудивших участников к конфликту, и может развиваться и после уменьшения ценности и значимости первоначального предмета противоречия.

Эскалация обладает свойством увеличения временных и пространственных характеристик конфликта. Противоречия участников становятся обширнее и глубже, поводов столкновения становится больше.

Фазы эскалации конфликта – ключевые и опасные этапы развития конфликта, так как именно в это время изначально межличностный конфликт может перерасти в межгрупповой. Это, в свою очередь, ведет к разнообразию используемых на стадии открытого конфликта средств.

Эскалация имеет внешние и внутренние механизмы, усиливающие конфликт. **ВНЕШНИЕ МЕХАНИЗМЫ** эскалации заключаются в способах и стратегиях поведения противоборствующих сторон. При совпадении поведенческих действий конфликт более интенсивен, так как участники примерно равными способами добиваются раз личных целей и интересов.

ВНУТРЕННИЕ МЕХАНИЗМЫ эскалации основаны на возможностях психики и мозга человека. Особенности характера индивидов, личностные и социальные установки участников конфликтной ситуации влияют на реакцию и функционирование человека в условиях эмоциональной напряженности и потенциальной опасности.

КОНФЛИКТОГЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ ВЫРАЖАЕТСЯ

- В навязывании своей точки зрения
- В проявлении неискренности в суждениях
- В постоянном принижении роли собеседника
- В нежелании слушать и перебивании собеседника
- В проявлении к человеку или группе открытого недоверия
- В неожиданно резком ускорении темпа беседы и быстрое ее завершение
- В отсутствии желания признавать свои собственные ошибки, и чью-то правоту
- В акцентировании внимания на различиях между собой и собеседником не в его пользу
- В постоянном преуменьшении вклада собеседника в некое общее дело и возвышение собственного вклада
- А также все, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно

В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ ОПАСНЫМИ СЛОВАМИ-КОНФЛИКТОГЕНАМИ ЯВЛЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ:

- Слова-насмешки : «очкарик», «лопоухий», «мямля», «коротышка» и др.
- Слова-обвинения: «из-за вас все испортилось», «это ты во всем виноват» и др.
- Слова-долженствования: «вы обязаны» «вы должны» и др.
- Слова, выражающие угрозу: «земля круглая», «я этого не забуду» и др.
- Слова, выражающие недоверие: «вы меня обманывали», «я вам не верю» и др.
- Слова, показывающие сравнение: «как свинья», «как попугай» и др.
- Слова, выражающие оскорбление: «негодяй», «дурак», «лентяй», «овца» и др.
- Слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все», «никто» и др.
- Слова, выражающие отрицательное отношение: «ты мне противен», «я не хочу с тобой разговаривать» и др.

МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ

ПОЗИЦИОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ	ПРАВА И ОБЪЕКТИВНЫЕ КРИТЕРИИ	УСТАНОВИТЬ КТО ПРАВ
СУДЕБНЫЕ РАЗБИРАТЕЛЬСТВА И АРБИТРАЖ		
ИНТЕГРИРОВАННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ	ЛИЧНЫЕ ИНТЕРЕСЫ	ОБЪЕДИНИТЬ ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ИНТЕРЕСЫ
МЕДИАЦИЯ		
ИЕРАРХИЯ ПОЛНОМОЧИЙ: РЕШЕНИЕ ПРИНИМАЕТСЯ ЛИЦОМ, ЗАНИМАЮЩИМ НАИБОЛЕЕ ВЫСОКОЕ ПОЛОЖЕНИЕ НА СЛУЖЕБНОЙ ЛЕСТНИЦЕ	ПОЗИЦИЯ СИЛЫ	ОПРЕДЕЛИТЬ КТО ОБЛАДАЕТ БОЛЬШЕЙ СИЛОЙ: ТОТ И БУДЕТ ПРИЗНАН ПРАВЫМ
ФОРМАЛИЗОВАННОЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ЧЕРЕЗ ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ		
НЕОФИЦИАЛЬНОЕ ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ (КРИМИНАЛ)		

МАТЕРИАЛЬНЫЕ И "ТЕХНИЧЕСКИЕ" ИНТЕРЕСЫ	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИНТЕРЕСЫ	ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ИНТЕРЕСЫ
1. ФИНАНСЫ	1. ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ	ПОТРЕБНОСТИ, СВЯЗАННЫЕ С ТЕЧЕНИЕМ И РЕАЛИЗАЦИЕЙ ПРОЦЕДУРЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
2. ТОВАРЫ	2. ПОТРЕБНОСТИ ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ	
3. ЦЕННЫЕ РЕСУРСЫ	3. СОХРАНЕНИЕ ЛИЦА	
4. РЕСУРСЫ	4. ВЛАСТЬ, ВРАЖДЕБНОСТЬ, ПРИЧИНЕНИЕ БОЛИ	
ПРИМЕРЫ	ПРИМЕРЫ	ПРИМЕРЫ
РАБОТА	ПРАВО НА ЧАСТНУЮ ЖИЗНЬ	СПРАВЕДЛИВАЯ ПРОЦЕДУРА
ДОМ	САМОУВАЖЕНИЕ	ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫСКАЗАТЬСЯ
ИСТОЧНИК ДОХОДА	ПРИЧАСТНОСТЬ К ПРОИСХОДЯЩЕМУ	ЖЕЛАНИЕ БЫТЬ УСЛЫШАНЫМ
КОМПЕНСАЦИЯ УЩЕРБА	БЕЗОПАСНОСТЬ	ОКАЗАНИЕ ВЛИЯНИЯ
ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ С ЦЕЛЬЮ ДОБИТЬСЯ ЛУЧШИХ ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ	СОХРАНЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ	УЧАСТИЕ
	НЕЗАВИСИМОСТЬ	НЕЙТРАЛЬНОСТЬ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ
	УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ	
ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАНИМАТЬСЯ ЛЮБИМЫМ ДЕЛОМ	ПРИЗНАНИЕ И ПОНИМАНИЕ	
	СЕРЬЕЗНОЕ ОТНОШЕНИЕ И ВНИМАНИЕ СО СТОРОНЫ ДРУГИХ	
	ПРОДЛЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ДЛЯ СОЗДАНИЯ НЕУДОБСТВ ДРУГИМ ЛЮДЯМ	

ПСИХОЛОГИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Чтобы понять психологическую природу эффективного переговорного процесса, следует иметь в виду следующее. Любой переговорный процесс протекает как бы на двух уровнях; на одном обсуждение касается существа дела; на другом оно сосредоточивается на процедуре обсуждения. На первом уровне обсуждения отвечают на вопрос "Что является предметом переговоров?" На втором уровне отвечают на вопросы "Как, каким образом Вы будете обсуждать предмет переговоров?"

В сущности своей метод принципиальных переговоров сводится к четырем положениям, каждое из которых касается одного из базовых элементов и предполагает определенные рекомендации.



ПЕРВОЕ – ЛЮДИ. Необходимо делать разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров. Это означает, что участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им необходимо работать вместе, бок о бок, и разбираться с проблемой, а не друг с другом. “Проблему людей” необходимо выделить и разбираться с ней отдельно.

ВТОРОЕ – ИНТЕРЕСЫ. Необходимо сосредоточиться на интересах, а не на позициях людей. Эта рекомендация нацелена на преодоление недостатков, обусловленных концентрацией внимания на позициях и заявлениях, в то время как цель участников переговоров состоит в удовлетворении их истинных, коренных интересов.

ТРЕТЬЕ – ВАРИАНТЫ. Необходимо, прежде чем решать, что делать, выделить круг возможностей. Речь идет о понимании того, как трудно выработать оптимальное решение под давлением. Сказывается подсудное стремление отыскать единственно верное решение. Эту трудность снимает разработка взаимовыгодных вариантов, поиск альтернатив, учитывающих общие интересы и примиряющих несовпадающие интересы.

ЧЕТВЕРТОЕ – КРИТЕРИИ. Необходимо настаивать на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме. Это дает возможность преодолеть чье-либо упрямство, а усилия партнеров направить на поиск тех или иных справедливых критериев.

ИТАК, МЕТОД ПРИНЦИПИАЛЬНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ ОСНОВЫВАЕТСЯ НА СОВЕРШЕННО ИНЫХ ПРИНЦИПАХ, В ЧАСТНОСТИ:

- (1)** участники переговоров — не враги и не друзья, а партнеры, вместе решающие проблему;
- (2)** цель переговоров — не победа и не хорошие отношения, а разумный компромисс.

ТАКТИКА:

- быть мягким в отношениях с людьми и твердым при решении вопросов;
- продолжать переговоры независимо от степени доверия к вам;
- концентрировать внимание на интересах, а не на позициях;
- анализировать и обсуждать все предложения;
- предлагать и обдумывать взаимовыгодные варианты;
- разрабатывать многие варианты выбора, откладывая принятие решения;
- настаивать на применении объективных критериев или их выработке.

Указанные выше четыре элемента метода принципиальных переговоров реализуются на всех стадиях переговорного процесса:

- на стадии анализа (оценка ситуации);
- на стадии планирования процедуры переговоров;
- на стадии дискуссии, когда стороны общаются друг с другом, стремясь к соглашению.

Инструктаж по технике безопасности волонтеры проходят перед тем, как приступить к выполнению своих обязанностей, и это напрямую связано с видом деятельности волонтера. В данном пособии мы поговорим об общих для всех видов деятельности понятиях.

Организаторы Выставки должны провести инструктаж по правилам безопасности со всеми волонтерами с регистрацией в журнале установленной формы.

Во время проведения Выставки обеспечивается дежурство инструкторов и службы безопасности в составе достаточном для поддержания порядка и безопасности участников и посетителей. Обязанности волонтера в зоне своей ответственности:

- изучить и знать маршруты эвакуации;
- заблаговременно предпринять меры, обеспечивающие беспрепятственный выход (проход) из опасной зоны;
- осмотреть участок помещения или местности, на котором он работает, на наличие предметов с признаками взрывного устройства.

Для оказания первой помощи в случае ухудшения здоровья или получения травмы участником Выставки организаторы должны быть обеспечены аптечками, медицинскими пунктами, укомплектованными необходимыми медикаментами, техническими и перевязочными сред-

ствами. Оказание первой помощи пострадавшим осуществляется в соответствии с внутренней инструкцией организации «Оказание первой помощи в чрезвычайных ситуациях». Волонтеры проходят соответствующее обучение и в настоящем пособии этой теме посвящена отдельная глава.

Волонтеры ЭКСПО-2017 должны демонстрировать высокую культуру поведения и общения, вежливость, доброжелательность, умение отдыхать, безусловное выполнение всех указаний и запретов организаторов Выставки.

Не разрешается курение, применение открытого огня (факелы, свечи, и т.п.) и других видов огневых эффектов, которые могут привести к пожару.

Посетители, участники (волонтеры), находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или совершающие любые хулиганские действия, должны быть немедленно удалены из мест массового пребывания людей, и к ним должны быть приняты соответствующие меры воздействия (в зависимости от степени антиобщественного поведения и возраста). Волонтеры следят за общественным порядком на Выставке и в случае необходимости обращаются к службе безопасности и своему непосредственному руководству.

ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

При любых признаках аварийной ситуации (сигнал аварии, крики людей, запах дыма, и т.п.) первоочередная задача организаторов – обеспечить безопасность участников Выставки и создать условия для быстрой эвакуации.

Руководитель, служба безопасности должны быть оперативно извещены об аварийной ситуации, ее развитии, тяжести связанных с ней последствий.

Для человека, оказавшегося в месте массового скопления людей в момент чрезвычайных ситуаций, существуют две основные задачи, на которых он должен сосредоточиться:

- защитить грудную клетку от сдавливания
- и постараться не упасть при быстрой эвакуации.

При эвакуации участников Выставки запрещается нагибаться за уроненными вещами, наклоняться, поправлять обувь, реагировать на боль в ногах и теле, останавливаться в бегущей толпе, поднимать руки над головой (можно погибнуть от сдавливания грудной клетки), опускать руки вниз (их невозможно будет вытащить).

Организаторы должны приложить все усилия, чтобы контролировать поведение участников в аварийных ситуациях.

Разговаривать с эвакуируемыми следует в тональностях, к которым она предрасположена: твердо, уверенно, безапелляционно, предпринимать любые меры, направленные на стабилизацию настроения, исключение аффективных состояний.

Лицам, пострадавшим в аварийной ситуации, должна быть оказана своевременно первая помощь и обеспечена, в случае необходимости, доставка в лечебное учреждение.

ОДНИМ ИЗ САМЫХ ВАЖНЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ МАСТЕР-ПЛАНА ЭКСПО-2017 ЯВЛЯЕТСЯ ЕГО ЖИЗНЕСПОСОБНОСТЬ В СЛУЧАЕ АВАРИЙНОЙ ЭВАКУАЦИИ И НАЛИЧИЕ ВЪЕЗДОВ ДЛЯ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ. НЕОБХОДИМО ОТМЕТИТЬ, ЧТО НА УРОВНЕ МАСТЕР-ПЛАНА ПРЕДЛАГАЕТСЯ ОБЩЕЕ ОСНАЩЕНИЕ УЧАСТКА ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ, НО НА БОЛЕЕ ПОЗДНЕЙ СТАДИИ ДОЛЖНО БЫТЬ ВЫПОЛНЕНО БЕЗОПАСНОЕ СТРОИТЕЛЬСТВО ВСЕХ ЗДАНИЙ И ЛАНДШАФТНОЙ АРХИТЕКТУРЫ СОГЛАСНО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ КАЗАХСТАНА В ОБЛАСТИ СТРОИТЕЛЬСТВА. В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ В МАСТЕР-ПЛАНЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ СЛЕДУЮЩИЕ МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ:

1. Все здания будут оснащены отдельными аварийными выходами для посетителей. В случае серьезных происшествий данные выходы могут быть использованы для въезда автомобилей технической помощи и эвакуации. В таком случае данные выходы могут быть полностью защищены от потока пешеходов посетителей и не загромождены ими.

2. Более того, каждое здание оснащено отдельным въездом для машин скорой помощи для «плановой» эксплуатации, который располагается отдельно от зоны формирования очереди. Во время открытия, карета скорой помощи будет расположена у каждого из входов для быстрого доступа к месту происшествия.

3. Снаружи пожарные машины и машины скорой помощи могут воспользоваться круговой полосой для аварийных служб по периметру Выставочного комплекса, с быстрым сообщением со всеми частями территории Выставки или использовать широкие пешеходные зоны на бульварах и эспланадах для доступа к месту чрезвычайной ситуации. В таком случае персонал на всех входах информирует о том, что автомобили технической помощи прибывают на Выставку, чтобы они подготовили быстрый доступ. При данной процедуре на территорию выставки можно попасть менее чем за 5 минут с улиц Орынбор или Кабанбай Батыра.

4. Снаружи аварийные выходы быстро и напрямую выведут к сети основных дорог Астаны. Самым подходящим аварийным выходом будут служебные ворота.

5. На протяжении всего мероприятия на Выставке будут присутствовать правоохранительные органы и медицинский персонал, чтобы сократить время реагирования в случае чрезвычайных ситуаций мелкого и среднего масштаба.

6. В случае возникновения необходимости всеобщей эвакуации всей территории Выставки, Мастер-планом предусмотрены просторные пути эвакуации. В дополнение ко всем входам, где все турникеты ставятся на «выход» и открываются дополнительные двери, также могут быть открыты четыре специальных моста над водохранилищем, чтобы посетители могли покинуть Выставку. Данные мосты шириной 8 м расположены на полпути между всеми входами. Они закрыты воротами с дистанционным управлением. Данные мосты будут сконструированы с учетом нагрузки таких тяжелых грузов, как автомобили технической помощи. По этой причине их также можно использовать для въезда транспорта и выхода с территории Выставки, когда они больше не требуются для эвакуации.

7. Кроме того, два аварийных выхода ведут из выставочного комплекса к ЭКСПО-парку на севере от периметра.



2.7. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ - ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ ЭКСПО-2017

Для участников выставки подготовлено Руководство (алгоритмы) по действиям при возникновении чрезвычайных ситуаций, которое определяет действия участников в случае возникновения на территории Выставки и за ее пределами чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также других ситуаций, которые могут создавать угрозу их жизни и здоровья. Этот документ волонтеры детально изучают в процессе обучения и подготовки к работе на ЭКСПО-2017, чтобы в чрезвычайной ситуации они могли оценить необходимость оперативного информирования организаторов Выставки и незамедлительно принять меры по ликвидации последствий происшествия. Волонтеры должны осознавать, что лично несут ответственность за своевременное принятие мер по предотвращению чрезвычайных ситуаций.

Чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного

или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей, окружающей природной среде, и нарушение условий жизнедеятельности людей.

Результатом чрезвычайных ситуаций является наносимый ими вред (урон) вследствие воздействия поражающих и других факторов, сопровождающих бедствие, на человека, объекты промышленности, социальную сферу, окружающую природную среду.

Чрезвычайные ситуации различаются по характеру источника на техногенные (взрыв, обрушение зданий и сооружений, нахождение людей под завалом), природные (сильная жара, засуха, гроза, ураган, буря, штормовое предупреждение) и другие (террористический акт, поступление угрозы по телефону, в письменной или электронной форме, захват заложников, обнаружение взрывных устройств или подозрительных предметов, авария на коммунальных сетях, утечка газа, разбивание приборов с ртутным заполнением, нападение собак).

ДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ ТЕХНОГЕННОГО ХАРАКТЕРА.

ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ВЗРЫВА

Взрыв – это горение, сопровождающееся освобождением большого количества энергии в ограниченном объеме за короткий промежуток времени. Взрыв приводит к образованию и распространению ударной волны с избыточным давлением, оказывающей механическое воздействие на окружающие предметы.

Основные поражающие факторы взрыва: воздушная ударная волна и осколочные поля, образуемые летящими обломками разрушенных объектов, технологического оборудования, взрывных устройств.

1. При угрозе взрыва следует лечь на живот, защищая голову руками, подальше от окон, застекленных дверей, проходов, лестниц.

2. Если произошел взрыв, принять меры к недопущению пожара и паники; оказать первую помощь пострадавшим.

3. Каждый участник при обнаружении очага загорания или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т. п.) должен: незамедлительно сообщить об этом по телефону «101» или «112». При этом назвать наименование объекта, место взрыва, пожара, а также свою фамилию; принять меры по эвакуации людей, тушению пожара и сохранности материальных ценностей.

4. Требования по использованию первичных средств пожаротушения:

Углекислотные огнетушители (ОУ-2, ОУ-3, ОУ-5, ОУ-6, ОУ-7 и т. д.) предназначены для тушения загораний различных горючих веществ, за исключением тех, горение которых

происходит без доступа воздуха, а также применяются для тушения электроустановок, находящихся под напряжением до 1000В. Огнетушащее вещество – двуокись углерода.

Для приведения в действие углекислотных огнетушителей необходимо раструб направить на горящий предмет, сорвать пломбу, выдернуть чеку, нажать на рычаг (или повернуть маховик вентиля влево до отказа), направить струю на пламя. Держать огнетушитель вертикально, переворачивать его не требуется.

Во избежание обмороживания не касаться металлической части раструба оголенными частями тела. При тушении электроустановок, находящихся под напряжением, не допускается подходить к ним раструб ближе 1м.

Внутренние пожарные краны (ПК) предназначены для подачи воды при тушении твердых сгораемых материалов и горючих жидкостей. Внутренний ПК вводится в работу двумя работниками: один прокладывает рукав и держит наготове пожарный ствол для подачи воды в очаг горения, второй – проверяет подсоединение пожарного рукава ПК и открывает вентиль для поступления воды.

Асбестовое полотно, войлок (кошма) используются для тушения небольших очагов загорания любых веществ и материалов, горение которых не может происходить без доступа воздуха. Очаг загорания накрывается асбестовым или войлочным полотном для прекращения доступа воздуха.

Песок применяется для механического сбивания пламени и изоляции, горящего или тлеющего материала от доступа воздуха. Подается в очаг пожара лопатой или совком.

ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ НАХОЖДЕНИЯ ПОД ЗАВАЛОМ

1. Дышать глубоко, не поддаваться панике, не падать духом.

Сосредоточиться на самом важном. Верить: помощь придет обязательно.

2. По возможности оказать себе первую помощь.

3. Приспособиться к обстановке и осмотреться, поискать выход, Постараться определить, где вы находитесь, нет ли рядом других людей: прислушаться, подать голос.

4. Следует помнить: человек способен выдержать жажду и голод в течение длительного времени, если не будет бесполезно расходовать энергию.

5. Поискать в карманах или поблизости предметы, чтобы подать световые или звуковые сигналы: фонарик или металлические предметы, которыми можно постучать по трубе или стене (привлечь внимание спасателей).

6. Если единственным выходом является узкий лаз – протиснуться через него. Для этого расслабить мышцы и двигаться, прижав локти к телу.

ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ОБРУШЕНИЯ ЗДАНИЙ, СО- ОРУЖЕНИЙ

Полное или частичное внезапное обрушение здания – это чрезвычайная ситуация природного или техногенного характера, а также возникающая по причине ошибок, допущенных на этапе проектирования. Вследствие отступления от проекта при ведении строительных работ, при нарушении правил монтажа, вводе в эксплуатацию здания (отдельных его частей) с крупными недоделками или нарушении правил эксплуатации здания.

Причиной обрушения здания часто может быть взрыв, являющийся следствием террористического акта, неправильной эксплуатации газо-потребляющих агрегатов, газопроводов, неосторожного обращения с огнем, хранения в зданиях легковоспламеняющихся и взрывоопасных веществ.

Внезапное обрушение здания приводит к возникновению пожара. Разрушению коммунально-энергетических сетей, образованию завалов, травмированию и гибели людей. Услышав взрыв или обнаружив, что здание теряет свою устойчивость, необходимо незамедлительно покинуть его.

1. Покидая помещение, спускаться по лестнице, а не на

лифте: он в любой момент может остановиться.

2. Не паниковать, не устраивать давку в дверях при эвакуации. Останавливать тех, кто собирается прыгать с балконов (этажей выше первого) и через застекленные окна.

3. Если отсутствует возможность покинуть здание, занять безопасное место: проемы капитальных внутренних стен, углы, образованные капитальными внутренними стенами, под балконами каркаса (они защищают от падающих предметов и обломков). Открыть дверь из помещения, чтобы обеспечить выход.

4. Не поддаваться панике и сохранять спокойствие. Держаться подальше от окон, электроприборов.

5. Если возник пожар, незамедлительно попытаться потушить его.

Телефон использовать только для вызова представителей правоохранительных органов, пожарной охраны, врачей, спасателей.

6. Не пользоваться спичками: существует опасность взрыва вследствие утечки газа.

7. Оказавшись на улице, не стоять вблизи здания. Перейти на открытое пространство.

ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИРОДНОГО ХАРАКТЕРА

ДЕЙСТВИЯ ВО ВРЕМЯ СИЛЬНОЙ ЖАРЫ, ЗАСУХИ

Сильная жара характеризуется превышением среднеплюсовой температуры окружающего воздуха на 10 и более градусов в течение нескольких дней.

Засуха – продолжительный и значительный недостаток осадков, чаще при повышенной температуре и пониженной влажности воздуха.

Опасность заключается в перегревании организма человека, т. е. угрозе повышения температуры его тела выше 37,1 С.

Критическое состояние наступает при длительном и (или) сильном перегревании, способном привести к тепловому удару и нарушению сердечной деятельности. Симптомами перегревания являются: покраснения кожи, сухость слизистых оболочек, сильная жажда. Возможна потеря сознания. Остановка сердца и дыхания.

1. Для снижения угрозы теплового удара запастись дополнительными емкостями с водой.

2. Передвигаться не спеша, стараться чаще находиться в тени.

3. Приготовить электробытовые приборы (вентиляторы, кондиционеры).

4. Носить светлую воздухопроницаемую одежду (желательно из хлопка), головной убор. Помнить: обожженная кожа перестает выделять пот и охлаждаться.

5. Не употреблять пиво и другие алкогольные напитки: это приводит к ухудшению общего состояния организма.

6. Посоветоваться с врачом: требуется ли дополнительное употребление соли во время жары.

7. При тепловом поражении перейти в тень, на ветер или принять душ, медленно выпить много воды. Постараться охладить свое тело, чтобы избежать теплового удара.

8. В случае потери сознания кем-либо из окружающих провести реанимационные мероприятия (сделать непрямой массаж сердца и искусственное дыхание).

9. Помнить: во время засухи возрастает вероятность пожаров.

ДЕЙСТВИЯ ВО ВРЕМЯ ГРОЗЫ

Молния – это гигантский электрический искровой разряд. Сопровождается ослепительной вспышкой и громом. Температура разряда молнии достигает до 300 000 градусов. Дерево при ударе молнии расщепляется и может загореться вследствие внутреннего взрыва из-за мгновенного испарения всей влаги древесины. Прямое попадание молнии в человека, как правило, заканчивается летальным исходом. Разряд электричества проходит по пути наименьшего сопротивления. Следовательно, молния поразит в первую очередь высокий предмет: мачту, дерево и т. п.

Для снижения опасности поражения молнией объектов промышленности, зданий и сооружений устраивается защита в виде заземленных металлических мачт и натянутых высоко над сооружениями объекта проводами.

1. Молния опасна, когда вслед за вспышкой следует раскат грома. В этом случае принять меры предосторожности: закрыть окна, двери, дымоходы и вентиляционные отверстия.

2. Во время грозы не подходить близко к электропроводке, молниеотводу, водостокам с крыш, антенне, не стоять рядом с окном. По возможности выключить электробытовые приборы.

3. Находясь на открытой площадке, укрыться на участке с низкорослой растительностью; не укрываться вблизи высоких деревьев. Спуститься с возвышенного места в низину.

4. На открытой площадке, при отсутствии укрытия (здания), не ложиться на землю, подставляя электрическому току все свое тело, сесть на корточки, обхватив руками ноги.

5. Во время грозы немедленно прекратить наружные работы. Металлические предметы (инструмент, приспособления, механизмы и т. д.) положить в сторону, отойти от них на расстояние 20-30 метров.

6. Находясь во время грозы в автомобиле, не покидать его. Закрыть окна и опустить антенну радиоприемника.

Действия в случае урагана, бури, штормового предупреждения

Ураган – это атмосферный вихрь больших размеров со скоростью ветра до 120 км/ч, а в приземном слое – до 200 км/ч.

Буря – длительный, очень сильный ветер со скоростью более 20 м/с. Наблюдается при прохождении циклона и сопровождается сильным волнением на море и разрушениями на суше.

Смерч – атмосферный вихрь, возникающий в грозовом облаке и распространяющийся вниз, часто до поверхности Земли в виде темного облачного рукава или хобота диаметром в десятки и сотни метров. Существует недолго, перемещаясь вместе с облаком.

Опасность для людей при особо опасных природных явлениях заключается в разрушении дорожных и мостовых покрытий, сооружений, воздушных линий электропередачи и связи, наземных трубопроводов, а также в поражении людей обломками сооружений, осколками стекол, летящими с большой скоростью. Люди также могут погибнуть и получить травмы в случае полного разрушения зданий.

При пыльных бурях опасны скопления пыли («черные бури») на полях, дорогах и в населенных пунктах, а также загрязнение воды.

ОСНОВНЫМИ ПРИЗНАКАМИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ УРАГАНОВ, БУРЬ И СМЕРЧЕЙ ЯВЛЯЮТСЯ: УСИЛЕНИЕ СКОРОСТИ ВЕТРА И РЕЗКОЕ ПАДЕНИЕ АТМОСФЕРНОГО ДАВЛЕНИЯ; ЛИВНЕВЫЕ ДОЖДИ И ШТОРМОВОЙ НАГОН ВОДЫ; БУРНОЕ ВЫПАДЕНИЕ ГРУНТОВОЙ ПЫЛИ.

1. После получения сигнала о штормовом предупреждении:

- а) закрыть окна в помещениях;
- б) освободить подоконники от посторонних предметов;
- в) перейти из легких построек в прочные здания или сооружения;
- г) находясь в здании, отойти от окон и занять безопасное место возле стен внутренних помещений, в коридоре.

2. В темное время суток при отсутствии электроэнергии использовать автономные фонари, лампы, свечи.
3. Находясь во время урагана, бури или смерча на открытой местности или улицах населенного пункта:

а) держаться как можно дальше от легких построек, зданий, мостов, эстакад, линий электропередачи, матч, деревьев, наружных рекламных щитов;

б) для защиты от летящих обломков и осколков стекол использовать листы фанеры, картонные и пластмассовые ящики, доски и другие подручные средства;

в) не заходить в поврежденные здания: они могут обрушиться при новых порывах ветра. Укрываться на дне дорожного люка, в ямах, рвах, узких оврагах, плотно прижимаясь к земле, закрыв голову одеждой или ветками деревьев;

г) не оставаться в автомобиле, выйти из него и укрыться, как указано выше.

4. При пыльной буре закрыть лицо марлевой повязкой, платком куском ткани, а глаза – очками.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ РАЗЛИЧНЫХ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ.

ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ СОВЕРШЕНИЯ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО АКТА (ВЗРЫВА)

1. Немедленно покинуть место происшествия, так как рядом могут находиться дополнительные взрывные устройства. Выйти из здания на улицу или спрятаться в укрытии, если таковое имеется.

2. Держаться подальше, насколько это будет возможно, от высоких зданий, стеклянных витрин или транспортных средств.

3. Если поблизости находятся сотрудники правоохранительных органов, следовать их указаниям.

4. Если сотрудники правоохранительных органов еще не прибыли, немедленно позвонить им. Не создавать толпу и не присоединяться к ней.

5. Владея информацией, которая сможет помочь задержать подозреваемых и определить местонахождение транспортного средства, причастного к террористическому акту, оперативно сообщить об этом в правоохранительные органы.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ УГРОЗЫ ПО ТЕЛЕФОНУ

1. Не оставлять без внимания ни одного подобного звонка.

2. Передать полученную информацию в правоохранительные органы и руководству Организатора.

3. Запомнить пол, возраст звонившего и особенности его речи:

а) голос: громкий (тихий), высокий (низкий);

б) темп речи: быстрый (медленный);

в) произношение: отчетливое, искаженное, с заиканием, шепелявое, с акцентом или диалектом;

г) манера речи: развязная с нецензурными выражениями.

4. Постараться отметить звуковой фон (шум автомашин или железнодорожного транспорта, звук теле- и радиоаппаратуры, голоса и т. п.).

5. Определить характер звонка: городской или между-городный.

6. Зафиксировать время начала разговора и его продолжительность.

7. В ходе разговора постараться получить ответ на следующие вопросы:

а) куда, кому, по какому телефону звонит этот человек;

б) какие конкретные требования выдвигает;

в) выдвигает требования лично, выступает в роли посредника или представляет какую-то группу лиц;

г) как и когда с ним можно связаться;

д) кому вы можете или должны сообщить об этом звонке.

8. Постараться добиться от звонящего максимального промежутка времени доведения его требований до должностных лиц или для принятия руководством решения.

9. В процессе разговора постараться сообщить о звонке непосредственному руководителю, руководству Организатора. Если этого не удалось сделать, сообщить о звонке немедленно после окончания разговора.

10. Не распространять сведения о факте поступившей угрозы среди участников Выставки.

11. При наличии автоматического определителя записать номер на бумаге.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ УГРОЗЫ В ПИСЬМЕННОЙ ИЛИ ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1. Принять меры к сохранности и оперативной передаче письма (записки, диска и т. д.) в правоохранительные органы и руководству Организаторов.
2. По возможности, письмо (записку, диск и т. д.) положить в чистый полиэтиленовый пакет.
3. Не оставлять на документе отпечатки своих пальцев.
4. Если документ в конверте, вскрывать его с левой или правой стороны, отрезая кромки ножницами.
5. Сохранить все: сам документ, конверт, упаковку, любые вложения. Ничего не выбрасывать.

6. Не знакомить с содержанием письма (записки, диска и т. д.) других лиц.

7. Запомнить обстоятельства получения или обнаружения письма (записки, диска и т. д.).

8. На анонимных материалах не делать надписи, подчеркивать, обводить отдельные места в тексте, писать резолюции и указания. Не сгибать, не менять, не сшивать, не склеивать их.

9. Анонимные материалы направить в правоохранительные органы с сопроводительным письмом, в котором указать вид, количество, каким способом и на чем исполнены, с каких слов начинается текст, наличие подписи и т. д., а также обстоятельства обнаружения или получения.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЗАХВАТЕ ЗАЛОЖНИКОВ

1. О сложившейся ситуации немедленно сообщить в правоохранительные органы и руководству Организатора.
2. По своей инициативе не вступать в переговоры с террористами.
3. Принять меры к беспрепятственному проходу (проезду) на объект сотрудников правоохранительных органов, автомашин «скорой помощи», МЧС РК.
4. Оказать помощь сотрудникам МВД РК, КНБ РК в получении интересующей их информации.
5. Выполнять требования террористов, если это не связано с причинением ущерба жизни и здоровью людей. Не противоречить террористам, не рисковать жизнью окружающих и своей собственной.
6. Не допускать действий, которые могут спровоцировать террористов к применению оружия и привести к человеческим жертвам.

ЕСЛИ ВЫ ОКАЗАЛИСЬ В ЗАЛОЖНИКАХ:

- по возможности скорее возьмите себя в руки, не паникуйте, смотрите в пол, примите позу покорности;
- подготовьтесь физически, морально и эмоционально к возможному суровому испытанию. При этом помните, что в большинстве случаев захвата людей, заложники оставались в живых. Будьте уверены, что правоохранительные органы уже предпринимают профессиональные меры для вашего освобождения. Не пытайтесь бежать, если нет полной уверенности в успехе побега. По воз-

можности старайтесь не привлекать внимания.

- по различным признакам постарайтесь определить место своего нахождения;

- по возможности расположитесь подальше от окон, дверей и самих похитителей, т. е. в местах большей безопасности в случае, если правоохранительные органы предпримут активные меры (штурм помещения, огонь снайперов на поражение преступников и др.);

- в случае штурма здания рекомендуется лечь на пол лицом вниз, сложив руки на затылке;

- не возмущайтесь, если при штурме и захвате с вами могут поначалу (до установления вашей личности) поступить некорректно, как с вероятным преступником. Вас могут обыскать, заковать в наручники, подвергнуть допросу. В подобных случаях такие действия штурмующих оправданы.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОХИТИТЕЛЯМИ:

- не оказывайте агрессивного сопротивления, не делайте резких и угрожающих движений, не провоцируйте террористов на необдуманные действия. Не смотрите им в глаза;

- с самого начала (особенно первые полчаса) выполняйте все приказы и распоряжения похитителей;

- займите позицию пассивного сотрудничества. Разговаривайте спокойным голосом. Избегайте выражений презрения, вызывающего враждебного тона и поведения, которые могут вызвать гнев захватчиков;

- ведите себя спокойно, сохраняйте при этом чувство

собственного достоинства. Не высказывайте категоричных отказов, но не бойтесь обращаться со спокойными просьбами о том, в чем остро нуждаетесь;

- при наличии у вас проблем со здоровьем, которые в данной ситуации сильного стрессового состояния могут проявиться, заявите об этом в спокойной форме захватившим вас людям. Постепенно, с учетом складывающейся обстановки, можно повышать уровень просьб, связанных с улучшением вашего комфорта.

ПРИ ДЛИТЕЛЬНОМ НАХОЖДЕНИИ В ПОЛОЖЕНИИ ЗАЛОЖНИКА:

- не допускайте возникновения чувства жалости, смятения или замешательства. Мысленно подготовьте себя

к будущим испытаниям. Сохраняйте умственную активность. Избегайте возникновения чувства отчаяния, используйте для этого внутренние ресурсы самоуверенности;

- думайте и вспоминайте о приятных вещах. Помните, что шансы на освобождение со временем возрастают. Будьте уверены, что сейчас делается всё возможное для вашего скорейшего освобождения.

- постоянно находите себе какое-либо занятие (физические упражнения, жизненные воспоминания и т. д.).

- Для поддержания сил ешьте все, что дают, даже если пища не нравится и не вызывает аппетита. Потеря аппетита и веса являются нормальным явлением в подобной ситуации.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ВЗРЫВНЫХ УСТРОЙСТВ ИЛИ ПОДОЗРИТЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ

1. В случае обнаружения подозрительных предметов в здании на территории, оперативно сообщить о находке в правоохранительные органы и Организаторам.

2. Не трогать, не вскрывать и не перемещать находку. Зафиксировать время ее обнаружения. Помнить: внешний вид предмета может скрывать его истинное назначение. В качестве камуфляжа для взрывных устройств используются обычные бытовые предметы, сумки, пакеты, свертки, коробки, игрушки и т. д.

3. Не предпринимать самостоятельно никаких действий с предметами, с подозрением на наличие взрывного устройства: это может привести к взрыву, многочисленным жертвам и разрушениям.

4. Не подходить ближе 100 м к взрывным устройствам и подозрительным предметам.

5. Постараться отвести людей как можно дальше от опасной находки.

6. Обязательно дожидаться прибытия сотрудников правоохранительных органов. Не забывать, что вы являетесь важным очевидцем.

7. Обеспечить возможность беспрепятственного подъезда автомашин правоохранительных органов, «скорой помощи», ДЧС и КЧС к месту обнаружения взрывных устройств.

8. Находиться на рабочем месте до прибытия оперативно-следственной группы для фиксации данных об обстоятельствах обнаружения предмета.

9. При необходимости, обеспечить эвакуацию.

Признаки, свидетельствующие о том, что обнаруженный предмет может быть взрывоопасным:

- обнаружение в общественных местах (входы, лестницы, холлы, места скопления людей, гостиницы, конференц-залы и т.п.), транспортных средствах неизвестных, бесхозных сумок, свертков, чемоданов, портфелей, ящиков, коробок и иных предметов;

- наличие у предмета элементов (деталей), не

соответствующих его прямому назначению;

- натянутая проволока, шнур, провода, источники питания или изолирующая лента, свисающая из-под машины;

- необычное размещение обнаруженного предмета;

- шумы из обнаруженного подозрительного предмета (характерный звук, присущий часовым механизмам, низкочастотные шумы).

- ЗНАЙТЕ: внешний вид предмета может скрывать его настоящее назначение. В качестве камуфляжа взрывных устройств используются обычные бытовые предметы: сумки, коробки, свертки, пакеты, игрушки и т.п.

Если вы обнаружили подозрительный предмет, не оставляйте этот факт без внимания:

- В ОБЩЕСТВЕННОМ ТРАНСПОРТЕ: опросите людей, находящихся рядом. Постарайтесь установить принадлежность предмета (сумки и т. д.) или кто мог его оставить. Если хозяин не установлен, немедленно сообщите о находке водителю транспортного средства;

- В ОТЕЛЕ: спросите соседей, возможно предмет принадлежит им. Если владелец не установлен, немедленно сообщите о находке в правоохранительные органы;

- НА УЛИЦЕ, В ПАРКЕ И Т.Д.: осмотритесь вокруг, если есть возможность попытайтесь определить хозяина, если он не установлен – немедленно сообщите в правоохранительные органы. Постарайтесь оградить предмет от посторонних, до приезда правоохранительных органов. По их прибытию передайте информацию о времени обнаружения предмета;

- В УЧРЕЖДЕНИИ, ОРГАНИЗАЦИИ: немедленно сообщите о находке службе безопасности или персоналу.

КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- трогать, вскрывать, передвигать находку. Пользоваться обнаруженными предметами;
- сдвигать с места, перекачивать предметы с места на место, брать в руки, поднимать, переносить, класть в карманы или сумки и т.п.;

- закапывать в землю или бросать их в водоемы, обрывать или тянуть отходящие от предметов проволочки или провода, предпринимать попытки их обезвредить;

- по возможности не пользуйтесь в непосредственной близости от него радио- и электроаппаратурой, сотовыми телефонами;

- не предпринимайте самостоятельных действий с находками или подозрительными предметами, которые могут оказаться взрывными устройствами – это может привести к их взрыву, многочисленным жертвам, разрушениям.

ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СООБЩЕНИЯ ОБ УГРОЗЕ СОВЕРШЕНИЯ ВЗРЫВА, ПОДЖОГА ИЛИ ИНЫХ ДЕЙСТВИЙ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ, НЕОБХОДИМО:

- принять меры к сохранению и своевременной передаче в правоохранительные органы полученных материалов (записки, диска и т.д.);

- с материалами угрожающего характера обращаться максимально осторожно, по возможности убрать их в чистых, плотно закрываемый полиэтиленовый пакет, который следует поместить в плотную папку. Не оставлять на документе отпечатки своих пальцев.

ПРИЗНАКИ, УКАЗЫВАЮЩИЕ НА ТО, ЧТО ПОЧТОВОЕ ОТПРАВЛЕНИЕ МОЖЕТ БЫТЬ ВЗРЫВООПАСНЫМ:

- конверты нестандартной формы и изготовленные самостоятельно;
- конверты большой толщины и веса;
- конверты из пластика, плотной двойной бумаги;
- конверты, имеющие тщательную заклепку клапанов с использованием клейкой ленты или шпагата;
- наличие масляных пятен;
- выпуклые детали и неоднородности в содержимом конверта;
- пересыпающиеся в конверте вещества;
- вскрытие сообщения следует производить только с левой или правой стороны путем отрезания кромки ножницами, сохранить все: сам документ, конверт, упаковку, любые вложения. Ничего не выбрасывать. Запомнить обстоятельства получения или обнаружения письма (записки и т.д.)

ДЕЙСТВИЯ ПРИ АВАРИЯХ НА КОММУНАЛЬНЫХ СИСТЕМАХ

АВАРИИ НА КОММУНАЛЬНЫХ СИСТЕМАХ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ населения: электроэнергетических, канализационных, водопроводных и тепловых – редко сопровождаются гибелью людей, однако они создают существенные трудности жизнедеятельности, особенно в холодное время года.

АВАРИИ НА ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ могут привести к долговременным перерывам в электроснабжении потребителей, а также поражению людей электрическим током.

АВАРИИ НА КАНАЛИЗАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ способствуют массовому выбросу загрязняющих веществ и ухудшению санитарно - эпидемиологической обстановки.

1. Сообщить о любой аварии на коммунальных системах диспетчеру организации (вызвать аварийную службу), руководителю подразделения.

2. При скачках напряжения в электрической сети или его отключении

немедленно обесточить все электробытовые приборы, выдернуть вилки из розеток, чтобы во время вашего отсутствия при внезапном включении электричества не произошел пожар.

3. Не приближаться ближе 5-8 м к оборванным или провисшим проводам и не прикасаться к ним.

4. Если токонесущий провод оборвался и упал вблизи, выходить из зоны поражения током следует мелкими шажками или прыжками (держа ступни ног вместе), чтобы избежать поражения шаговым напряжением.

5. При исчезновении в водопроводной системе воды закрыть все открытые до этого краны.

6. Для употребления использовать имеющуюся в продаже питьевую воду.

7. В случае отключения центрального отопления для обогрева помещения использовать электрообогреватели только заводского изготовления (не самодельные). В противном случае высока вероятность пожара или выхода из строя системы электроснабжения.

8. Для сохранения в помещении тепла заклеить щели в окнах. Надеть

теплую одежду и принять профилактические лекарственные препараты от простуды.

9. При прорыве трубопроводов центрального отопления отключить электробытовые приборы (по возможности, отключить электроснабжение помещения на распределительном щите), сообщить руководителю подразделения, собрать необходимые документы, которые могут прийти в негодность от контакта с водой, и выйти из помещения до прибытия работников аварийной службы.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ АВАРИИ С УТЕЧКОЙ ГАЗА

1. Почувствовав в помещении (здании) запах газа, немедленно поставить в известность диспетчера организации и руководителя.

2. При этом не курить, не зажигать спичек, не включать и не выключать свет и электроприборы: искра может воспламенить накопившийся в помещении газ и вызвать взрыв.

3. Проветрить помещение, открыв все двери и окна.

4. Покинуть помещение и не заходить в него – до исчезновения запаха газа.

5. При появлении у окружающих признаков отравления газом вынести их на свежий воздух и положить так, чтобы голова находилась выше ног. Сообщить в медсанчасть Выставки или вызвать «скорую помощь».

ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ РАЗБИВАНИЯ ПРИБОРОВ С РТУТНЫМ ЗАПОЛНЕНИЕМ

1. Если вследствие неосторожного обращения с приборами (лампы, термометры и др.) ртуть пролилась на

оборудование или на пол помещения либо ртуть обнаружена в металлоломе, немедленно прекратить работы и сообщить о случившемся организаторам Выставки.

2. Части разбитых предметов и пол помещения

должны быть подвергнуты демеркуризации ответственным за сбор, хранение и учет отработанных ртутьсодержащих ламп.

3. Демеркуризация включает в себя три обязательных этапа:

а) механическую очистку помещения, оборудования, приборов, пола помещения посредством сбора ее совками или грушей с тонким наконечником;

б) химическую обработку загрязненных ртутью поверхностей;

в) влажную уборку помещения.

4. К числу демеркуризаторов относятся:

а) 20%-ный водный раствор хлорного железа (приготовление раствора осуществляется на холоде);

б) мыльно-содовый раствор (4%-ный раствор мыла в 5%-ном водном растворе соды);

в) 0,2%-ный водный раствор марганцовокислого калия, подкисленного соляной кислотой (5мл кислоты, удельный вес – 1,19 на 1л раствора марганцовокислого калия).

5. Собранная при демеркуризации ртуть сдается в специальное временное место хранения с последующей сдачей на специализированное предприятие для утилизации. Ртуть должна храниться в толстостенных стеклянных сосудах с плотно притертыми конусными пробками, исключающими поступление паров ртути в помещение.

6. Демеркуризованные части ртутьсодержащих ламп удаляются с бытовыми отходами. Разбитые лампы загрязняют внешние поверхности целых ламп, спецодежду персонала, поэтому не допускается их совместное хранение и сбор в одну и ту же упаковку.

ДЕЙСТВИЯ ПРИ НАПАДЕНИИ СОБАК.

1. При нападении собаки необходимо:

- а) Попытаться остановить нападающую собаку громкой командой «Фу», «Сидеть», «Стоять» и т. д.;
- б) бросить в собаку какой-либо предмет, чтобы выиграть время;
- в) использовать имеющиеся аэрозоли;
- г) защищаться с помощью палки или камня;
- д) при прыжке собаки – защитить горло, прижав подбородок к груди и выставив вперед руку;
- е) бить собаку в нос, пах, язык;

2. Не допускается:

- а) заигрывать с незнакомой собакой, даже если она кажется вам дружелюбной;
- б) подходить к собаке, когда она ест;
- в) пытаться убежать;
- г) поворачиваться к собаке спиной.

3. Если укусила собака, необходимо немедленно обратиться в медицинскую организацию: собака может являться переносчиком острой вирусной болезни (бешенства). Пройти полный курс лечебно-профилактических прививок.



2.8. ПЕРВАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ - ВВОДНЫЙ КУРС ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ

В наше время, когда так часто случаются экстремальные ситуации, очень важно чтобы каждый человек знал и умел оказывать первую медицинскую помощь.

Оказание первой медицинской помощи является обязанностью каждого человека живущего на земле, ведь в тяжелой ситуации может оказаться каждый из нас.

ОСНОВНЫМИ ПРИНЦИПАМИ ОКАЗАНИЯ ПЕРВОЙ ДОВРАЧЕБНОЙ ПОМОЩИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- А) Правильность действий;
- Б) Быстрота действий
- В) Решительность и спокойствие

ЕСЛИ ВЫ СТАЛИ СВИДЕТЕЛЕМ КАКОГО ЛИБО ПРОИСШЕСТВИЯ ИЛИ АВАРИИ, ЗАПОМНИТЕ СЛЕДУЮЩУЮ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ:

- 1) Необходимо незамедлительно вынести пострадавшего с места происшествия;
- 2) Остановить всеми имеющимися способами кровотечение;
- 3) При наличии аптечки необходимо обработать поврежденные участки. Если же аптечка отсутствует, необходимо не допустить контакта ран с грязной поверхностью;
- 4) Всеми силами предотвратить травматический шок;
- 5) Доставить или обеспечить транспортировку пострадавшего к ближайшей больнице.

Если пострадавший находится без сознания, необходимо оперативно выяснить характер раны и предпринять комплекс мер по оказанию первой медицинской помощи.

Следует помнить, что отсутствие сердцебиения, пульса, дыхания и реакции зрачков на свет не свидетельствует о том, что пострадавший мертв. Подобный комплекс симптомов может наблюдаться и при клинической смерти, при которой необходимо оказать пострадавшему помощь в полном объеме.

Оказание первой медицинской помощи пострадавшему необходимо проводить как в телесном плане, так и в психологическом. В случае, когда пострадавший человек находится в сознании, первым делом его необходимо успокоить и дать понять что он не один, что ему готовы помочь. Необходимо постоянно разговаривать с человеком, чтобы он не потерял сознание. Здесь необходимо проявить спокойствие и чтобы в вашем голосе не чувствовалась паника. Нервозность может только навредить.

Для осмотра раны или для оказания первой доврачебной помощи довольно часто возникает необходимость снять одежду с пораженного участка. Для этого предпринимаемые действия должны быть быстрыми и предельно аккуратными, чтобы самому не навредить пострадавшему.

Чтобы снять одежду при повреждениях конечностей необходимо сперва снимать одежду с здоровой, а потом – с больной.

При повреждениях грудной клетки или живота одежду лучше распороть по швам. При термических ожогах необходимо обнажить только пораженные участки. Прилипшие куски одежды коротко обрезают, но в некоем случае нельзя повреждать кожу.

ПРАВИЛА ОБНАРУЖЕНИЯ ПРИЗНАКОВ ЖИЗНИ

При обнаружении минимальных признаков жизни необходимо немедленно приступить к оказанию первой помощи и прежде всего к оживлению.

ПРИЗНАКАМИ ЖИЗНИ ЯВЛЯЮТСЯ:

- наличие сердцебиения. Сердцебиение определяют рукой или ухом на грудной клетке в области левого соска;
- наличие пульса на артериях. Пульс определяют на шее (сонная артерия), в области лучезапястного сустава (лучевая артерия), паху (бедренная артерия);
- наличие дыхания. Дыхание определяют по движению грудной клетки и живота, увлажнению зеркала, приложенного к носу и рту пострадавшего, движению кусочка ваты или бинта, поднесенного к носовым отверстиям;
- наличие реакции зрачков на свет. Если осветить глаз пучком света (например, фонариком), то наблюдается сужение зрачка — положительная реакция зрачка. При дневном свете эту реакцию можно проверить так: на некоторое время закрывают глаз рукой, затем быстро отводят руку в сторону, при этом будет заметно сужение зрачка.

Наличие признаков жизни сигнализирует о необходимости немедленного проведения мер по оживлению.

ГЛАВА 3

НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ НА МЕЖДУНАРОДНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ВЫСТАВКЕ ЭКСПО-2017 В АСТАНЕ

3.1. ТРАНСПОРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ



Волонтеры транспортного обеспечения – первые, кого по прибытии на Выставку видят гости и участники. Волонтеры обеспечивают радушный прием и достойную встречу участников. Знание английского языка на этой позиции обязательно.

Волонтеры, участвующие в транспортном обеспечении работы Выставки, должны хорошо ориентироваться в организации транспортных потоков общественного и частного автотранспорта внутри Выставки и на подъездах к ней.

Волонтеры транспорта должны знать транспортную систему города и маршрут движения транспорта во время работы Выставки.

Позиция: ВОЛОНТЕРЫ ТРАНСПОРТНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Функции:

- Выполнение поручений транспортного менеджера объекта по линии функционала транспортной службы;
- Сопровождение процессов маневрирования транспортных средств на объектах, распределение транспорта по клиентским зонам парковки;
- Сбор отъезжающих, направление на конкретный маршрут следования;
- Помощь гостям Выставки при посадке в транспорт, при необходимости помощь с багажом;
- Сопровождение транспорта;
- Оказание помощи водителю при ориентировании на местности и следовании по указанному маршруту;
- Помощь при высадке гостей;
- Прием и передача заявки VIP-гостя на автомобиль диспетчеру, сообщение VIP-гостю информации о времени прибытия автомобиля;
- Предоставление консультационной поддержки клиентских групп Выставки в части вопросов транспортного обслуживания.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Intermediate);
- Уверенное владение ПК и оргтехникой;
- Навыки работы в команде;
- Коммуникабельность;
- Аккуратность;
- Пунктуальность;
- Ответственность;

Позиция: ВОЛОНТЕРЫ В ЗОНЕ ПАРКОВКИ

Функции:

- Выполнение поручений транспортного менеджера объекта по линии обслуживания парковок;
- Сопровождение процессов маневрирования транспортных средств на парковках, распределение транспорта по клиентским зонам парковки;
- Встреча отъезжающих на парковке, помощь в ориентации и поиске необходимых транспортных средств;
- Помощь гостям Выставки при посадке в транспорт, при необходимости помощь с багажом;
- Помощь при высадке гостей;
- Информирование гостей о правилах и режиме работы парковки;
- Встреча и сопровождение на территории парковки VIP-гостей;
- Предоставление консультационной поддержки клиентских групп Выставки в части вопросов транспортного обслуживания.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Intermediate),
- Ответственность,
- Пунктуальность,
- Приветливость,
- Вежливость,
- Гостеприимность,
- Толерантность,
- Коммуникабельность.

До начала работы волонтеры пройдут соответствующее обучение и практическую подготовку на территории Выставки. В данном методическом пособии представлена общая предварительная информация по организации движения автотранспорта и работе парковок.

Для комфортного приема ожидаемого числа частных автомобилей будут зарезервированы большие площади под автостоянки в пределах Района ЭКСПО-2017. Эти зоны будут конкретно приписаны различным группам пользователей, таким как обычные посетители, VIP-гости и обслуживающий персонал.

АВТОМОБИЛЬНАЯ ПАРКОВКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

К югу от территории Выставочного комплекса предусмотрены две больших зоны для размещения стоянки частных автомобилей посетителей. Они прилегают к южному и западному входам и рассчитаны приблизительно на 9 500 мест для стоянки. Средняя продолжительность посещения составляет 7,3 часа. Следовательно, большинство мест для стоянки будет занято намного меньше, чем общее количество ежедневных часов работы (15 часов) одним автомобилем, поэтому можно рассчитывать на повторную занятость парковочного места. Если принять оборачиваемость 1,3 автомобиля для каждого парковочного места (30% всех мест будут заняты дважды в день), образуется реалистичный буфер для неблагоприятного профиля въезда-выезда автомобилей с учетом ежедневной вместимости более 12 000 частных автомобилей посетителей, паркующихся на месте. Фактически Расчетный день требует оборота только 1,17. В пиковый день наплыва ожидается, что либо оборот может быть увеличен до 1,54, либо большое число автомобилей будет парковаться в окрестностях, либо доля общественного транспорта соответственно повысится.

Для водителей с ограниченными возможностями предложено зарезервировать ряды парковки непосредственно рядом с въездами. Необходимое число зарезервированных мест отвечает национальным нормам и составит 0,5-1,0% от общих мест.

ПАРКОВКА VIP-ГОСТЕЙ

Возле блока офиса Организатора, к северо-западу от Открытой аудитории и входа для VIP-гостей, предусмотрено приблизительно 16 800 кв.м. подземной парковки (на двух уровнях), что соответствует немногим более 480 местам для стоянки, - реалистичная величина для Конгресс-центра, предусматриваемого в будущем. Так как в Конгресс-центре будут проводиться VIP-приемы, Прессконференции и будет находиться офис организатора, его гараж будет также использоваться VIP-гостями, представителями СМИ и сотрудниками компании.

500 парковочных мест достаточно, чтобы принять приблизительно 61 000 VIP-гостей (исключая VVIP, таких как государственные) в течение 93 дней Выставки, то есть 1,2% от всех ожидаемых посетителей.

Прилегающие парковки

Предполагается, что плата за парковку будет адекватной. В пиковые дни водители возможно будут парковать автомобили в близлежащих районах.

В таком случае большое число, до 2 000 автомобилей, может перегружать улицы жилых кварталов вокруг Района ЭКСПО-2017. В общей сложности за весь период Выставки менее 1% от всех посетителей будут использовать прилегающие парковки, поэтому этой величиной можно пренебречь.

ПАРКОВКА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ОФИСОВ

Парковка для сотрудников офисов включает три автостоянки. 5 675 сотрудников Организатора (в т.ч. субподрядчики, арендаторы и сотрудники СМИ), как ожидается, будут работать в две смены. Исходя из того,

что половина мест должна быть незанятой в момент пересменки, предоставляемые места для стоянки будут соответствовать приблизительно 42% служащих (включая водителей и пассажиров).

Персонал, живущий в ЭКСПО-городке (например, участники), как ожидается, будет ходить пешком, в то время как остальные сотрудники будут предпочтительно использовать возможность общественного транспорта (например, снабжаться бесплатными проездными билетами. 200 сотрудников правоохранительных органов будут парковать свои патрульные машины согласно фактическим потребностям.

Ожидается, что все запланированные отели и жилье в ЭКСПО-городке будут иметь достаточное количество подземных парковок, чтобы удовлетворять потребностям согласно вместимости, то есть соответственно числу жителей.

В связи с тем, что маршрутное такси являются весьма распространенным видом транспорта, они будут играть определенную роль в общей перевозке посетителей Выставки. Транспортная система Выставки будет учитывать находящиеся в настоящее время в эксплуатации 8-ми или 20-местные микроавтобусы. Для них будет зарезервирована специальная зона, недалеко от городской автобусной станции, в непосредственной близости от северного входа, порядка 4 000 кв.м., что вполне достаточно, чтобы разместить 40 микроавтобусов одновременно и иметь достаточно места для безопасного и удобного ожидания пассажиров. В Расчетный день примерно 220 микроавтобусов, выгружающих около 2 600 пассажиров должны подъезжать и покидать территорию Выставки.

Хотя такси и представляют собой незначительную долю, такси будут обеспечивать 2,0% перевозки посетителей. Чтобы сделать этот вид транспорта наиболее комфортным, особая зона для такси будет расположена в непосредственной близости от юго-восточного входа Выставочного комплекса. Десять мест выгрузки и 30 мест погрузки, а также 100 специализированных мест в смежной области ожидания позволят комфортно обслуживать почти 1700 пассажиров. Это число равняется примерно 1100 такси в день на подъезде и отъезде с территории выставочного комплекса.

ДОСТУПНОСТЬ ВЫСТАВОЧНОГО КОМПЛЕКСА

Потоки частных автомобилей

Доступ к автостоянкам не будет препятствовать пропускным способностям соседней дорожной сети. Проектировщики стремились отделить движение частных автомобилей от маршрутов общественного транспорта.

Именно по этой причине вся автодорожная информация (дорожные знаки и разметка, информация о поездке) привязывается к перенаправлению к автостоянкам Выставки движения частных автомобилей на отдельных маршрутах. Эти маршруты включают переотправку там, где это необходимо, чтобы

свести к минимуму левый поворот на одноуровневых развязках. Главными подъездными путями к автостоянкам Выставочного комплекса будут проспект Кабанбай батыра для движения с юга и улица Орынбор для автомобилей, прибывающих с севера. Эти главные артерии связаны с конечным подъездным путем к Выставке, улицей Турара Рыскулова только правыми поворотами для въезда и выезда. На рис. 25 показан поток движение частных автомобилей к зоне Выставки.

Чтобы свести к минимуму взаимное негативное воздействие общего движения и движения, связанного с Выставкой, серьезно рассматривается вопрос перекрытия улицы Турара Рыскулова для населения.

МЕЖДУГОРОДНЫЕ АВТОБУСНЫЕ ПОТОКИ

Междугородные автобусы получают доступ к специализированным стоянкам автобусов в соответствии с автомобильными потоками частного автотранспорта:

- Подъезд с севера с улицы Орынбор к автобусной парковке, расположенной к югу от восточного входа.

- Подъезд с юга через проспект Кабанбай батыра и поворот налево с улицы Турар Рыскулова к южной автобусной парковке, пересекая при этом движение частных автомобилей, прибывающих с улицы Орынбор.

В некоторой степени следует признать, что междугородные автобусы должны проезжать либо вместе с потоком частных автомобилей, либо пересекать их в определенных точках.

ОБЩЕСТВЕННЫЕ АВТОБУСЫ

Планируется использовать уже существующие автобусные маршруты номер 10, 12, а также 27 вдоль существующих маршрутов с остановкой для Выставки под названием «Назарбаев Университет» и продолжить существующий маршрут автобуса № 18 вдоль улицы Орынбор в будущие жилые районы «BI Comfort Village» и «Family Village NS» с автобусной остановкой для Выставки возле юго-восточного входа. Существующие автобусные маршруты № 30, 40 и 41 должны завершаться на автобусном терминале Выставки, подъезжая через улицу Туркестан. Сам автобусный терминал будет организован на высшем уровне безопасности. Конечный подъезд через улицу Туркестан будет также использоваться для 13 дополнительных автобусных маршрутов и линии BRT к Выставке. В относительной близости от

Района ЭКСПО-2017 все автобусные маршруты направляются по улицам с выделенными для них автобусными линиями (например, проспект Кабанбай батыра) и иметь ограниченный доступ.

В результате всего вышесказанного движение общественного транспорта не будет затруднено движением частного автотранспорта. Предполагается, что такси будут парковаться исключительно на восточном входе. Следовательно, как въезд, так и выезд, будут производиться через улицу Орынбор, принимая ограничения только правых поворотов. Из-за принятого максимального пешего расстояния остановка BRT к западу от западного входа будет представлять собой главный доступ от BRT к Выставке. Ультрасовременный, комфортный и удобный для пешеходов мостик Skywalk соединит западный вход с автобусной остановкой «Назарбаев Университет» и соответствующей остановкой BRT.



Выставочный комплекс может принимать **84500** посетителей, что представляет собой ожидаемый наплыв посетителей Расчетного дня. В то же время максимальное число посетителей, одновременно присутствующих на стендах не превысит **54080** человек. Количество посетителей в Средний день будет составлять **55301**, а в максимальный – **110602** человек.

С учетом этих данных был разработан Функциональный план Выставки, который включает два основных аспекта:

- Проверку параметров наплыва посетителей;
- Описание основных услуг на выставке и количество требуемого обслуживающего персонала.

С функциональной точки зрения, Выставка – первое и самое знаковое массовое мероприятие, характеризующееся большим количеством посетителей. Большая часть зон и услуг в определенное время будет претерпевать пиковые периоды или экстремальные условия.

Посетитель Выставки исходит из того, что ему предоставят все те услуги, которые он находит в его каждодневной среде. С другой стороны, посетители действуют вовсе не в соответствии с их обычными привычками. Они не знакомы с той территорией, на которой они окажутся. Условия во многом отличаются от условий обычного города, в которых они хорошо разбираются. Таким образом, чтобы обеспечить максимум удобств и сделать Выставку незабываемым из ряда вон выходящим событием, предоставляемые услуги, а также сама территория выставки должны представляться «очевидными».

Неопределенность некоторых важных параметров Выставочного комплекса на ранней стадии его проектирования ставит Организатора в трудное положение на всех этапах. Главным образом, нет четких данных:

- **в отношении количества и размеров павильонов международных участников,**
- **в количестве посетителей и распределении посещений в течение всего мероприятия.**

Принимая во внимание все эти переменные, которые непосредственно затрагивают основные аспекты проектирования, трудно с большой точностью предоставить точные данные. Поэтому в каждом случае должна допускаться максимальная гибкость. Неопределенность

информации о количестве посетителей и участниках Выставки требует составление такого Мастер-плана, который позволяет производить увеличение или уменьшение исходных предпосылок без значительного нарушения основных элементов Выставки, связанных с градостроительством и обслуживанием.

В этом смысле физическая планировка территории играет основную роль: она должна допускать изменения в расположении подступов, ориентации различных секторов и в распределении наиболее характерных и привлекательных элементов. Вместе с тем, с функциональной точки зрения, проектирование должно обеспечить наиболее удобную организацию внутренних потоков, обеспечивать городскую структуру без нарушений или дисбаланса в функционировании общественных мест, не ограничивая доступ посетителей, гарантируя удовлетворительное обслуживание людей с ограниченными возможностями.

Мастер-план разработан с соблюдением, прежде всего, принципов гибкости. Он представляет собой простую и надежную городскую систему, которая позволяет посетителям без труда ориентироваться и обеспечивает безопасность даже в ситуациях пиковых дней. Четкая разбивка территории Выставочного комплекса на зоны в сочетании с открытыми общественными местами и с пешеходными переходами способствует созданию комфортной обстановки. Зоны для очередей рассчитаны с большим запасом и основные проезды скомпонованы таким образом, чтобы не создавать существенных препятствий для пешеходных потоков или функциональных конфликтов в тех местах, где потоки пересекаются.

Кроме того, Мастер-план позволяет в будущем производить изменения в архитектурной компоновке внутри различных секторов, а также корректировать функциональные схемы и развертывание плана действий.

В этом смысле проектирование территории Выставки, определение и развертывание операционного плана полностью соответствуют требованиям гибкости, что гарантирует наиболее удовлетворительные условия функционирования, которые являются результатом проектной разработки и будут способствовать ее успеху

ПОТОК ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Важно определить рабочие условия, которые обеспечат приемлемый результат допустимой плотности потока пешеходов на квадратный метр. С этой целью необходимо проанализировать возможную плотность посетителей с учетом основных параметров территории Выставочного комплекса.

При применении должных параметров плотности распределения посетителей по территории Выставочного комплекса (1 чел. на 4 кв.м. открытого пространства), количество посетителей, одновременно находя-

щихся на территории Выставки (расчетный день, 54 080) может легко быть рассчитано. Для пикового дня при расчете 128000 посетителей, одновременно находящихся на выставке, никаких проблем с безопасностью или удобством не имеется.

Посетители, зрители и иные участники Выставки и проводимых на ней мероприятий имеют право свободно входить на объект при наличии билетов или документов (аккредитаций), дающих право на вход, и пользоваться всеми услугами, предоставляемыми организаторами Выставки и администрацией объектов массовых мероприятий.

ПОСЕТИТЕЛИ, ЗРИТЕЛИ И ИНЫЕ УЧАСТНИКИ ВЫСТАВКИ ОБЯЗАНЫ:

- Соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям и участникам массовых мероприятий, обслуживающему персоналу, лицам, ответственным за соблюдение порядка на массовом мероприятии, не допускать действий, создающих опасность для окружающих.

- Предъявлять представителям администрации объекта проведения мероприятия и сотрудникам правоохранительных органов билеты или иные документы, дающие право на вход на мероприятие/объект, а также пропуска на въезд автотранспорта на территорию места проведения мероприятия, если это предусмотрено порядком его проведения, и занимать места, указанные в приобретенных билетах или документах, их заменяющих.

- Сдавать в камеру хранения крупногабаритные предметы, а в специально отведенные для этих целей хранилища личное оружие по предъявлении разрешительных документов сотрудникам правоохранительных органов.

- Выполнять законные распоряжения работников администрации объектов проведения Выставки и правоохранительных органов.

- Незамедлительно сообщать администрации и в правоохранительные органы о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, захвата людей в заложники и о всех случаях возникновения задымления или пожара.

- При проведении эвакуации действовать согласно указаниям администрации объекта и сотрудников органов внутренних дел, ответственных за обеспечение правопорядка, соблюдая спокойствие и не создавая паники.

Посетителям, зрителям и иным участникам мероприятий Выставки запрещается:

- Проносить оружие (за исключением сотрудников правоохранительных органов, выполняющих служебные обязанности по охране общественного порядка и обеспечению без-

опасности), огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические изделия, чемоданы, портфели, крупногабаритные предметы, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие посетителям, а также нормальному проведению мероприятия.

- Курить в неотведенных местах и закрытых сооружениях.

- Распивать спиртные, слабоалкогольные напитки и пиво в неустановленных местах, появляться в пьяном виде или совершать иные действия, оскорбляющие человеческое достоинство и общественную нравственность.

- Выбрасывать предметы на сцену и другие места проведения мероприятия, а также совершать иные действия, нарушающие порядок проведения мероприятия.

- Допускать выкрики или иные действия, унижающие человеческое достоинство участников мероприятия, зрителей или оскорбляющие человеческую нравственность.

- Находиться во время проведения мероприятия в проходах, на лестницах или в люках, создавать помехи передвижению участников мероприятия, забираться на ограждения, парапеты, осветительные устройства, площадки для телевизионных съемок, деревья, мачты, крыши, несущие конструкции, повреждать оборудование и элементы оформления сооружений и иной инвентарь, зеленые насаждения.

- Появляться без разрешения администрации объекта проведения мероприятия сцене, а также в раздевалках и других служебных и технических помещениях объекта проведения мероприятия.

- Проходить на мероприятие с животными, если это не предусмотрено характером мероприятия.

- Осуществлять торговлю, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания без письменного разрешения администрации объекта.

- Носить или выставлять на показ знаки или иную символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной розни.

Волонтеры функции управления человеческими потоками следят за соблюдением перечисленных правил, при необходимости сообщают о нарушениях администрации и правоохранительным органам.

Волонтеры управляют потоками посетителей, регулируя скорость и направление прохождения ими тех или иных участков Выставки. В случае скопления посетителей на определенном участке, приостанавливают движение в этом направлении, направляя его на другие объекты.

Позиция: ВОЛОНТЕРЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ ПОТОКАМИ

Функции:

- информирование организаторов мероприятия и прекращение допуска посетителей на мероприятие/объект, в случае нарушения предельной нормы заполняемости территории (помещения);
- наблюдение за тропой движения людей на предмет обнаружения вещей и предметов, мешающих движению, обеспечение свободного прохода;
- при создании пробки или очереди, направлять поток посетителей в другие направления;
- использовать ленточные ограждения, лабиринты для управления скоростью и интенсивностью потока посетителей, в случае необходимости;
- проверка готовности объекта к проведению мероприятия, информирование организаторов и приостановка начала деятельности в случае обнаружения обстоятельств, снижающих уровень обеспечения охраны общественного порядка и безопасности участников мероприятия;
- информирование организаторов и участие в приостановлении или прекращении мероприятия при следующих обстоятельствах:
 - совершение преступления во время проведения мероприятия на территории объекта его проведения;
 - при массовом нарушении общественного порядка, препятствующем проведению мероприятия;
 - при получении информации об угрозе совершения террористического акта на территории объекта проведения мероприятия;
 - при получении информации об угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций природного, техногенного характера.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Intermediate);
- Внимательность;
- Доброжелательность;
- Ответственность;
- Организаторские способности.
- Навыки работы в команде;
- Коммуникабельность;
- Пунктуальность;
- Управление конфликтными ситуациями;

В случае чрезвычайной ситуации волонтеры взаимодействуют со службой безопасности, помогают в эвакуации посетителей, участвуют в организации живого коридора для управления движением.

Организаторы мероприятий, администрация объекта его проведения, обслуживающий персонал, сотрудники правоохранительных органов, волонтеры обязаны проявлять уважительное отношение к посетителям, зрителям и другим участникам мероприятий Выставки, своими действиями исключать провоцирование с их стороны правонарушений и не допускать нарушения их прав и законных интересов.

За совершение противоправных действий на объектах и мероприятиях Выставки виновные в них лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3.3. ПЕРЕВОДЧЕСКИЕ УСЛУГИ

Международная выставка ЭКСПО-2017 планирует принять большое количество зарубежных гостей и делегаций. В связи с этим невозможно переоценить помощь, которую могут оказать волонтеры в реализации переводческих услуг. Кроме хорошего знания иностранного языка, волонтерам важно познакомиться с профессиональной этикой переводчика.

КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ПЕРЕВОДЧИКА – ЭТО СВОД ГЛАСНЫХ И НЕГЛАСНЫХ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ ПЕРЕВОДЧИКА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ В ОТНОШЕНИИ:

- заказчика;
- коллег;
- переводческих агентств.

Переводческая этика состоит из следующих компонентов:

1. Моральные принципы переводчика.
2. Этикет переводчика.
3. Требования профессиональной пригодности.
4. Знание своего правового статуса.
5. Знакомство с техническим обеспечением перевода.

МОРАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПЕРЕВОДЧИКА

1. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ТАЙН:

- коммерческая тайна;
- банковская тайна;
- тайна частной жизни;
- служебная тайна;
- профессиональная тайна.

С этической точки зрения вся информация, которую переводит переводчик становится конфиденциальной вне зависимости от ее юридического статуса.

Негласное правило: переводчик не имеет права разглашать профессиональную тайну даже спустя многие годы или после смерти своего клиента, объясняет тот факт, что переводческие мемуары выпускаются очень редко.

2. ВОСПИТАННОСТЬ.

-При устном последовательном переводе хороший переводчик способен передать до 80 процентов информации исходного текста. Это объективные данные для такого вида коммуникации. Однако несоблюдение переводческой этики может привести к почти полному блокированию информации!

- смена официального стиля на разговорный недопустим;
- корректный перевод не допускает смены лица местоимения.

3. НЕЙТРАЛЬНОСТЬ.

Переводчик во время перевода должен стремиться к нейтральности и отстраненности, понимать, что шутки и остроты предназначены не для него, а для аудитории, и реагировать на них сдержанно.

Переводчик не собеседник и не оппонент клиента, а транслятор, выражающий устный или письменный текст, созданный на одном языке, в текст на другом языке.

Из этого следует, что текст для переводчика неприкосновенен. Переводчик не имеет права по своему желанию изменять смысл и состав текста при переводе, сокращать его или расширять, если дополнительная задача адаптации, выборки, добавлений и т. д. не поставлена заказчиком.

При переводе переводчик с помощью известных ему профессиональных действий всегда стремится в максимальной мере передать инвариант исходного текста, ориентируясь на функциональные доминанты подлинника.

В ситуации перевода переводчик обязан соблюдать этику устного общения, уважая свободу личности клиента и не ущемляя его достоинство.

Переводчик должен обязательно быть пунктуальным. Следует помнить, что его опоздание ведёт к срыву всего мероприятия. Стоит выработать привычку приходить за 10-15 мин до начала переговоров.

Перед началом работы переводчик должен представиться всем тем, с кем он будет сотрудничать.

Однако при знакомстве переводчику не рекомендуется раздавать свои визитные карточки или номера телефонов. Если кто-то заинтересуется в приглашении переводчиков на другое мероприятие, его следует адресовать к организаторам.

Следующее правило этикета гласит, что в процессе перевода переводчику лучше воздержаться от еды и питья. Во время застолья или фуршета вы можете держать наполовину полный бокал, чтобы вас не отвлекали официанты. Курить тоже не следует, несмотря на то, что это делают все участники переговоров.

Этикет переводчика в выборе одежды

Основное правило этикета в выборе одежды заключается в соответствии времени и обстановке. В качестве общего совета Ж. Эрбер рекомендует слегка выделяться среди других участников, то есть быть чуть менее официальным, чем окружающие в официальной обстановке, и, наоборот, чуть более официальным в непринужденной обстановке.

Однако в любой ситуации одежда переводчика должна быть опрятной, чистой, хорошо отутюженной, застегнутой, обувь — начищенной.

На официальные приемы и встречи, назначенные **до 20:00**, мужчины могут надевать костюмы любого неяркого цвета, **после 20:00** — темные, желательно черные костюмы. Рубашку лучше выбирать белую, галстук любого цвета, но не черный. Нижняя пуговица пиджака должна быть расстегнута.

Женщинам рекомендуется надевать одежду умеренных тонов строгих линий.

Это могут быть платья средней длины или костюмы. Не нужно надевать большое количество ювелирных украшений. Следует выбирать удобную кожаную или замшевую обувь на небольшом каблуке.



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ:

- поставленный голос;
- чистая дикция, отсутствие дефектов речи;
- умение пользоваться словарями и другими источниками информации;
- желательное владение переводческой нотацией;
- переводчик обязан постоянно пополнять активный словарный запас на обоих языках;
- творческий подход к переводческой работе, связанный с внутренне верной передачей мысли и эмоции автора;
- перевод не должен быть дословным, буквальным, всякое калькирование оригинала недопустимо. Это значит, что переводчик должен всегда стремиться передать не отдельные слова (это будет дословностью) и не отдельные конструкции.
- передавать нужно мысль автора со всеми ее оттенками;
- следующим требованием к полноценному переводу является знание переводчиком реалий или конкретных условий жизни и быта страны, с языка которой производится перевод.

ВАЖНО ПОМНИТЬ:

Каким бы замечательным ни был переводчик, он всегда «мешает».

Про переводчика обычно вспоминают, когда он надолго замолкает или временно отошел.

Устный перевод – это когда заказчик и выступающий делают все для того, чтобы переводчик ничего не смог перевести.

3.4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СМИ

Тысячи журналистов и фотографов, работающих на Выставке, будут нуждаться в помощи волонтеров. Волонтеры будут обеспечивать их своевременной и точной информацией, оперативно решать любые возникающие вопросы и содействовать обеспечению представителей мировых СМИ всеми необходимыми сервисами. Волонтеры этой функции будут заняты на многих позициях, таких как помощь фотографам, обеспечение содержания сайтов и др. Волонтеры должны осознавать необходимость выполнять все поручения в поставленные сроки, поэтому стрессоустойчивость и коммуникабельность являются основными требованиями.

То, какой Выставку запомнят по всему миру, на-

прямую зависит от его освещения в прессе. Волонтеры будут непосредственно вовлечены в процесс работы с журналистами. Это редкий шанс поработать с лучшими журналистами и фотографами со всего мира.

Журналисты могут быть требовательными, так как их работа очень напряженная и срочная, они стремятся сдать материал быстрее своих коллег. Пресс-центры Выставки будут работать допоздна, поэтому работа волонтера может предполагать начало смены ранним утром или окончание - поздним вечером.

Далее перечисленные возможные позиции волонтеров, участвующих в работе со СМИ.

Позиция: ВОЛОНТЕР СОДЕЙСТВИЯ СМИ

Функции:

- Оказание содействия журналистам на Выставке для СМИ, доставка информации;
- Информирование журналистов о пресс-активностях;
- Помощь персоналу пресс-центра;
- Консультирование журналистов по вопросам предоставления сервисов/работы пресс-объектов и пр.

Требования:

- Знание иностранного языка (английский на уровне не ниже Upper-intermediate);
- Организаторские способности;
- Стрессоустойчивость;
- Тактичность;
- Опыт работы с представителями СМИ;
- Лидерские качества;
- Коммуникабельность;
- Грамотная устная и письменная речь.

Позиция: ВОЛОНТЕР ФОТОПОЗИЦИЙ

Функции:

- Контроль за соблюдением правил работы фотографов и операторов на фотопозициях;
- Оказание содействия журналистам на фотопозициях;
- Помощь персоналу пресс-центра;
- Консультирование журналистов по вопросам предоставления сервисов/работы пресс-объектов и пр.

Требования:

- Знание иностранного языка (английский на уровне Intermediate);
- Ответственность;
- Внимательность;
- Высокие коммуникативные навыки;
- Знание специфики работы СМИ.

Позиция: АССИСТЕНТ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИОННЫХ АГЕНТСТВ

Функции:

- Вместе с сотрудниками информационных агентств заранее планировать, где и у кого лучше взять комментарий, интервью;
- Формулировать правильные вопросы;
- Дословно записывать комментарии, интервью участников Выставки;
- Вводить комментарии, интервью в специальные программы (системы управления контентом) или передавать их своим супервайзерам в устном виде;
- Записывать комментарии, интервью на пресс-конференциях для их будущего использования в качестве цитат.

Требования:

- Отличное знание русского и английского языков;
- Желательно профильное образование: филология, иностранные языки, журналистика;
- Опыт работы журналистом;
- Компьютерные навыки на уровне пользователя;
- Грамотность, обучаемость;
- Знание второго иностранного языка (испанского, французского, немецкого, итальянского или китайского) является преимуществом;
- Навыки стенографии необязательны, но приветствуются.

Позиция: ВОЛОНТЕР-АССИСТЕНТ РЕДАКТОРА САЙТА**Функции:**

- Подготовка текстовых материалов: текстов и анонсов для интернет-сайта;
- Обновление информации в статичных разделах портала в бэк-офисе;
- Мониторинг интернет-сайта.

Требования:

- Образование: студенты филологического факультета, факультета журналистики;
- Навык написания статей, анонсов и т.п.;
- Грамотность.

Позиция: ПИСЬМЕННЫЙ ПЕРЕВОДЧИК (АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК)**Функции:**

- Перевод материалов на английский язык и размещение их на сайте через бэк-офис.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Advanced);
- Грамотный русский язык;
- Желательно профильное образование: студенты филологического факультета, переводческого отделения и отделения иностранных языков;
- Опыт письменного перевода с русского на английский язык;
- Уверенное владение ПК, офисной техникой, интернетом;
- Обучаемость.

Позиция: ПИСЬМЕННЫЙ ПЕРЕВОДЧИК (КАЗАХСКИЙ ЯЗЫК)**Функции:**

- Перевод материалов на казахский язык и размещение их на сайте через бэк-офис.

Требования:

- Отличное знание казахского языка;
- Отличное знание русского языка;
- Желательно профильное образование: студенты филологического факультета, переводческого отделения и отделения иностранных языков;
- Опыт письменного перевода с русского на казахский язык;
- Уверенное владение ПК, офисной техникой, интернетом;
- Обучаемость.

Международная выставка ЭКСПО-2017 – масштабный проект, по информационному сопровождению которого большая работа проводится уже сейчас. Волонтеры в процессе подготовки будут включаться в текущую работу, и должны быть знакомы с ее содержанием на концептуальном, стратегическом и тактическом уровнях.

Планируется создать коммуникационный (информаци-

онный) поток через международных участников, в том числе через страны, международные организации (например, неправительственные организации) и спонсоров. Международные участники это наши партнеры, поэтому необходимо повсеместно вовлекать их на всех стадиях ЭКСПО. Наши коммуникационные усилия для участвующих организаций будут основываться на теме «Энергия будущего».

Для того, чтобы обеспечить активное участие приглашенных стран и организаций, планируется использовать передовые технологии информационно-разъяснительной работы.

- Подбор многоязычного персонала, представляющих разные культуры в коммуникационный отдел;
- Бесперывная коммуникация с иностранными журналистами и организация их многократных посещений Астаны;
- Привлечение международных медиагрупп для того, чтобы заинтересовать международных СМИ проектом ЭКСПО-2017;
- Веб-сайт ЭКСПО-2017 на различных языках;
- Преобразование веб-сайта в веб-портал для всего мира;
- Присутствие на основных международных мероприятиях, посвященных энергии и окружающей среде;
- Организация рекламных кампаний на основных международных рынках для привлечения посетителей и повышения продаж билетов.

Для стран, которые будут принимать участие в ЭКСПО-2017, взаимодействие будет состоять из трех этапов:

- Этап становления участником;
- Этап планирования участия (например, планы павильона);
- Этап участия в ЭКСПО.

После подтверждения статуса участника планируется предоставить нашим международным участникам руководство по коммуникации, содержащее важную информацию об ЭКСПО-2017. Кроме того, Организаторы будут оказывать дополнительную поддержку рекламным активностям, проводимым участниками в своих странах, предоставляя доступ к информации, последним новостям и т.д.

Будут привлекаться все иностранные участники через различные мероприятия, такие как мероприятия в партнер-

ских странах (например, реклама талисмана, мероприятия по тематике «Энергия будущего»), PR мероприятия (например, веб-сайты международных павильонов и стран, пресс-конференции или форумы, связи со СМИ и прессой, обзор блогов), а также крупные мероприятия, являющиеся информационными поводами для коммуникации (например, Международные встречи по планированию, форумы ЭКСПО по «Энергии будущего»).



КРОМЕ ТОГО, МНОГИЕ МЕРОПРИЯТИЯ С МЕЖДУНАРОДНЫМИ УЧАСТНИКАМИ БУДУТ ПРОХОДИТЬ ПРИ УЧАСТИИ КОМИССАРА ВЫСТАВКИ И ИМЕТЬ СИЛЬНУЮ PR-ПОДДЕРЖКУ:

- Посещение правительств различных стран представителями и Комиссаром Международной специализированной выставки ЭКСПО-2017;
- Подготовка книги ЭКСПО-2017, в которой будет разъясняться важность и значимость тем, охваченных ЭКСПО-2017;
- Встречи с представителями дипломатического корпуса в Казахстане для их ознакомления с ЭКСПО-2017 и обеспечения позитивного к ней настроения.

Связи со СМИ

Основное направление деятельности данного подразделения – организация эффективной внешней коммуникации: проведение пресс- конференций, брифингов, «круглых столов» и встреч с участием руководства. Специалисты этого направления будут оказывать организационную и методическую помощь средствам массовой информации:

- в создании материалов о деятельности компании, председателя правления, структурных подразделений, торговой марки;
- оказывать организационную и методическую помощь средствам массовой информации в создании материалов о деятельности компании, председателя правления, структурных подразделений, торговой марки;
- создавать и участвовать в выпуске информационных материалов (статей, специализированных программ и изданий);
- поддерживать положительный имидж руководства и компании и формировать соответствующее общественное мнение;
- осуществлять оперативный сбор и анализ материалов прессы, местных и иностранных средств массовой информации и информационных агентств о деятельности компании.

Медиапланирование и закуп

Создано структурное подразделение, которое будет заниматься медиабаингом, медиа-планированием, закупом эфирного времени и рекламных площадей в электронных и печатных СМИ, Интернете. Подразделение будет занято связями с международными участниками. Это весьма важно, поскольку Казахстан планирует привлечь к участию в выставке около 100 стран-участниц, крупные мировые компании и Международные организации. Это направление позволит правильно организовать процессы обмена информацией, построения партнерских отношений с участниками и продвижения выставки на международной арене.

3.5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ

Команда волонтеров «Размещения» будет помогать в решении вопросов, возникающих при заселении клиентских групп в период работы Выставки ЭКСПО-2017.

Большое количество гостей сможет разместиться в ЭКСПО-городке, расположенном в северо-западной части Комплекса. В него войдут обслуживающие Выставку гостиницы, торговые точки, офисы и жилые объекты. Волонтеры создают комфортные условия проживания для гостей,

начиная с участников Выставки, официальных делегаций, VIP-гостей, представителей прессы и заканчивая посетителями. Волонтеры получают богатую практику иностранных языков, общение с большим количеством разных людей. Важен навык решения различных вопросов, в том числе конфликтных. Вопросы возникают неожиданно и должны быть решены в максимально короткие сроки.

Позиция: ВОЛОНТЕР РАЗМЕЩЕНИЯ

Функции:

- Встреча гостей в отеле или ином месте размещения;
- Помощь в размещении гостей;
- Помощь в решении организационных вопросов;
- Урегулирование конфликтных ситуаций в пределах своей компетенции;
- Сверка данных заселения и списка прибывших гостей;
- Предоставление справочной информации;
- Помощь при выезде.

Требования:

- Наличие навыков в обслуживании (приветливость, быстрая скорость реагирования, опыт работы в гостиничной сфере и общепита приветствуется);
- Ответственность;
- Самоорганизованность и дисциплинированность;
- Коммуникабельность;
- Доброжелательность;
- Инициативность;
- Ответственность;
- Знание иностранных языков (английский и др.).

Также важна помощь волонтеров при аккредитации участников Выставки, VIP-гостей, официальных лиц, прессы, персонала и волонтеров. Волонтеры «Аккредитации» будут регистрировать прибывших и выдавать им персональный аккредитационный бейдж (аккредитацию), позволяющий иметь доступ

на объекты Выставки. Аккредитация выдается с соответствующими статусу временем действия и зонами доступа на Выставке.

Далее представлены возможные позиции волонтеров, работающих с аккредитацией.

Позиция: ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЯ ЦЕНТРА АККРЕДИТАЦИИ (ПО СЕКТОРАМ)

Функции:

- Выполнение текущих поручений руководителя сектора;
- Взаимодействие с супервайзерами волонтеров и координатором волонтеров от функции;
- Сверка данных и дополнение базы данных (в случае необходимости);
- Консультация по прохождению процедуры аккредитации;
- Владение дополнительной информацией о Выставке, помощь клиентам по интересующим вопросам;
- Разъяснения по пользованию бейджем, зонам доступа на объектах и др.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Intermediate);
- Уверенное пользование ПК;
- Высокие коммуникативные качества, доброжелательность, приятная внешность, правильная речь;
- Усидчивость;
- Опыт работы с документацией (желательно).

Позиция: КООРДИНАТОР ВОЛОНТЕРОВ ЦЕНТРА АККРЕДИТАЦИИ

Функции:

- Контроль работы волонтеров функции «Аккредитация»;
- Взаимодействие с сотрудником, ответственным за волонтеров от функции «Аккредитация»;
- Оперативное решение вопросов, связанных с работой волонтеров;
- Контроль выхода волонтеров на смены, выполнение процедур «Check-in» и «Check-out».

Требования:

- Коммуникабельность;
- Организаторские способности;
- Приветливость.

ВСТРЕЧА И ПРОВОДЫ УЧАСТНИКОВ

При отправлении приглашений назначается дата, до которой участники должны определиться с участием, датой прибытия и убытия, также необходимо выяснить время и место прибытия.

Когда получена информация о времени и месте прибытия иногородних участников, необходимо составить график встречи и доставки всех участников на место проживания.

Заезд может быть организован следующим образом:

- Каждый участник заезжает самостоятельно.
 - Участники собираются в определенном месте и ждут специальный автобус, который доставит всех на место проживания одновременно.
 - Каждого участника или делегацию встречают отдельно и доставляют на место проживания.
- Соответственно отъезд может быть организован такими же способами.

Для успешного проведения регистрации при расселении необходимо:

1. Определить место, куда приезжающие смогут поставить сумки, пока ждут получения ключей и регистрируются.
2. Поставить столы для регистрации и повесить табличку «регистрация», чтобы ее было видно от входа.
3. Подготовить ключи и другие материалы, которые необходимо выдать людям при регистрации.
4. Повесить на месте регистрации расписание и другие объявления, которые будут полезны участникам.

Организация питания

Волонтеры, работающие в сфере организации питания, должны быть приветливыми, готовыми оказать помощь гостям и уметь работать в команде. Волонтеры будут следить за тем, чтобы был представлен весь ассортимент и за тем, чтобы зоны питания всегда содержались в чистоте. Опыт работы в сфере общественного питания приветствуется. Важно умение работать с большим количеством людей и оказание сервисов на высшем уровне.

Позиция: КОНТРОЛЕР ЗОН ПИТАНИЯ

Функции:

- Контроль всех зон питания на объекте, в том числе VIP;
- Контроль наличия полного ассортимента продукции на столах, в торговых точках, контроль чистоты зоны питания;
- Своевременное информирование оргкомитета обо всех возникающих вопросах;
- Консультирование по ассортименту представленной продукции.

Требования:

- Владение английским языком (на уровне Elementary);
- Приветливость;
- Коммуникабельность;
- Дисциплинированность.

ВОЛОНТЕРЫ МОГУТ ТАКЖЕ ПРИНИМАТЬ УЧАСТИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ:

1. Составление меню и обсуждение его с администрацией.
2. Корректировка работы пункта общественного питания под расписание мероприятий Выставки.
3. При необходимости, корректировка количества питающихся (гости, ушедшие/прибывшие участники и т.д.), своевременно согласование изменений.

3.6. ТЕХНИКА ПРОДВИЖЕНИЯ ПРОДУКЦИИ И ПРОМОУТЕРСТВО

Поддержка и продвижение бренда Астана-ЭКСПО-2017 является важной задачей, в реализации которой волонтеры примут активное участие.

Для начала волонтерам важно познакомиться с общими понятиями о том, что такое промоутерство и продвижение продукции.

ПРОМОУТЕР — это человек, который распространяет рекламные листовки или занимается рекламой (промоушеном) товара или услуги. Эта профессия наиболее распространена среди молодежи. Часто в супермаркетах, вблизи станций метро или в различных оживленных местах можно встретить парней и девушек в брендированной, яркой одежде, раздающих листовки либо пробные образцы продвигаемого товара.

Промоутер предлагает товар, говорит о свойствах товара, его преимуществе, грамотно отвечает на вопросы потребителей и просто привлекает внимание к товару и бренду компании.

В должностные обязанности промоутера входит:

- **раздача рекламных листовок;**
- **демонстрация товара для клиента;**
- **раздача пробников продукции;**
- **привлечение и консультирование клиентов;**
- **продажа продуктов компании.**

Для данной профессии не требуется человек с высшим образованием. Обычно работодатели ищут кандидата в возрасте 18-35 лет, активного, с грамотной речью.

Мероприятия по продвижению товаров имеют три главные цели: информировать, убеждать и напоминать.

ИНФОРМИРОВАНИЕ — это первоочередная цель продвижения, так как люди не могут купить товар до тех пор, пока не узнают о его существовании или не поймут, для чего он может им понадобиться. Потенциальным потребителям нужно знать, где можно найти тот или иной товар, сколько он будет стоить и как им пользоваться.

УБЕЖДЕНИЕ — тоже очень важный элемент продвижения, поскольку большинство людей нуждается в мотивации выбора того или иного способа удовлетворения своих потребностей. Если потребители никогда раньше не пользовались данным товаром, их надо убедить в его достоинствах.

НАПОМИНАНИЕ о возможности приобрести тот или иной товар и его достоинствах также необходимо, так как это стимулирует дополнительный спрос.

ПРОДВИЖЕНИЕ ПРОДУКЦИИ

Для достижения целей продвижения специалисты по маркетингу прибегают к четырем типам средств: личным продажам, рекламе, установлению связей с общественностью и стимулированию сбыта. Они применяются в различных сочетаниях и образуют структуру продвижения конкретного товара или идеи.

Личная продажа предполагает прямое общение покупателя с продавцом, «лицом к лицу» или по телефону. Это

единственная форма продвижения, которая позволяет заключать сделки немедленно; кроме того, только с помощью личной продажи продавец может точно подобрать товар, отвечающий индивидуальным потребностям и интересам конкретного покупателя.

Реклама — это платные сообщения, распространяемые через средства массовой информации и финансируемые теми, от кого они исходят (спонсорами). Реклама может принимать разнообразные формы. Ее главное достоинство заключается в способности охватить широкую аудиторию при невысоких удельных издержках. Реклама, однако, имеет и некоторые недостатки. Во-первых, единовременные расходы на организацию рекламной кампании. Во-вторых, реклама не обеспечивает непосредственной обратной связи, какую может дать прямой контакт с покупателем, и к тому же рекламу трудно персонифицировать. Наконец, с помощью рекламы вовсе не всегда можно подтолкнуть клиентов к действию настолько же эффективно, как посредством личной продажи.

Понятие общественные связи охватывает любые формы общения с самой разной аудиторией, не имеющие непосредственного отношения к продажам. Некоторые мероприятия по связям с общественностью носят общий характер: например, предоставление журналистам интересующей их информации или помощь местным школам в реализации образовательных проектов. С другой стороны, поддержание благоприятных отношений с общественностью предусматривает конкретное освещение деятельности компании и ее продукции и создание условий для появления благоприятных отзывов о товарах компании в газетах и журналах, а также в радио- и телепрограммах.

Стимулирование сбыта — заключительный этап продвижения. Его функции поддаются определению с наибольшим трудом. Оно включает в себя широкий набор

видов деятельности и мероприятий, цель которых — заинтересовать покупателей. Предоставление купонов, скидок, бесплатных образцов, проведение непосредственно в торговых помещениях конкурсов, показов и демонстраций, организация торговых шоу и другие специальные мероприятия — все это относится к данному способу продвижения товаров.

Среди различных форм продвижения реклама является наилучшим средством доступа к массовой аудитории — самым быстрым и дешевым в расчете на одного потребителя. Кроме того, реклама — это такая форма продвижения, над которой организация сохраняет наибольший контроль. В рекламном объявлении вы можете сказать все, что хотите, разумеется, при условии, что вы не выходите за рамки закона и придерживаетесь моральных и этических норм, принятых в рекламном бизнесе. Вы можете продвигать товары, услуги или идеи, пользуясь широким набором творческих инструментов и средств массовой информации для передачи вашего объявления.

Все рекламные объявления содержат два основных элемента. Во-первых, это текстовый компонент, то есть словесная часть рекламы, а во-вторых — художественный компонент, то есть визуальная часть. В журнальной рекламе текстовый компонент образуют те слова, которые вы видите на страницах, в радио- или телерекламе, слова, произносимые актерами.

Не доводилось ли вам видеть рекламу, текст которой состоял всего из двух предложений, и думать: «Выглядит весьма просто. Любой может состряпать пару предложений»? Увы, вид иногда обманчив. Написание рекламных текстов это отчасти искусство, отчасти наука, отчасти везение, и мало кто из людей умеет делать это хорошо. Наиболее выдающиеся авторы рекламных текстов получают крупные суммы за свою способность создавать эффективную рекламу.

РЕКЛАМНЫЙ ТЕКСТ ПРЕСЛЕДУЕТ ПЯТЬ ОСНОВНЫХ ЦЕЛЕЙ:

- привлечь ВНИМАНИЕ потенциального покупателя;
- возбудить ИНТЕРЕС потенциального покупателя;
- вызвать ДОВЕРИЕ к товару и компании;
- усилить ЖЕЛАНИЕ потенциального покупателя иметь товар;
- побудить потенциального покупателя к ДЕЙСТВИЮ

РЕКЛАМНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СРЕДСТВА

Для того чтобы довести рекламное объявление до потребительской аудитории, необходимо подобрать соответствующие информационные средства, или каналы передачи информации. В плане использования информационных средств устанавливается размер рекламного бюджета, определяется, как эти деньги будут поделены между различными видами средств массовой информации (СМИ), и указывается точное время появления в них рекламных сообщений. Цель плана состоит в получении максимальной отдачи от денег, которые компания тратит на рекламу.

Волонтеры ЭКСПО-2017, работающие промоутерами, кроме общего обучения по программе для волонтеров, пройдут необходимую подготовку по соответствующей тематике, чтобы грамотно представлять тот или иной раздел Выставки.

Далее описаны возможные позиции волонтеров маркетинга идей, тем и направлений, представленных на Выставке.

Позиция: КООРДИНАТОР ПРОМО-АКТИВНОСТЕЙ

Функции:

- Контроль за бесперебойной работой зон активностей партнеров Выставки на объектах;
- Мониторинг отсутствия конкурентных брендов на объектах;
- Решение возникающих вопросов.

Требования:

- Уверенное владение ПК;
- Стрессоустойчивость;
- Ответственность;
- Внимательность;
- Коммуникабельность;
- Четкое и последовательное выполнение задач;
- Опыт работы в области рекламы и промоушена (приветствуется);
- Знание рекламной лексики (желательно);
- Знания в области гражданского и административного права (желательно).

Позиция: АТТАШЕ МАРКЕТИНГОВЫХ ПАРТНЕРОВ

Маркетинговые партнеры – важные участники Выставки. Это руководители и представители компаний, чаще международных, которые являются спонсорами и партнерами Выставки. Волонтеры сопровождают партнеров, решают возникающие вопросы и при необходимости осуществляют перевод.

Функции:

- Сопровождение представителей маркетинговых партнеров;
- Оперативная помощь в решении вопросов;
- Осуществление устного перевода;
- Предоставление основной информации о Выставке, объектах, городе.

Требования:

- Знание иностранного языка (английский язык не ниже уровня Upper-intermediate);
- Дипломатичность.

Позиция: ВОЛОНТЕР, СОДЕЙСТВУЮЩИЙ ЗАЩИТЕ БРЕНДА ВЫСТАВКИ

На эту позицию требуются волонтеры, обучающиеся на юридическом факультете или имеющие высшее юридическое образование. Работу волонтеров координируют сотрудники юридического департамента. Волонтеры осуществляют мониторинг случаев незаконного использования товарных знаков (брендов) Выставки и фактов паразитического маркетинга. Волонтеры получают возможность на практике применить знания, полученные в ходе обучения по профессии, а также поработать в команде профессиональных юристов.

Функции:

- Мониторинг торговых центров и иных торговых и развлекательных площадок города в целях выявления случаев продажи контрафактной продукции;
- Мониторинг территории вблизи объектов Выставки в целях выявления несанкционированных маркетинговых акций;
- Мониторинг объектов Выставки в целях защиты маркетинговых прав партнеров Выставки;
- Фиксирование случаев нарушения;
- Немедленное информирование сотрудников юридического департамента о допущенных нарушениях.

Требования:

- Ответственность;
- Правовая грамотность;
- Текущее обучение на юридическом факультете либо наличие юридического образования;
- Знание английского языка (на уровне Intermediate).

3.7. ОБСЛУЖИВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ И РАБОТА СО ЗРИТЕЛЯМИ**КУЛЬТУРНО-РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

Культурно-развлекательные мероприятия, главным образом, нацелены на широкую аудиторию и призваны привлечь внимание международного сообщества, а также местного населения к Астане — месту проведения ЭКСПО-2017. Хотя эти мероприятия будут проводиться в Астане, они будут иметь мультипликативный (усиливающийся) эффект за счет международного освещения в СМИ, а также

радио- и телевещания. Ряд мероприятий запланированы на этапе подготовки к выставке – на стадии пред-ЭКСПО, а также во время ЭКСПО-2017.

На подготовительном этапе к ЭКСПО-2017 планируется проведение различных мероприятий с ведущими международными брендами по всем направлениям. Мероприятия на стадии пред-ЭКСПО служат для увеличения осведомленности об ЭКСПО и включают в себя акции на «месте проведения выставки», «в прямом эфире» и «онлайн» мероприятия.

ГЛАВНЫЕ ЦЕЛИ КУЛЬТУРНЫХ И РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ НА СТАДИИ ПРЕД-ЭКСПО:

1. Усилить международную осведомленность об Астане как месте проведения международных мероприятий;
2. Получить широкое международное освещение в СМИ;
3. Увеличить присутствие на ЭКСПО местных и международных посетителей.

В качестве примеров культурно-развлекательных мероприятий на стадии пред-ЭКСПО можно привести:

- Конкурс на отбор талисмана (маскота) в Казахстане, который привлечет внимание всего населения Казахстана;
- Странствующая выставка ЭКСПО МБВ будет проводиться в формате Роуд Шоу в нескольких городах Казахстана для повышения осведомленности и пробуждения интереса местного населения;
- Большое ежегодное музыкальное представление, которое будет с каждым годом развиваться и привлекать внимание молодежи во всем мире;
- Конференция TED, имеющая как развлекательные, так и тематические аспекты, по теме «Энергия будущего»;
- Большой фестиваль на открытом воздухе для жителей Астаны и гостей столицы.

В период собственно ЭКСПО-2017, также будут проходить тематические и развлекательные мероприятия.

Культурно-развлекательная программа составлена с учетом тематики «Энергии будущего» и будет поддерживать содержание выставки. Программа включает пять общих целей, которые относятся ко всем мероприятиям:

- Привлечь лучших артистов, творцов и исполнителей во всех сферах;
- Обеспечить программу, подходящую для всех типов аудитории;
- Развлекать, повышать осведомленность и прививать ценности;
- Сочетать наше видение прошлого и будущего с мероприятиями, которые объединяют традиции с инновациями;
- Поощрять партнерство между местными и международными артистами.

В 2017 г. Астана превратится в самую большую сценическую площадку мира. Мероприятия во время ЭКСПО смогут привлечь посетителей и помогут сделать выставку ЭКСПО незабываемой и занимательной. Самая большая сценическая площадка в мире - ЭКСПО-2017 - представит:

- Бесперывные развлечения во время Выставки;
- Более 3000 шоу;
- Многосторонний подход ко всем целям;
- Разнообразие участвующих стран.

Церемонии открытия и закрытия ЭКСПО-2017 станут самыми важными и ключевыми событиями культурной программы. Логотип, гимн и флаг МБВ будут занимать почетное место на данных мероприятиях. Церемония открытия — это мероприятие, благодаря которому Астана и Казахстан радушно примут у себя весь мир. А церемония закрытия резюмирует все, что происходило во время ЭКСПО.

Обе церемонии будут транслироваться в прямом эфире на телевидении, в Интернете и других медиа-носителях, и будут являться самыми эффектными и грандиозными мероприятиями во время ЭКСПО. Благодаря развитым технологиям, миллионы людей, которые физически не смогут присутствовать в Астане, смогут увидеть их в прямом эфире.

Ниже приведены пять зданий/мест проведения культурно-развлекательных мероприятий:

- **ОТКРЫТАЯ АУДИТОРИЯ** будет местом проведения больших концертов на ЭКСПО-2017. В нем будут выступать всемирно известные артисты, что будет служить большим стимулом для посетителей при планировании их поездки в Астану.

- **ХОЛЛ ЭНЕРГИИ** будет лучшим большим театром на объекте ЭКСПО. В нем будут проходить представления от всемирно известных театров, трупп классического и современного балета, цирков и выдающихся артистов.

- **ЦЕНТР ИСКУССТВ** будет большим музеем ЭКСПО. Здесь посетители смогут воочию увидеть работы великих мастеров.

- **ВЫСТАВОЧНЫЙ КОМПЛЕКС ЭКСПО** (включая ENERGYSCREEN) будет тем самым каркасом, на котором держатся, создавая единое целое, мероприятия всей программы. Улицы и Общественные зоны за стенами Открытой аудитории будут принимать ряд самых крупных мероприятий ЭКСПО-2017, в частности, церемонию открытия и закрытия, Парад и Ежедневные представления. Легендарный уличный театр будет управляться креативными и профессиональными постановщиками, которые будут координировать эти масштабные представления. Кроме того, будут демонстрироваться панорамные шоу на открытых павильонах, на открытых площадках за пределами Концертного зала будет звучать музыка, на гигантском Energyscreen будут транслироваться аудиовизуальные проекции.

Волонтеры будут привлечены к работе на культурно-развлекательных мероприятиях, церемониях открытия и закрытия, которые увидят тысячи зрителей на объекте открытия и закрытия Выставки и многомиллионная аудитория по всему миру.

Волонтеры будут помогать организаторам за кулисами и в офисах, а также будут привлечены к работе с большими группами людей. Опыт участия в культурно-массовых мероприятиях волонтеров приветствуется.

Далее представлены возможные позиции волонтеров, участвующих в мероприятиях.

Позиция: ВОЛОНТЕР STAGE-HAND

Функции:

- Непосредственное участие в мероприятии: помощь за кулисами;
- Участие в представлении (например, работа с тканевыми полотнами, реквизитом, бутафорией и т.д.).

Требования:

- Хорошая физическая подготовка;
- Аккуратность;
- Активность;
- Внимательность.

Позиция: ВОЛОНТЕР-АНИМАТОР

Функции:

- Активизация зрителей;
- Координация действия зрителей во время выступления артистов в зависимости от происходящего на сцене действия.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Elementary);
- Аккуратность;
- Коммуникабельность;
- Активность;
- Внимательность.

Позиция: ВОЛОНТЕР-ПОМОЩНИК АДМИНИСТРАТОРА СЦЕНЫ/ ДЕЙСТВИЯ

Функции:

- Встречать/проводить артистов;
- Отвечать за своевременный выход на сцену/уход со сцены артистов во время репетиций и концертных программ;
- Следить за наличием необходимого количества микрофонов для той или иной группы артистов во время репетиций и концертных программ.

Требования:

- Владение английским языком (разговорный уровень);
- Приятная внешность;
- Доброжелательность;
- Навыки администрирования концертных площадок.

Позиция: ВОЛОНТЕР-АНИМАТОР

Функции:

- Работа в ростовой кукле.

Требования:

- Активность;
- Коммуникабельность.

Позиция: ВОЛОНТЕР-ЭКСКУРСОВОД ВЫСТАВОЧНЫХ И МУЗЕЙНЫХ ЭКСПОЗИЦИЙ

Функции:

- Преподнесение информации согласно своей закрепленной зоне (теме экспозиции);
- Проведение интерактивных занятий с посетителями экспозиции;
- Ответы на вопросы посетителей, работа с предложениями.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Upper-intermediate);
- Активность;
- Коммуникабельность;
- Знания в области тематик Выставки;
- Опыт в проведении экскурсий (выступлении перед публикой) приветствуется.

РАБОТА СО ЗРИТЕЛЯМИ

Волонтеры функции «Работа со зрителями» - лицо Выставки. Функция «Работа со зрителями» обеспечивает теплый прием зрителей на объектах Выставки. Команда волонтеров «Работы со зрителями» дружелюбно приветствует зрителей и других посетителей Выставки, создает гостеприимную атмосферу на мероприятиях, комфортные условия для пребывания на объекте.

Позиция: ВОЛОНТЕР ФУНКЦИИ «РАБОТА СО ЗРИТЕЛЯМИ»

Функции:

- Распределение людских потоков на территории объекта;
- Оказание сервисов на мероприятии, включая помощь при посадке;
- Предоставление информации клиентским группам на объекте о программе мероприятия, пунктах питания, медицинском обслуживании и пр.;
- Проведение активностей на зрительских зонах;
- Развлечение зрителей в перерывах мероприятия;
- Помощь в бюро находок.

Требования:

- Владение английским языком (на уровне Elementary);
- Коммуникабельность;
- Умение ориентироваться на объекте;
- Знание своих обязанностей;
- Активность.

Для эффективной работы на мероприятиях волонтеры должны быть знакомы с общими принципами их организации и проведения.

В зависимости от целей мероприятия и требований, которые к нему предъявлены, в качестве базы

могут выступать: конференц-залы, тренинговые комнаты, бизнес-центры, учебные заведения, выставочные центры, санатории и базы отдыха. Ниже приведены некоторые критерии, по которым может определяться место проведения мероприятия.

ВЫБОР МЕСТА ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДНОГО МЕРОПРИЯТИЯ

- Стоимость проживания (при проведении выездного мероприятия продолжительностью более одного дня);
- Количество мест, которые могут предоставлены на время проведения мероприятия (их должно быть достаточно и немного с запасом);
- Условия для проживания, работы и отдыха (наличие холодной/горячей воды, наличие отопления/вентиляции, качество питания и т.п.);
- Наличие дополнительных помещений: залов для общих собраний, мест для работы в малых группах и других особых мероприятий;
- Готовность принять то, что запланировано делать на мероприятии. И возможно ли использовать те методы работы, которые планируется использовать.
- Количество посторонних людей (имеются в виду отдыхающие или постояльцы и т.д., их должно быть как можно меньше). Идеальный вариант для выездных мероприятий — полное отсутствие посторонних.
- Место расположения, безопасность, наличие медицинского персонала, охраны;
- Наличие соответствующего технического обеспечения;
- Расстояние между местами проживания, питания и работы;
- Безопасность в любых отношениях.

ПРИГЛАШЕНИЕ УЧАСТНИКОВ

Приглашение участников может быть устным (при встрече или по телефону), или письменным (письмо-приглашение). Каким бы способом вы не воспользовались, важно сообщить следующую информацию:

1. Название и цели мероприятия.
2. Сроки проведения мероприятия, (дату заезда и выезда участников для выездных мероприятий).
3. Стоимость участия в мероприятии, форма и сроки оплаты.
4. Место проведения мероприятия.

5. Письменный список или количество приглашенных участников.

6. Форма заявки на участие или форма подтверждения участия в мероприятии.

Приглашение составляется или согласовывается с руководством или заказчиком, чтобы избежать неприятностей.

Список потенциальных и приглашенных участников составляет руководство/заказчик, администратор регистрирует людей, приславших заявки или подтвердивших участие.

Для обеспечения участников мероприятия может потребоваться неоднократное приглашение одних и тех же участников и постоянный контроль.

Работа с администрацией места проведения мероприятия

Объем работы с администрацией места проведения мероприятия зависит от продолжительности мероприятия, количества участников, и количества помещений, которые будут использоваться для работы.

В любом случае, после предварительной договоренности следующим шагом должно стать заключение договора с местом проведения.

Заключение договора осуществляет организация, но администратор должен проследить, чтобы договор был, и в нем были оговорены все основные пункты. От этого напрямую зависит успех работы администратора.

ПОСЛЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА СЛЕДУЕТ:

1. Составить меню и обговорить его с администрацией места проведения мероприятия (в случае, если участников предполагается кормить).
2. Предоставить предварительный список участников и оговорить порядок расселения (в случае выездного мероприятия).
3. Предоставить сценарий мероприятия и разъяснить, что означает каждый пункт.
4. Составить график использования рабочих помещений.
5. Составить заказ на использование транспорта.
6. Познакомиться со всеми ответственными лицами места проведения мероприятия.
7. Представить администрации места проведения свою команду и объяснить, к кому с какими вопросами обращаться.
8. Назначить время совещаний.
9. Докладывать о том, как идут дела.
10. Относиться к администрации места проведения с уважением и решать все вопросы мирным путем.
11. Представлять администрацию на официальных частях мероприятия и благодарить за сотрудничество.

3.8. ОФИЦИАЛЬНЫЕ ЦЕРЕМОНИИ

Волонтеры оказывают помощь в организации официальных мероприятий, в том числе заседаний и совещаний с участием высокопоставленных лиц. Для волонтера важен высокий уровень ответственности, работа с большим объемом информации, оперативное решение вопросов без суеты и паники.

Позиция: ВОЛОНТЕР - ПОМОЩНИК В ОРГАНИЗАЦИИ ОФИЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Функции:

- Оформление зала заседания: подготовка куверток, установка настольных протокольных флагов (по необходимости), раскладка раздаточного материала;
- Содействие в сборе информационных материалов, необходимых для формирования папок с отчетностью;
- Содействие при подготовке материалов к заседаниям (совещаниям): сбор и обработка полученной информации, копирование и скрепление материалов;
- Содействие при проведении процедуры регистрации участников и приглашенных на заседание (совещание);
- Содействие при вручении памятных подарков участникам и приглашенным на заседание (совещание);
- Содействие при сборе информации от заинтересованных лиц о ходе выполнения поручений, данных на заседании (совещании);
- Содействие при формировании отчетной информации (свод в единый файл, оформление таблиц и графиков (по необходимости), сбор фотоотчетов и т.д.).

Требования:

- Навыки работы с большим объемом информации;
- Грамотность;
- Стрессоустойчивость;
- Коммуникабельность;
- Ответственность;
- Базовые знания компьютерных программ "Word", "ExCel";
- Навыки работы с офисной техникой.

Позиция: ПОМОЩНИК АДМИНИСТРАТОРА ОФИСА ОФИЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**Функции:**

- Офисная работа (подготовка документов);
- Выполнение переводов;
- Формирование раздаточных материалов;
- Содействие в работе офиса.

Требования:

- Знание иностранного языка (английский язык не ниже уровня Upper-intermediate, знание других иностранных языков);
- Знание структуры администрации Выставки (имена и фамилии, должности, сферы ответственности);
- Коммуникабельность;
- Грамотность;
- Внимательность;
- Аккуратность.

На выставке планируется проведение большое количество официальных мероприятий с участием иностранных делегаций и гостей. Волонтерам, принимающих в них участие, необходимо ознакомиться с протоколом проведения мероприятий такого уровня.

Протокол — исторически сложившийся и культурологически обусловленный свод правил и предписаний, в соответствии с которым регламентируется и регулируется порядок официальных церемоний и мероприятий, официальная переписка, форма одежды и т. д.

Волонтеры функции «Протокол» будут оказывать помощь участникам и официальным лицам,

обеспечивая эффективность выполнения ими своих обязанностей. Волонтеры функции «Протокол» на церемониях открытия и закрытия, других официальных мероприятиях будут следить за соблюдением правил протокола. Волонтеры протокола должны быть приветливыми и выполнять свою функцию профессионально. Это отличная практика иностранного языка и навыков работы с различными клиентскими группами. Волонтеры будут работать с высокопоставленными лицами и узнают, как организовать их визит и пребывание. Надо иметь в виду, что некоторые участники или официальные лица могут быть очень требовательными и с очень высокими ожиданиями.

Позиция: ВОЛОНТЕР ПРОТОКОЛА НА ОФИЦИАЛЬНОМ ПРИЕМЕ

Функции:

- Встреча гостей на официальном приеме;
- Сопровождение гостей на официальном приеме;
- Помощь при рассадке гостей на официальном приеме.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Upper-intermediate);
- Опыт работы с VIP-гостями (желательно);
- Умение ориентироваться в месте проведения официального приема.

3.9. ТЕХНИКА РАБОТЫ С VIP-ГОСТЯМИ

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С VIP ГОСТЯМИ

- Волонтер должен быть готов всегда оказать VIP гостю услугу (подать воду, принести авторучку, показать, где находится уборная) тогда, когда эта услуга нужна ему, а не тогда, когда это удобно волонтеру.

- Волонтер демонстрирует позитивное отношение к VIP гостю, показывает свое уважение, ведет беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса. Волонтер должен сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, нетрезвыми VIP гостями.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С VIP-ГОСТЕМ:

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
Избегайте сарказма и намеков.

- Говоря об EXPO-2017, рассказывайте всё «по шагам».
- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии, буклеты.
- Будьте готовы повторить несколько раз, если потребуется.
- Исходите из того, что VIP гости имеют большой опыт в подобных мероприятиях.
- Помните, что VIP гости хотят получить достоверную информацию.
- Задавайте вопросы на интересующие его темы;
- Узнавайте ваших гостей, и давайте гостям узнать о вас;
- Не создавайте ожиданий, которые от вас не зависят;
- Обещайте то, что можете выполнить;
- Узнайте общую цель визита VIP гостя и выработайте маршрут его передвижения;
- Слушайте VIP гостя, улыбайтесь.

Избегайте произносить слова, несущие негативную нагрузку, или нагружающие речь, например:

- Не или Нет;
- слово «Если»;
- слова, ограничивающие выбор: «Должен», «Придется», «Обязан»;
- вопросы: «Что вам не нравится?» «Что вас не устраивает?»;
- слова «Как бы», «В общем-то» и т.п.;
- термины, требующие разъяснения;
- слова с негативной нагрузкой: «Проблема», «Затруднение» и т.п.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ОБЪЕКТЕ В ПРИСУТСТВИИ VIP КЛИЕНТА

- Волонтер не имеет права курить в присутствии VIP клиента;
- На территории объектов запрещается курить и употреблять алкоголь;
- Волонтеры имеют право давать интервью только по согласованию с координатором волонтеров объекта и при сотрудниках пресс-службы EXPO – 2017;
- Волонтер не имеет права осуществлять фото и видеосъемку во время сопровождения VIP клиента, только если он об этом попросит;
- Перемещение с VIP клиентом должно осуществляться только по строго обозначенным зонам;
- Запрещено просить у VIP клиента сувениры, подарки.

Далее описаны возможные позиции волонтеров в работе с VIP-гостями.

Позиция: ВОЛОНТЕР ДЛЯ РАБОТЫ В VVIP И VIP-ЗОНЕ

Функции:

- Ответы на вопросы по мероприятиям Выставки, проходящим на объекте;
- Предоставление необходимых материалов по мероприятиям;
- Координация деятельности VIP-зоны (порядок в зоне, наличие необходимых материалов).

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Intermediate);
- Презентабельная внешность.

Позиция: СОПРОВОЖДЕНИЕ VIP-ГОСТЕЙ

Функции:

- Сопровождение VIP-гостей на объекте;
- Сопровождение VIP-гостей в зону ожидания официальных церемоний.

Требования:

- Знание английского языка (на уровне Upper-intermediate);
- Презентабельная внешность;
- Умение ориентироваться на объекте.

Волонтеры функции "Сопровождение" будут сопровождать членов МБВ, глав делегаций и участников Выставки. Атташе сопровождают лиц, за которыми они закреплены, предоставляют им сервисы и решают сопутствующие вопросы в период проведения Выставки. Атташе начинают сопровождать VIP-гостей с момента их прибытия в Казахстан. Атташе должны быть оперативными, терпеливыми и обладать высокими организаторскими способностями и положительными личными качествами. Знание иностранных языков на высоком уровне является важным условием. Для волонтеров это прекрасная

возможность практики языка и работы с выдающимися людьми. Возможность стать частью команды, при этом являться представителем оргкомитета. При этом надо иметь в виду, что придется работать с людьми, у которых очень высокие требования. Часто это не нормированный рабочий день, иногда сопровождаемых приходится ждать по несколько часов.

Позиция: АТТАШЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ МБВ

Функции:

- Сопровождение представителей МБВ;
- Оперативная помощь в решении вопросов;
- Осуществление устного перевода;
- Предоставление основной информации о Выставке, объектах, городе.

Требования:

- Знание иностранного языка (английский язык не ниже уровня Upper-intermediate, знание других иностранных языков);
- Знание города, инфраструктуры и всех объектов Выставки;
- Знание структуры МБВ (имена и фамилии, должности, сферы ответственности);
- Знание структуры оргкомитета Выставки, ответственных по функциям;
- Коммуникабельность;
- Стрессоустойчивость;
- Активность.

Позиция: АТТАШЕ ИНОСТРАННОЙ ДЕЛЕГАЦИИ

Функции:

- Сопровождение Главы делегации;
- Выполнение поручений Главы делегации;
- Встреча и проводы представителей делегации;
- Помощь при заселении;
- Сопровождение делегации;
- Оказание необходимой поддержки (лингвистической, информационной и т.п.) в пределах компетенции волонтера;
- Оперативная помощь в решении вопросов.

Требования:

- Знание иностранного языка (английский язык не ниже уровня Upper-intermediate, знание других иностранных языков);
- Знание города, инфраструктуры и всех объектов Выставки;
- Знание структуры Оргкомитета, ответственных по функциям;
- Коммуникабельность;
- Стрессоустойчивость;
- Грамотность;
- Компетентность.

ГЛАВА 4

ВВОДНЫЙ КУРС ДЛЯ СУПЕРВАЙЗЕРОВ ПО РАБОТЕ С ВОЛОНТЕРАМИ ЭКСПО-2017

4.1. МЕСТО И НАПРАВЛЕНИЕ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ

Супервайзер руководит работой группы волонтеров, для которой определены направление и место работы. Каждая группа закреплена за определенными специалистами, с которыми выстраивается эффективное взаимодействие. Супервайзер отвечает за качество работы своей группы волонтеров, взаимодействует со специалистами Выставки, Волонтерским штабом, Администрацией.

ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ НА ЭКСПО-2017:

- 1. Услуги для посетителей**
- 2. Управление человеческими потоками**
- 3. Языковая поддержка**
- 4. Бюро находок**
- 5. Камеры хранения**
- 6. Справочное бюро**
- 7. Культурные мероприятия**
- 8. Билетирование**
- 9. Транспорт**
- 10. Сопровождение делегаций и протокол**
- 11. Контент Форума энергии будущего**
- 12. Единый центр обслуживания участников**
- 13. Пресса**
- 14. Коммерция**
- 15. ЭКСПО городок**
- 16. Медицина**
- 17. Управление персоналом**
- 18. Аккредитация**

Важно также распределение по месту деятельности волонтерских бригад. В 2017 году обучение волонтеров будет проходить по мере необходимости непосредственно на территории Выставки с соответствующим закреплением волонтерских бригад и супервайзеров на определенных участках.

Предварительное распределение волонтеров по зонам деятельности представлено в Таблице и на карте Выставочного комплекса.

ТАБЛИЦА. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ ПО ЗОНАМ И НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Месторасположение волонтеров (нумерация согласно карте)	Направление деятельности волонтерских бригад	Кол-во волонтеров, чел.
27, 26,18 Входные группы	Услуги для посетителей	
	Языковая поддержка	80
	Бюро находок (27)	4
	Справочное бюро	4
	Камеры хранения	4
	Управление человеческими потоками (по всей территории выставки)	120
10 Конгресс-центр 19 Амфитеатр 8 Сцена национального дня 3 Центр искусств Общественные зоны	содействие в организации культурно-массовых мероприятий	100
6 Энерджи хол	Проведение Форума энергии будущего	50
27, 26,18 Входные группы	Билетирование	72
17, 20,21,22,23 стоянка для легковых автомашин	Помощь в транспортном обеспечении	60
	14 Цент исследования энергии	20
	Аккредитация	10
	Единый центр обслуживания участников	10
20 Экспо городок, 27,26,18 входные группы 4 Коммерческие павильоны	Медицина	14
27, 26,18 Входные группы	Управление персоналом	8
20 ЭКСПО Городок	Работа с проживающими	12
по всей территории выставки	Протокол, коммерция	60

Позиция: АТТАШЕ ИНОСТРАННОЙ ДЕЛЕГАЦИИ

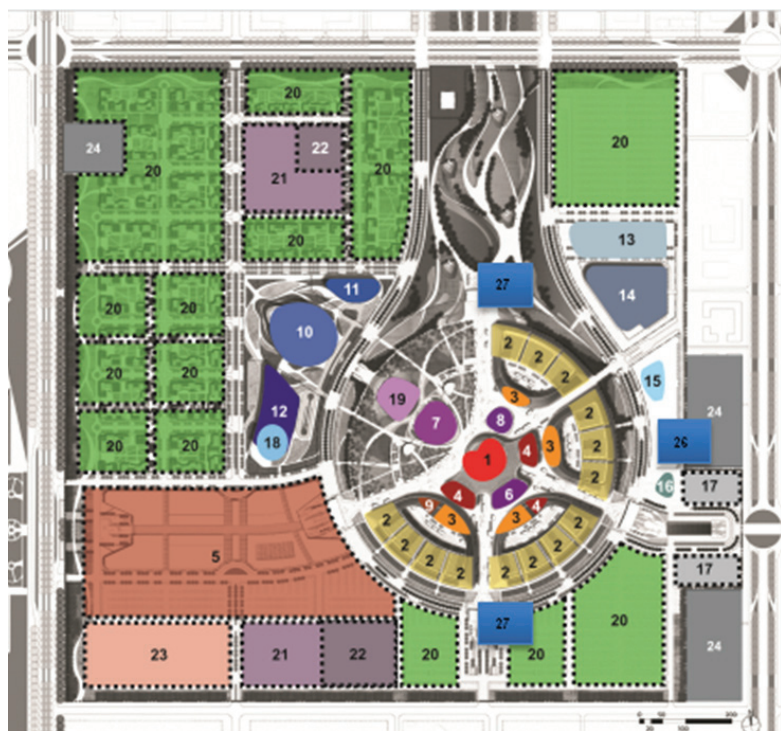
Функции:

- Сопровождение Главы делегации;
- Выполнение поручений Главы делегации;
- Встреча и проводы представителей делегации;
- Помощь при заселении;
- Сопровождение делегации;
- Оказание необходимой поддержки (лингвистической, информационной и т.п.) в пределах компетенции волонтера;
- Оперативная помощь в решении вопросов.

Требования:

- Знание иностранного языка (английский язык не ниже уровня Upper-intermediate, знание других иностранных языков);
- Знание города, инфраструктуры и всех объектов Выставки;
- Знание структуры Оргкомитета, ответственных по функциям;
- Коммуникабельность;
- Стрессоустойчивость;
- Грамотность;
- Компетентность.

КАРТА ВЫСТАВКИ



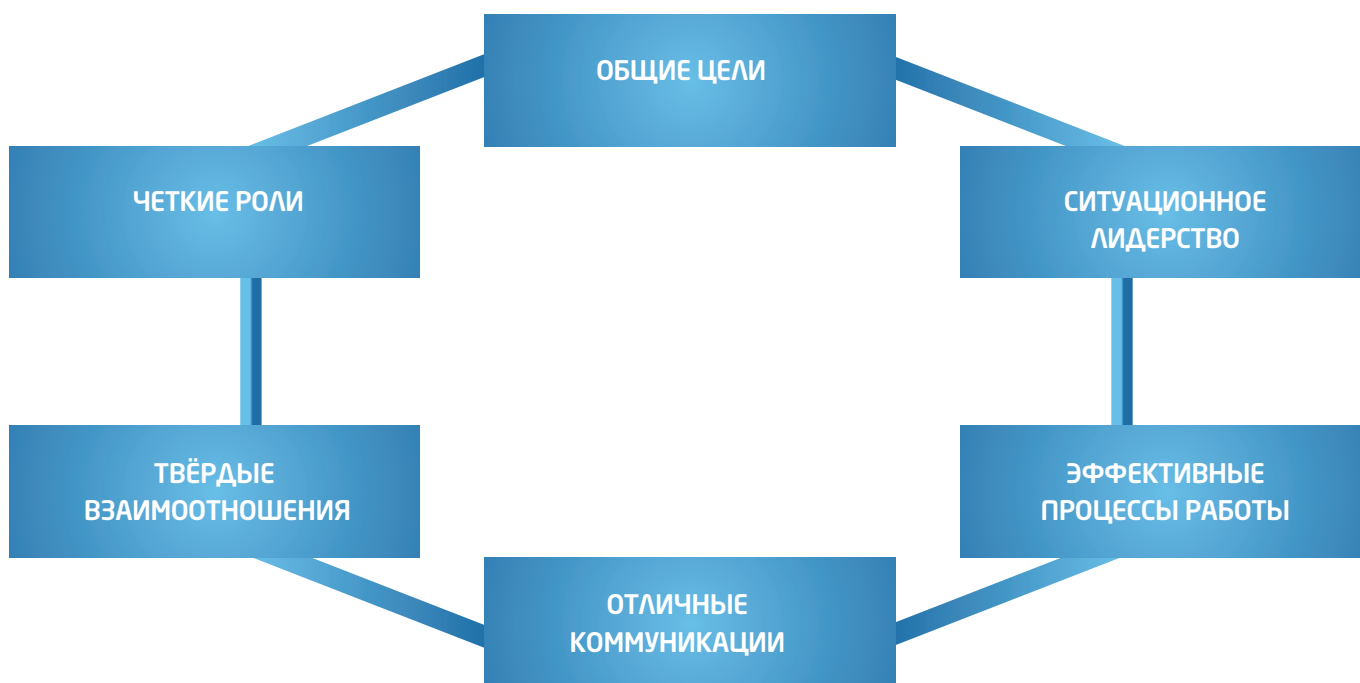
Для супервайзера, кроме понимания содержания работы волонтерской бригады, важны навыки построения эффективного командного взаимодействия и лидерские качества.

4.2. ПОСТРОЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО КОМАНДНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

По развитию командных и лидерских компетенций супервайзеры проходят интенсивный семинар-тренинг, который вместе с усвоением теоретической информации по данной тематике поможет отработать и практические навыки.

Эффективность работы команды зависит от многих факторов. Далее мы рассмотрим общие принципы командной эффективности, знание которых поможет супервайзером грамотно выстроить свою работу.

ШЕСТИУГОЛЬНИК МАКСИМАЛЬНО ЭФФЕКТИВНОЙ КОМАНДЫ



ОБЩИЕ ЦЕЛИ

Означают, что все понимают, зачем и почему собралась команда. Каждый согласен с тем, в каком направлении и как работает команда. Для того чтобы группа постоянно чувствовала своё участие в работе, задавайте вопросы в течение всего процесса объяснения. При этом вам нужны короткие ответы, не увлекайтесь дискуссией. В данном случае это может быть вопрос: «В чем ещё может выражаться наличие общих целей?».

ЧЕТКИЕ РОЛИ

Каждый человек знает и понимает свою роль, знает и соблюдает свои обязанности. Вся работа распределена, и нет заданий, которые выполняются дважды или которые ни за кем не закреплены.

СИТУАЦИОННОЕ ЛИДЕРСТВО

Лидер команды использует индивидуальный подход. Он старается, чтобы каждый член команды был лидером в своей области ответственности, и осуществляет общую координацию усилий. Как будет вести себя такой лидер с разными членами команды?

ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ РАБОТЫ

Это касается как методов принятия решений, так и методов их воплощений. Эффективные – требующие минимум ресурсов и дающие максимум результата.

ОТЛИЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Подразумевают налаженные вертикальные и горизонтальные каналы передачи информации, а также систему обратной связи получения и обработки информации как внутри команды, так и от внешней среды. Какие могут быть каналы передачи информации?

ТВЕРДЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Твердыми можно назвать такие взаимоотношения, при которых каждый человек точно знает, чего можно ждать от окружающих. Личные взаимоотношения не отражаются на процессе и качестве работы.

Помимо функциональных обязанностей, в команде существует распределение ролей, которое помогает эффективно взаимодействовать, вне зависимости от рода задач, решаемых командой.

КОМАНДНЫЕ РОЛИ

Существует несколько вариантов стабильных команд, но наиболее эффективна та, где прослеживаются 8 командных ролей.

КООРДИНАТОР – не обязательно это официальный руководитель, он координирует деятельность команды, создает условия, где каждый может делать свое дело. Другими словами, он контролирует процесс.

ДВИГАТЕЛЬ – энергитизирует, желает действий, придает форму, создает энтузиазм. Следует отметить, что между координатором и двигателем часто может возникнуть конфликт. Это легко понять, если представить себе, что «координатор» действует не торопясь, наверняка, «включая» в процесс новые силы по строгому им разработанному плану. А «двигатель» не терпелив, тороплив, ему порой неважно, что кто-то «выключен» из игры, ведь он своей энергией, энтузиазмом способен возложить обязанности «выключенного» игрока на других.

ГЕНЕРАТОР ИДЕЙ – интересная личность. Часто он не заботится о том, как можно практически осуществить его идею. (Например, предлагает построить дом из яичной скорлупы). Другие члены команды порой смотрят на него как на сумасшедшего. Идей у него очень много, но лишь некоторые воплощаются в действительность. Основным виновником этого является человек, играющий следующую роль.

ПРАКТИК – принимает, проверяет практичность идей. Отсюда возникает конфликт между ним и «генератором идей».

Успокаиватель – создает мир в команде, гасит конфликты, мирит.

ДЕЛАТЕЛЬ – в первую очередь непосредственный исполнитель, делает все педантично, щепетильно. Этому человеку можно доверить жизнь, он выполнит свое дело. Болезненно воспринимает внезапное изменение цели.

ВНЕШНИЙ КОНТАКТОР – не очень озабочен действиями внутри команды, находит внешние контакты для решения внутренних задач. Как правило, очень нетерпелив, хочет, чтобы все происходило быстро.

КОНТРОЛЬ НА ВЫХОДЕ – необычайно внимателен, просматривает до мелочи, все ли выполнено по плану. Поднимает тревогу, если «на выходе» получилось нечто не совсем соответствующее первоначальному замыслу.

В высокостабильной команде может быть более или менее 8 человек. Если людей больше, то ясно, что кто-то играет одни и те же роли, т.е. дублируют друг друга. При меньшем количестве членов команды один человек может играть несколько ролей. Например, 1-2, часто встречаются сочетания 3-5-7, 2-6-8, 1-5, а вот сочетание 3-4 практически невозможно. Некоторые люди, вследствие своих природных данных, могут играть все роли и часто включаются туда, где считают себя нужнее.

Далее перечислены принципы эффективности команды и основные барьеры, которые могут возникнуть на этом пути.

ЭФФЕКТИВНО РАБОТАЮЩАЯ КОМАНДА

- команда имеет ясные цели
- члены команды не безразличны друг другу
- они открыты друг другу
- отношения между людьми в команде характеризуются высокой степенью доверия
- решения принимаются на основе консенсуса или, при наличии альтернатив, после получения согласия всех членов команды
- люди преданы команде и стремятся сделать ее работу еще эффективнее
- возникающие конфликты разрешаются без вмешательства извне
- члены команды принимают во внимание не только идеи и мнения, но также и чувства своих товарищей (их можно выражать открыто)
- роли в команде четко распределены
- команда прилагает все усилия, чтобы достичь общей цели
- с другими группами и командами установлены конструктивные взаимоотношения

ОСНОВНЫЕ БАРЬЕРЫ НА ПУТИ ПОСТРОЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОМАНДЫ

- чрезмерный контроль со стороны лидера
- неподходящий стиль руководства
- борьба за власть в группе
- члены команды не поддерживают друг друга
- ограничение творческой инициативы и препятствия на пути нового
- реальная или воображаемая изоляция отдельных членов команды
- роли членов команды не определены или определены недостаточно четко
- плохо определены цели и задачи команды
- слишком много внимания уделяется процедурам и деталям
- слишком быстрое реагирование на поступающие предложения без внимательного их рассмотрения
- действия проводятся не по плану, а скорее по принципу «когда жареный петух клюнет»
- личная и корпоративная ответственность и полномочия разграничены нечетко
- затруднено общение между членами команды
- члены команды плохо понимают и недостаточно уважают друг друга
- есть нерешенные ценностные конфликты
- создание команд не приветствуется в организации
- недостаточная квалификация членов команды
- неумение работать в команде
- неудачный подбор состава
- неадекватное количество членов команды

Знание волонтерами и супервайзерами определенных правил поможет им эффективно выстраивать взаимодействие как друг с другом, так и с другими участниками процесса.

ДЕЛАЙ МОЛЧА:

- Структурируй то, что говорит другой человек – главные идеи, ключевые слова, даты, имена..;
- Анализируй, сравнивай то, что было сказано, с тем, что ты знаешь;
- Старайся услышать чувства, эмоции – часто они противоречат словам;
- Старайся понять точку зрения говорящего;
- Разреши своим мыслям приходить и уходить, и концентрируй свое внимание не на своих мыслях, а на говорящем.

НЕ ДЕЛАЙ:

- Не прерывай;
- Не спорь;
- Не осуждай, не оценивай;
- Не спеши делать скорых выводов.

КАК РЕАГИРОВАТЬ НА ВОПРОСЫ/КОММЕНТАРИИ:

- Не обижайся
- Не оценивай
- Не пытайся защищаться
- Не игнорируй вопросы
- Уважай своего собеседника
- Сохраняй спокойствие

Для эффективного выстраивания взаимодействия супервайзерам важно уметь работать с вопросами, правильно их задавать, управляя таким образом процессом общения.

ТИПЫ ВОПРОСОВ (закрытые)

Закрытые вопросы — на такие вопросы можно ответить «да» или «нет», или дать короткий прямой ответ:

- Вы согласны с такими выводами?
- Который час?

Уточняющие вопросы – способствуют лучшему пониманию, включают перефразирование полученной информации:

- Правильно ли я понял, что... ?
- Вы сказали, что для вас важным моментом в работе является...?

Вопросы с правом выбора – предоставляют возможность собеседнику дать разные варианты ответов:

- Вы хотите поставить стол у окна или у стены?
- Мы встретимся сегодня вечером или завтра утром?

Оценочные вопросы – содержат оценку результата, человека, вещей:

- Неужели вы не знаете таких элементарных вещей?
- Всем давно понятно, не так ли?

Директивные вопросы – побуждают к действию:

- Можете ли вы прислать копии этих документов по факсу?
- Не могли бы вы послушать?

Фиксирующие вопросы – констатируют проблемы, факты, соглашения, результат:

- Итак, мы договорились сделать...?

ТИПЫ ВОПРОСОВ (ОТКРЫТЫЕ)

Открытые вопросы — способствуют развитию, продолжению разговора, на них нельзя ответить кратко:

- Как это решение поможет работе?
- Что произойдет, если не будет принято это решение?

Поясняющие вопросы — помогают лучше понять ситуацию или чувства собеседника:

- Не могли бы вы рассказать побольше о ваших обязанностях?

Переадресованные вопросы — дают возможность включить в разговор вашего собеседника или других:

- Каково ваше мнение?
- А что думает об этом г. Иванов?

Вопросы с правом выбора — предоставляют возможность собеседнику выбрать разные варианты ответов:

- Когда мы можем встретиться?
- Я свободен во вторник вечером или в среду утром? ИЛИ...
- Может быть целесообразно спросить мнение команды? ИЛИ...

Кроме искусства задавать вопросы очень важно искусство слушать. Только умение слушать собеседника позволяет адекватно оценить ситуацию и выбрать правильную стратегию дальнейшего взаимодействия.

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

1. СОЗДАЙТЕ УСЛОВИЯ.

Помогите говорящему почувствовать, что вы можете слушать. Создайте комфортные условия для говорящего. Отключите телефон, выберите место, где вам не будут мешать.

2. ПРИМИТЕ АКТИВНУЮ ПОЗУ.

Активная посадка тела помогает вам создать умственную сосредоточенность, и, наоборот, когда мы расслабляем тело, то же самое испытывает и наш мозг.

3. СОСРЕДОТОЧЬТЕ ВЗГЛЯД НА ГОВОРЯЩЕМ.

В этом случае легче слушать, сохранять внимание. Если же смотреть в сторону или на пол, появляется возможность, что и ваши мысли будут следовать за вашими глазами. Умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но без назойливости или пристального взгляда (что подчас принимается за враждебность).

4. ПОКАЖИТЕ, ЧТО ВЫ ХОТИТЕ СЛУШАТЬ.

Необходимо выглядеть заинтересованным. Следите, чтобы ваши позы и жесты говорили о том, что вы слушаете собеседника. Помните, что партнер хочет общаться с внимательным, живым человеком.

5. ПОДДЕРЖИВАЙТЕ УСТОЙЧИВОЕ ВНИМАНИЕ К ГОВОРЯЩЕМУ.

Не чертите ничего на бумаге, не стучите пальцами или ручкой, не шелестите бумагой. Любое отвлекающее действие – пробежка глазами по столу, взгляд на бумаги, которые вы принесли с собой – заставляет распределять внимание между говорящим и посторонними предметами.

6. НЕОБХОДИМО СЛУШАТЬ И СЛЫШАТЬ.

Умейте сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Не допускайте «блуждания» мыслей. Постарайтесь слушать так, чтобы понять точку зрения говорящего.

7. ЛОГИЧЕСКИ ПЛАНИРУЙТЕ ПРОЦЕСС СЛУШАНИЯ.

Запомнить всё, что нам говорят, трудно, но главные мысли – необходимо.

8. СТАРАЙТЕСЬ ПОНЯТЬ ЧУВСТВА СОБЕСЕДНИКА.

Необходимо понимать не только смысл слов, но и чувства собеседника. Помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными», в соответствии с принятыми социальными нормами.

9. УМЕЙТЕ БЫТЬ НАБЛЮДАТЕЛЬНЫМ.

Следите за неречевыми сигналами говорящего, поскольку на эмоциональные общения приходится большая часть общения.

10. НЕ УХОДИТЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ОБЩЕНИЕ.

Она обоюдна, поскольку в общении участвуют двое, причем в роли слушающего оно выступают попеременно. Умейте показать собеседнику, что вы действительно слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами, активными эмоциями. Как сможет собеседник узнать, что вы его понимаете, если вы сами ему не скажете об этом?

11. БУДЬТЕ ТЕРПЕЛИВЫ.

Найдите достаточно времени, чтобы не прерывать говорящего.

12. УДЕРЖИВАЙТЕ СВОИ ЭМОЦИИ.

Сердитый человек часто интерпретирует слова неправильно. Прислушайтесь к самому себе. Если его речь и поведение затрагивают ваши чувства, постарайтесь выразить их. Это прояснит ситуацию и вам станет легче слушать собеседника.

13. БУДЬТЕ АККУРАТНЫ С КРИТИКОЙ, НЕ ОЦЕНИВАЙТЕ.

Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику. Ваше одобрение помогает ему точнее выразить мысли. Любая отрицательная реакция с вашей стороны вызовет у говорящего защитную реакцию, чувство неуверенности, настороженности.

14. ПОЙМИТЕ ЦЕЛЬ СОБЕСЕДНИКА.

Помните, что часто цель собеседника – получить от вас что-либо реальное или изменить ваше мнение, или заставить вас сделать что-нибудь. В этом случае действие – лучший ответ собеседнику.

15. ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ПРИВЫЧКИ ЗАТРУДНЯЮТ ПРОЦЕСС СЛУШАНИЯ.

Постарайтесь выявить свои привычки слушания, сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок.

- *Не слишком ли быстро вы судите о людях?*
- *Не акцентируете ли своё внимание на наружности и недостатках речи говорящего?*
- *Нет ли у вас привычки слушать, не глядя на человека?*
- *Часто ли вы перебиваете собеседника?*
- *Не проявляете ли вы показное внимание, в то время как голова занята личными проблемами?*
- *Не делаете ли поспешных оценок и выводов по ещё недослушанному?*

НАВЫКИ СЛУШАНИЯ

1. Невербальное слушание

- контакт глаза-в-глаза
- язык тела
- звуковые вкрапления (ага, угу, а-ааа, да, хм...)
- наши мысли и чувства

2. Отзеркаливание

- невербальное слушание
- повтор слов партнера, используя его слова и выражения, как можно «ближе к тексту»:
- Я-сообщения (я услышал, я понял что...)
- повтор идей, чувств, мыслей партнера, а не своих собственных
- получить подтверждение партнера о точности понимания
- убедиться, что вы повторили всё, что было важно для партнера

3. Перефразирование (суммирование услышанного)

- невербальное слушание
- отзеркаливание (необходимо, если нет подтверждения от партнера о точности понимания услышанного)
- повтор услышанного от партнера своими словами в краткой форме (суммирование услышанного в одной - двух фразах):
- Я-сообщения (я услышал, я понял что...)
- повтор идей, чувств, мыслей партнера, а не своих собственных
- получить подтверждение партнера о точности понимания
- убедиться, что вы повторили всё, что было важно для партнера

4. Присоединение

- невербальное слушание
- отзеркаливание
- повтор услышанного от партнера своими словами в краткой форме
- присоединение к чувствам и мыслям партнера (понимание, не предполагающее обязательное согласие и принятие): Я-сообщение (я бы на твоём месте мог бы чувствовать то же самое; это так понятно, с каждым такое случалось, все мы сердимся...)

5. Поощрение (комплименты)

- поощрение партнера за открытость и доверие
- спасибо за то, что вы говорите мне это;
- это очень важно для меня, знать ваше мнение;
- я подумаю об этом;
- мне очень импонирует ваша открытость;
- вы абсолютно правы, мне стоит подумать об этом...

6. Четырехшаговая формула

- когда... (описание событий),
- я подумал, что... (описание мыслей),
- я чувствую... (описание чувств),
- мне бы хотелось в следующий раз..., мне бы помогло, если бы ты... (конструктивный выход из ситуации).

Этапы	Действия
Несловесная поддержка говорящего	«Угу», кивки, «поза слушания», «да-да», «конечно», контакт глаз
Фраза отнесения ответственности за высказывание партнеру (парафраз не работает, если в нем не подчеркивается, кто именно высказал эту мысль)	Вы говорите (думаете, считаете), что... Значит, Ваши сомнения заключаются в следующем... Итак, Ваши принципы говорят, что... Значит, Вы утверждаете, что... Ваше сомнение сводится к следующему... Вы выразились таким образом, что... Ваши слова таковы...
Формулирование содержания высказывания	На этом этапе надо постараться полностью избавиться от собственных эмоций, оценок, отложить их на потом
Получение согласия собеседника с твоей интерпретацией его мысли	Я правильно понял? Это так? Я ничего не перепутал? Если партнер не согласен или сомневается, необходимо перефразировать еще раз до полного понимания

СПОСОБЫ ПРОЯСНЕНИЯ СМЫСЛА СКАЗАННОГО ВАШИМ СОБЕСЕДНИКОМ.

1. ПОДДЕРЖИВАЮЩЕЕ ЭХО

Повторение в ходе переговоров последних слов собеседника. Тем самым мы поддерживаем контакт и стимулируем его на более подробное изложение своей потребности.

2. СМЫСЛОВОЕ ЭХО

Повторение одного-двух ключевых слов из высказывания собеседника. Таким образом, мы направляем его речь в определенное русло. Это способ поддержания важной для нас сферы разговора.

3. ЗЕРКАЛО

Повторение мысли собеседника его словами. Эта техника вызывает у собеседника иллюзию, что он понят и управляет беседой. Слушающему она предоставляет возможность подумать и спланировать свои высказывания или вопросы.

4. ПАРАФРАЗ

Повторение мысли собеседника своими собственными словами. Цель – достигнуть смыслового понимания высказывания. Парафраз несет в себе как понимание, так и то содержание, которое в явном виде в словах партнера может не присутствовать. Получив отражение своей мысли в такой форме, партнер может отделить в ней верное смысловое понимание от неверного.

ТЕХНИКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

ДЕЙСТВИЕ	ЦЕЛИ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ	ПРИМЕР
Поддержка	Проявить интерес; Помочь собеседнику продолжать говорить.	Воздерживайтесь от выражения согласия или несогласия; Используйте нейтральные слова; Используйте спокойные интонации; Используйте невербальное общение.	«Вы не могли бы мне чуть больше рассказать об этом?»
Прояснение	Яснее понять, о чем идет речь; Получить больше информации; Помочь говорящему увидеть другие точки зрения.	Задавайте вопросы; Формулируйте не совсем точно ваше понимание сказанного, чтобы заставить говорящего продолжать объяснения.	«Когда это произошло?»
Выражение понимания идей	Показать, что вы слушаете то, о чем идет речь. Показать, насколько верно вы понимаете основные мысли собеседника.	Выделяйте основные идеи и факты; Перефразируйте собеседника.	«Значит, ты хочешь, чтобы она тебя больше не подводила?»
Выражение понимания чувств	Показать, что вы понимаете, что чувствует человек; Дать человеку возможность переоценить свои чувства, после того, как он услышит их от другого.	Выделяйте основные чувства говорящего; Перефразируйте собеседника.	«Мне кажется, тебя это очень огорчает».
Обобщение	Собрать воедино все главные идеи, факты, чувства; Создать базу для дальнейшей дискуссии.	Повторите главные идеи и чувства.	«По-моему, главное из того, что я услышал, это...»
Заключение	Продемонстрировать уважение к собеседнику.	Выразите уважение к чувствам и мыслям собеседника.	«Я очень ценю твое желание разрешить этот вопрос».

Взаимодействие супервайзеров со своими командами волонтеров начнется в период подготовки к ЭКС-ПО-2017, на обучающих и командообразующих мероприятиях. Таким образом будет возможность отработать необходимые навыки командообразования, чтобы уже на самой Выставке показать высокую степень эффективности своей работы.

4.3. ФОРМИРОВАНИЕ ЛИДЕРСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Для формирования лидерских компетенций супервайзеры также пройдут необходимое обучение с возможностью отработки лидерских навыков на практике.

Основные функции лидера команды

1. ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ.

- представляет команду перед вышестоящим менеджером и проходит инструктаж по задачам.
- рассказывает команде о новых задачах.
- разъясняет все непонятные моменты.
- организует обсуждение новых задач и получает согласие команды выполнять эти задачи.
- организует обсуждение в команде сроков выполнения задач (и других показателей) и получает согласие со стороны ее членов.
- согласует распределение ролей и заданий между членами команды.

2. ИНФОРМАЦИЯ И СВЯЗЬ.

- лидер держит команду в курсе дела – сообщает о ходе выполнения задачи; об изменениях в требованиях; о контактах с другими командами или рабочими группами и т.д.
- он выслушивает идеи, предлагаемые отдельными сотрудниками или подгруппами в составе команды, а затем знакомит с ними остальных членов команды, а также доводит до сведения отдельных людей информацию о ходе выполнения задачи, которая касается непосредственно их.
- проводит (по своей инициативе и/или после согласования с командой) собрания-отчеты о ходе выполнения задач и по другим вопросам.
- пристально следит за обстановкой и при возникновении проблем немедленно принимает меры по их разрешению (это не значит, что лидер должен делать это самостоятельно; он может организовать для этого собрание команды).
- отвечает за связи с вышестоящими менеджерами, с другими командами или группами, за исключением ситуаций, когда эта функция делегирована другому члену команды.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ.

- лидер следит за ходом выполнения задачи и сообщает о положении дел; он предлагает сам или побуждает команду вносить предложения по решению возникающих проблем.
- он интересуется самочувствием каждого члена команды, поддерживает, подталкивает, поощряет.
- сообщает команде о том, насколько успешно она продвигается к цели, и принимает для этого соответствующие меры.
- при необходимости созывает собрания для решения возникших проблем и руководит дискуссией по поиску их решения.
- лидер выполняет обязанности, соответствующие его роли при выполнении данной задачи.

4. ОЦЕНИВАНИЕ.

- лидер следит за продвижением всей команды (или отдельных ее членов) на пути к достижению ее (их) задач.
- наблюдает за прогрессивными тенденциями в работе и развитием команды и высказывает свое мнение (обратная связь).

САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ - ИМИДЖ

Имидж – это изготовленный образ, в котором главное не то, что есть в реальности, а то, что мы хотим видеть, что нам нужно. Элементы имиджа: внешность руководителя, культура речи, манеры, поведение на производстве и вне производства. Для формирования первого впечатления уходит 30 секунд, и особую роль играет то, во что и как человек одет.

ЭФФЕКТЫ СТЕРЕОТИПИЗАЦИИ

Фактор стереотипизации. Формирование образа другого человека осуществляется путем стереотипизации.

Образ партнера, который создается при знакомстве, – это регулятор последующего поведения, он необходим для того, чтобы правильно и эффективно в ситуации построить общение.

Наиболее важные в данной ситуации характеристики – это те, которые позволяют отнести партнера к какой-то группе.

Люди, вступающие в общение, не равны: они отличаются друг от друга по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллектуальному потенциалу и т.д.

Для формирования первого впечатления уходит 30 секунд.

Известны три наиболее типичных схемы формирования первого впечатления о человеке. Каждая схема запускается определенным фактором:

1. Фактор превосходства.
2. Фактор привлекательности партнера.
3. Фактор отношения к наблюдателю.

ФАКТОР ПРЕВОСХОДСТВА: СХЕМА ВОСПРИЯТИЯ

При неравенстве партнеров человек часто применяет схему восприятия, которая приводит к ошибкам неравенства по принципу превосходства.

1. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен.
2. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его.
3. Превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам.
4. Эта схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве.

ФАКТОР ПРЕВОСХОДСТВА: СХЕМА ВОСПРИЯТИЯ

Оценка и суждение о превосходстве человека зависит от двух источников информации:

1. Дресс код – одежда человека, его внешнее «оформление», включая такие атрибуты, как знаки отличия, часы, очки, прическа, драгоценности, костюм, галстук, награды, машина, обстановка кабинета и т.д.;
2. Манера поведения человека и физиологические особенности.
 - 2.1 Невербальные проявления (жесты, поза, походка)
 - 2.2 Лицо и мимика (выражение лица, улыбка)
 - 2.3 Речь и голос
 - 2.4 Искусственные и естественные запахи

ФАКТОР ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ПАРТНЕРА

Связан с восприятием партнера как чрезвычайно привлекательного внешне.

Ошибка привлекательности состоит в том, что внешне привлекательного человека люди также склонны переоценивать по другим важным параметрам (ум, доброта).

Если сотрудник проявил способности в одной области труда, то ему приписывают и другие положительные черты – трудолюбие и дисциплинированность, которыми он на самом деле может быть и не обладает.

ФАКТОР ОТНОШЕНИЯ К НАБЛЮДАТЕЛЮ

Данная схема восприятия партнера запускается по отношению к нам.

Ошибка восприятия состоит в данном случае в том, что людей, которые к нам хорошо относятся, мы склонны оценивать выше и по прочим показателям.

Люди симпатичные и приятные в общении часто кажутся нам умнее и интеллигентнее тех, кто этими чертами не обладает.

ЭФФЕКТЫ СТЕРЕОТИПИЗАЦИИ

В основе всех типовых схем формирования первого впечатления о человеке лежит социальный стереотип.

Эффект первого впечатления

*Для формирования первого впечатления уходит **30 секунд**.*

Эффект причисления к группе

Склонность относить человека к какой-либо социальной группе в зависимости от внешних признаков.

Галоэффект

Эффект ореола, эффект нимба или рога – общее благоприятное или неблагоприятное мнение о человеке переносится на его неизвестные черты.

ЭФФЕКТЫ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ

Эффект первичности

Эффект первого впечатления, эффект знакомства: первая информация переоценивается по отношению к последующей.

Эффект новизны

Новой информации о неожиданном поведении хорошо знакомого, близкого человека придаётся большее значение, чем всей информации, полученной о нём ранее.

Эффект роли

Поведение, определяемое ролевыми функциями, принимается за личностную особенность.

Эффект авансирования

К разочарованию приводит отсутствие приписываемых ранее несуществующих достоинств.

Эффект снисходительности

Руководитель гипертрофирует позитивные черты

подчинённых и недооценивает негативные (характерно для руководителя попустительского и, в какой-то мере, демократического стиля).

Эффект гипертрофичности

Руководитель гипертрофирует негативные черты подчинённых и недооценивает позитивные (характерно для руководителя авторитарного стиля).

Эффект присутствия

Чем лучше человек чем-то владеет, тем лучше он делает это на глазах у окружающих, чем в одиночестве.

Эффект физиогномической редукции

Вывод о присутствии психологической характеристики делается на основе черт внешности.

Эффект красоты

Внешне более привлекательному человеку приписывается больше положительных черт.

Эффект ожидания

Ожидая от человека определённой реакции, мы провоцируем его на неё.

Внутригрупповой фаворитизм

«Свои» кажутся лучше чем «чужие».

Презумпция взаимности

Человек считает, что «другой» относится к нему так, как он относится к «другому».

Феномен предположения о сходстве

Человек считает, что «свои» относятся к остальным людям так же, как он.

Эффект проекции

Человек исходит из того, что другие обладают такими же качествами, как он.

Феномен игнорирования информационной ценности неслучившегося

Информация о том, что могло бы произойти, но не произошло, игнорируется.

ВЛИЯНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ И ФИЗИОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ

Акустическая система, включает в себя:

- Паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность);
- Экстралингвистическую систему (включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач).

Тактильная система (такесика) (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).

Ольфакторная система (приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека).

РЕЧЬ И РЕЧЕВАЯ ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

Грамотность, красота и звучание (мелодика) речи

- Общая грамотность и репетиция

- Речевое дыхание

Уверенность и убедительность речи

- Знание материала

- Репетиция

- Обаяние речи

- О сложном говорить просто

- О простом говорить интересно

- Говорить правду

Техники речевого влияния

14 СПОСОБОВ ЭФФЕКТИВНОГО УБЕЖДЕНИЯ

1. Правило Гомера

Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность.

Наиболее убедителен следующий порядок аргументов:

сильные - средние - один самый сильный.

Следствия: а) избегайте слабых аргументов; б) не начинайте с просьбы, начинайте с аргументов.

2. Правило Сократа

Для получения положительного решения по важному для вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких вопроса, на которые собеседник ответит вам «да».

3. Правило Паскаля

Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо».

4. Эффект имиджа в убеждении

Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса убеждающего.

5. Сохранение собственного статуса

Не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус.

6. Уважение статуса собеседника

Не принижайте статус собеседника.

7. Дифференцированное отношение к аргументам собеседника

К аргументам приятного собеседника нужно относиться снисходительно, а неприятного – с предубеждением.

8. Очередность присоединения к информации собеседника

Желая переубедить, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем вы согласны с оппонентом.

9. Проявление эмпатии

Проявите эмпатию к убеждаемому.

Когнитивная эмпатия (понимание и отношение с пониманием к тому, что говорит или делает собеседник)

Эмоциональная эмпатия (сопереживание, сочувствие собеседнику)

10. Активное и рефлексивное слушание

Активное слушание. Визуальный контакт. Заинтересованность в информации собеседника. Управление активным вниманием. (приемы «уточнение», «обобщение», «перефразирование» пр.).

Рефлексивное слушание. Заключается в том, что Вы периодически отражаете содержание информации клиента избирательно акцентируя внимание на интересующих Вас вопросах (селективная обратная связь).

11. Обхождение сопротивления и избегание конфликтогенов

Сопротивление – это реакция собеседника на стиль вашего поведения или на вашу информацию.

Если Вы отметили сопротивление, Вы должны прекратить дальнейшее обсуждение данной темы и переключить внимание собеседника.

Конфликтоген – это все, что может вызвать/спровоцировать конфликтную реакцию (информация, поведение, тон, манера).

12. Проверка понимания клиента (отражение содержания)

Проверяйте, правильно ли понимаете собеседника. Приемы: «уточнение», «перефразирование», «обобщение» и пр.

13. Отслеживание невербального поведения

14. Убеждая, старайтесь удовлетворить какую-нибудь потребность собеседника

ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

«Аффирмации».

Позитивные подкрепления собеседника (приемы: комплементы, «малая беседа»).

Нерефлексивное слушание: «Паузы молчания».

Умение внимательно молчать. Уместно в эмоционально-нейтральных побуждающих репликах или невербальных средствах

– повторение последних слов говорящего (прием «зеркало»), междометия («угу» – поддакивание), кивки, мимические реакции, контакт глаз и пр.

Смыслы молчания: сопротивление, «золотое молчание», ситуация в тупике, поиск темы, тревога, манипуляция.

ПРИЕМЫ АРГУМЕНТАЦИИ

Аргументация

Это приведение логических доводов с целью доказать истинность какого-либо положения.

Достигается это привлечением различных по силе психического воздействия на человека средств либо расположение аргументов особым порядком.

В процессе аргументации:

- Формируется определенная позиция по обсуждаемой проблеме у каждого из собеседников.
- Предварительное мнение можно попытаться изменить в желаемом направлении или закрепить уже сформированное мнение или позицию сторон.

ПРАВИЛА АРГУМЕНТАЦИИ:

1. Оперировать простыми и точными понятиями;
2. Аргументы должны быть достоверными в глазах вашего собеседника.
3. Использовать только достоверную и проверенную информацию.
4. Исключить любую ложь и преувеличение;
5. Способ и темы аргументации должны соответствовать особенностям восприятия и темперамента собеседника:
 - доводы, разъясненные по отдельности, обычно бывают более эффективными;
 - несколько (3-4) ярких доводов убедительнее множества мелких аргументов;
 - аргументирование не должно иметь вид монолога;
 - пауза в ходе беседы имеет большое значение;
 - собеседником лучше воспринимается «активное» построение фразы, чем пассивное.
6. Корректное ведение аргументации по отношению к собеседнику, признание правоты партнера, когда он прав;
7. Приспособить аргументы к личности делового собеседника:
 - направить аргументацию на цели и мотивы собеседника;
 - избегать простого перечисления фактов: излагать преимущества и последствия, интересующие собеседника;
 - употреблять понятную терминологию: в ходе беседы проверять воздействие аргументов перекрестными вопросами;
 - избегать «излишней» убедительности (можно спровоцировать сопротивление – эффект «бумеранга»).
8. Избегать неделовых выражений и пустых фраз;
9. Наглядность изложения своих доказательств, идеи и пр. (книги, рисунки, схемы и графические материалы);
10. Ссылки на авторитетные источники информации (информация из авторитарного источника усваивается в два раза эффективнее, чем из малоизвестного);
11. Доказательство фактами (цифрами и примерами);
12. Иллюстрация (показ натуральных предметов/явлений, видео, изображений в виде видеосхем, графиков, фотографий, слайдов, фонограмм, репортажей);
13. Одностороннее монологическое воздействие (происходит в одном направлении). Чаще всего реализуется в выступлении на совещании или на лекции. Рекомендуется использовать в ситуации, когда нужно проинформировать аудиторию по большому кругу вопросов и когда слушатели согласны с выступающим;

ПРИЕМЫ АРГУМЕНТАЦИИ И ПРАВИЛА САМООТДАЧИ

Прием «Критицизм»

Признайте свою ошибку/вину первым. Критика поведение и поступков, а не человека.

Прием «Золотые слова» или «Аффирмации»

Позитивные подкрепления и комплементы.

Обращение по имени/имени и отчеству

Необходимо запоминать имена и отчества партнеров

Прием «Зеркало отношений»

Улыбка при общении.

ВНУШЕНИЕ

Внушение осуществляется через целенаправленное словесное или образное воздействие, вызывающее не критическое восприятие и усвоение какой-либо информации.

В отличие от убеждения, где один человек воздействует на других в основном силой логики и различными аргументами.

Цель: организация и доведение до объекта информации в таком виде, чтобы она не вызывала сомнения в ее ценности, значимости и усваивалась без анализа.

ПОДГОТОВКА К ВНУШЕНИЮ:

- Авторитет источника воздействия;
- Инфантилизация (создание атмосферы раскрепощенности, игривости, как в детских играх);
- Двуплановость (подключение дополнительных раздражителей: мимики, пантомимики, декорации);
- Создание атмосферы доверия.

ПРЯМОЕ ВНУШЕНИЕ

Внушение достигается путем непосредственного словесного воздействия эмоционально насыщенным, повелительным тоном.

Словесная формула при этом имеет вид прямой речи, обращенной к объекту воздействия.

В словесной формуле выражено требуемое поведение/состояние, которое должно наступить сразу же после высказанных слов.

Фразы должны быть резкими (но не оскорбительными), которые легко запоминаются.

Наиболее важные фразы следует повторять несколько раз. Речь внушающего может сопровождаться средствами, усиливающими эффект воздействия (жесты, мимика, интонация и ритм).

Громкость речи варьируется в зависимости от индивидуальных состояний и важности той или иной фразы в формуле.

Внушение чаще всего сочетается с убеждением и используется в ситуациях, когда невозможно преодолеть недостатки подчиненного (робость, страх, неряшливость, лживость и др.) путем разъяснения их нежелательных последствий.

Например, сотрудник очень волнуется в ожидании предстоящего выступления перед аудиторией.

В этом случае нужно снизить значимость этой ситуации предложениями типа:

«Успокойтесь. Вы грамотный человек. У вас отличный доклад. Войдите на трибуну – сделайте глубокий вдох и медленно выдохните. Волнение пройдет. В зале находятся ваши друзья. Смотрите на них и говорите для них. Рассказывайте им все, что вы приготовили. У вас громкий голос. Вы не торопитесь. Дыхание спокойное, ровное...».

КОСВЕННОЕ ВНУШЕНИЕ

В отличие от прямого, при косвенном внушении всегда прибегают к помощи добавочного раздражителя.

Словесной формулы может не быть совсем.

Сила воздействия начальника, при этом заключена не в словах, а в его внешнем виде, авторитете, обстановке кабинета и предметах на его столе, в том, как он ведет себя в различных ситуациях.

Воспринимая руководителя, подчиненный приходит к выводу типа:

«Если начальник так спокоен в этой ситуации, бояться особенно нечего».

Внушение с помощью наведения транса

Эриксоновский гипноз (наведение транса, трюизмы, один выбор из множества выборов, предположение, номинализация и пр.).

ПРИЕМЫ ВНУШЕНИЙ

«Намек»

Заключается он в том, что руководитель не указывает на требуемое поведение прямо, не критикует, а идет к цели окольными путями.

При намеке слова или выражения руководителя конструируются так, чтобы не полностью высказанная мысль могла быть понята только по догадке.

Намек – это путь, щадящий самолюбие.

Пользуются им в ситуациях незначительных нарушений, не подлежащих открытому осуждению и наказанию.

Применять его целесообразно по отношению к подчиненным, проявляющим эгоизм, тщеславие, снобизма, самодовольство, обидчивость, ревность, коварство, хвастовство, раздражительность, а также, часто прибегающих к помощи других.

Освоение супервайзерами навыков командообразования и лидерства позволит им значительно повысить свою эффективность, получить бесценный опыт организации масштабных международных проектов, что откроет новые горизонты и возможности в выстраивании личных стратегий успеха, построения карьеры.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Методическое пособие для волонтеров и супервайзеров Международной специализированной выставки ЭКСПО-2017 в г. Астана представляет собой сборник всей необходимой информации для организации работы волонтеров на мероприятиях самого высокого уровня. Таким образом, волонтерское движение в Казахстане получило импульс к дальнейшему развитию и выходу на новый уровень системности и методического обеспечения.

Методическое пособие является частью системы мер, принятых для организации эффективной работы волонтеров. Создан сайт для регистрации волонтеров и супервайзеров, что позволяет оперативно обмениваться информацией, координировать работы волонтерских групп, обсуждать актуальные вопросы. Подготовлены обучающие курсы для волонтеров, супервайзеров и тренеров. Вся эта система останется доступной для использования и развития и после окончания Выставки ЭКСПО-2017.



EXPO 2017
• **Future Energy** •
Astana Kazakhstan