

DOI: <https://doi.org/10.36719/2663-4619/100/32-37>

Sevinc Sadıqova

Azərbaycan Dövlət Pedaqoji Universiteti
filologiya üzrə fəlsəfə doktoru
sevincsadigova@gmail.com
Orcid ID: 0000-0001-8720-3262

ELEKTRON KOMMUNİKASIYA İŞGÜZAR ÜNSİYYƏTİN ƏSAS NÖVLƏRİNDƏN BİRİ KİMİ

Xülasə

Elektron kommunikasiya müasir dövrdə işgüzar kommunikasiyanın qurulmasında əhəmiyyətli rol oynayır, onun effektiv inkişafını təmin edir. Ümumiyyətlə, kommunikasiyaların inkişaf tarixi üç böyük mərhələdən (bu mərhələləri kommunikatív inqilab da adlandırmaq olar) keçmişdir: yazının kəşf olunması; çap maşınının hazırlanması; elektron kütləvi medianın tətbiqi. İnternetin tətbiqi kommunikasiyanın inkişafında yeni mərhələ, nəhəng sıçrayış olmuşdur. Hal-hazırda ümumdünya "informasiya toru" nə fiziki, nə coğrafi, nə administrativ, nə də senzura sərhədlərinə malik deyildir.

Elektron poçt vasitəsilə ilk dəfə fayl mübadiləsi 1971-ci ilin oktyabrında ABŞ-da R.Tomlinson tərəfindən həyata keçirilmişdir. İlk dövrlərdə elektron kommunikasiya ABŞ-da sürətlə yayılaraq inkişaf etsə də, XXI əsrin əvvəllərindən digər ölkələrdə onun inkişafı bəzən daha intensiv olmuşdur. Belə ki 2001-ci ilin martında YUNESKO, Dünya bankı və Beynəlxalq Telekommunikasiya İttifaqının nümayəndələrinin yekdil rəyinə əsasən, dünyanın ən informativləşdirilmiş ölkəsi İsveç hesab edilmişdir. Onlar müxtəlif ölkələrdə informasiyanın qəbul edilməsi imkanlarını araşdıraraq bu qənaətə gəlmişdilər. İkinci yerdə Norveç, üçüncü yerdə Finlandiya, dördüncü yerdə isə ABŞ olmuşdur. Dünya üzrə İnternet-in ən yaxşı inkişaf etdiyi ölkələr İsveç, Sinqapur və Avstraliya, kompyuter infrastrukturunun inkişafına görə ilk yerdə ABŞ-dır. Azərbaycanda da elektron kommunikasiya işgüzar ünsiyyətin qurulmasında əvəzsiz rola malikdir, bu kommunikasiya formasına tələbat mütəmadi olaraq artmaqdadır.

Elektron poçt öz üstünlüklərinə – gecə-gündüz əlçatan olmasına, operativliyinə və istifadəsinin sadəliyinə görə işgüzar yazışmalarda özünə möhkəm yer tutmuşdur.

Açar sözlər: elektron, kommunikasiya, işgüzar ünsiyyət, elektron poçt, elektron imza

Sevinj Sadıqova

Azerbaijan State Pedagogical University
doctor of philosophy in philology
sevincsadigova@gmail.com
Orcid ID: 0000-0001-8720-3262

Electronic communication as one of the main types of business communication

Abstract

Electronic communication plays an important role in establishing business communication in modern times, ensures its effective development. In general, the history of the development of communication has passed through three major stages (these stages can also be called the communicative revolution): the discovery of writing; preparation of printing machine; application of electronic mass media. The introduction of the Internet was a new stage, a huge leap in the development of the community. Currently, the global "information network" has neither physical, nor geographic, nor administrative, nor censorship boundaries.

The first file exchange through electronic mail was carried out by R. Tomlinson in the USA in October 1971. Although electronic communication developed rapidly in the United States in the early days, from the beginning of the 21st century, its development has sometimes been more

intensive in other countries. So, in March 2001, according to the unanimous opinion of the representatives of UNESCO, the World Bank and the International Telecommunication Union, Sweden was considered the most informative country in the world. They came to this conclusion after researching the possibilities of receiving information in different countries. The second place was Norway, the third place was Finland, and the fourth place was the USA. The countries with the best Internet development in the world are Sweden, Singapore and Australia, the United States is in the first place in terms of the development of computer infrastructure. In Azerbaijan, electronic communication has an indispensable role in establishing business communication, the demand for this form of communication is constantly increasing. E-mail has taken a strong place in business correspondence due to its advantages - availability 24/7, efficiency and ease of use.

Keywords: *electronic, communication, business communication, e-mail, electronic signature*

Giriş

İşgüzar kommunikasiya sosial ünsiyyətin ən kütləvi növüdür. O, hüquqi-administrativ, iqtisadi-siyasi, diplomatik və ticari münasibətlər sferasını əhatə edir. Yeni iqtisadi və sosial şərtlər əhalinin geniş kütlələrini ticari və təşkilati fəaliyyətə yönləndirmişdir. Bu durum işgüzar ünsiyyətin linqvistik formalarının öyrənilməsi, insanlara rəhbərlik edən, hüquqi-sosial münasibətlər quran şəxslərin dil-ünsiyyət bacarıqlarının yüksəldilməsi zərurətini ön plana çəkmişdir.

Dil səriştəsi yüksək kvalifikasiyalı peşəkar mütəxəssis hazırlığının, bütün sahələr üzrə idarəedici-rəhbər hazırlığının mütləq komponentini təşkil edir. İşgüzar danışıqları uğurla aparmaq bacarığı, sənədlərin mətninin yüksək peşəkarlıqla tərtib edilməsi, sənədlərlə işləmə bacarığı – səlahiyyətli mütəxəssisin professionallığının vacib elementləridir. Zəif nitq qabiliyyəti toplantıların, danışıqların səmərəsizliyi; düzgün tərtib olunmaması səbəbindən icrasının imkansız olduğu qanunların iflic vəziyyətinə düşməsi və s. ilə birbaşa əlaqəlidir.

Cəmiyyətin sosial, iqtisadi göstəriciləri ilə yüksək nitq qabiliyyətinin əlaqəsi düz mütənasibdir; və əksinə, cəmiyyətdəki aşağı səviyyəli nitq qabiliyyəti onun (cəmiyyətin) inkişafının səviyyəsini və iqtisadiyyatın səmərəliliyinin uyğun səviyyəsini müəyyənləşdirir. İşgüzar ünsiyyət bu gün ictimai həyatın bütün sferalarına sirayət edir. Hər cür mülkiyyət formasına malik müəssisələr, fərdi şəxslər işgüzar münasibətlərə daxil olurlar. İşgüzar ünsiyyət sahəsindəki səriştə istənilən bir işdə (təhsildə, elmdə, incəsənətdə, istehsalatda, ticarətdə və s.) uğur qazanmaq, yaxud uğursuzluğa düşər olmaqla birbaşa əlaqəlidir. Menecerlər, sahibkarlar, istehsalat təşkilatçıları, idarəetmə ilə məşğul olan şəxslər üçün iş ünsiyyət bacarığı peşəkar simanın ən vacib elementidir.

İşgüzar kommunikasiyanın vacib komponentlərindən biri də elektron işgüzar kommunikasiyadır. Elektron poçt öz üstünlüklərinə – gecə-gündüz əlçatan olmasına, operativliyinə və istifadəsinin sadəliyinə görə işgüzar yazışmalarda özünə möhkəm yer tutmuşdur. Digər əlaqə kanalları ilə müqayisədə, elektron poçt aşağıda sadalanan imkanları təqdim edir:

- məlumatların bir neçə saniyə ərzində göndərilməsi və qəbul edilməsi;
- məktub göndərənlərin ünvanlarından istifadə etməklə onlara cavab məktubu göndərmək;
- məktubların sürətlərini eyni anda bir neçə ünvana göndərmək;
- yalnız mətn və qrafik (şəkil, illüstrasiya) formalı məlumatları deyil, həm də proqramları göndərmək (Sadıqova, 2023: 120).

Elektron məktubun tərtib olunma xüsusiyyətləri işgüzar məktubların tərtibinin ümumi qaydaları və şəbəkə etiketi (*netiquette* – şəbəkə etiketini ifadə edən termin, elektron işgüzar yazışmaların aparılmasının ümumməqbul qaydaları) ilə təyin olunur. Bir çox qurumlarda elektron məktubların tərtibatı üçün vahid korporativ standartlar mövcuddur, bu standartlara məktubun strukturu, adresata müraciət qaydaları, imza rekvizitləri (soyad, ad, ata adı, vəzifə, iş telefonları, elektron poçt ünvanı, qurumun saytının linki) aiddir (Xəlilov, 2022: 179). Bundan əlavə, həmin standartlara işgüzar sahəyə aidiyyəti olmayan emotikonlardan (smayllardan) istifadə edilməməsi də daxil edilə bilər.

İşgüzar yazışmalarda elektron imzanın tətbiqi ilə bağlı qaydalar Azərbaycan Respublikasının Prezidenti İlham Əliyevin 9 mart 2004-cü il tarixində (№602-IIQ) imzaladığı “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunu ilə tənzimlənir. Həmin qanuna əsa-

sən, elektron imzanın və elektron sənədin istifadəsinin, onların elektron sənəd dövriyyəsində tətbiqinin təşkilati, hüquqi əsaslarını və əlaqədar subyektlərin hüquqları müəyyən edilir, aralarında yaranan münasibətlər tənzimlənir.

Elektron imza digər verilənlərə (informasiya texnologiyaları vasitələri ilə emal edilməyə yararlı informasiya) əlavə edilən və ya onlarla məntiqi əlaqəli olan, imza sahibini identifikasiya etməyə imkan verən verilənlər; *gücləndirilmiş elektron imza* imza sahibinin nəzarəti altında olan elektron imza vasitələri ilə yaradılan və yalnız imza sahibinə məxsus olmaqla onu identifikasiya edən, əlaqəli olduğu məlumat bildirişinin bütövlüyünü, dəyişməzliyini, təhrif olunmadığını və saxtalaşdırılmadığını müəyyən etməyə imkan verən elektron imzadır. İmza sahibi bir neçə imza yaratma məlumatlarına malik ola bilər və onlar sertifikatlarında göstərilən münasibətlərdə istifadə edilir. İmza sahibi sertifikatı olmayan elektron imzadan istifadə edərkən qarşı tərəfi xəbərdar etməlidir.

Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyində nəzərdə tutulmuş hallar istisna olmaqla, elektron imza və elektron sənəd müvafiq vasitələr tətbiq olunmuş bütün fəaliyyət sahələrində istifadə oluna bilər.

Elektron sənəd informasiya sistemində istifadə üçün elektron formada təqdim edilən və elektron imza ilə təsdiq olunmuş sənəddir, onun vasitəsilə rəsmi və qeyri-rəsmi yazışmalar, hüquqi məsulyyət və öhdəliklər doğuran sənəd və informasiya mübadiləsi aparıla bilər. Elektron sənədin həqiqiliyi elektron imzanın həqiqiliyinin yoxlanması yolu ilə elektron sənədin tamlığının (zəruri rekvizitlərə malik olması) və bütövlüyünün (ötürülmə zamanı texniki xətalara və təhriflərin olmaması) təsdiq edilməsidir.

Elektron sənəd texniki və proqram vasitələrinin köməyi ilə yaradılır, saxlanır, emal edilir, ötürülür və qəbul edilir, identifikasiya etməyə imkan verən rekvizitlərə malik olur, texniki və proqram vasitələrinin köməyi ilə əyani qavranılan – vizual şəkildə təqdim olunur, ümumi və xüsusi hissələrdən ibarət quruluşa malik olur, elektron sənədin məzmunu və ünvanlandığı şəxs barədə məlumatlar onun ümumi hissəsində, elektron sənədə əlavə edilən elektron imza və vaxt göstəriciləri isə xüsusi hissəsində qeyd edilir.

Elektron sənəd daxili və xarici təqdimat formalarına malikdir: elektron sənədin verilənlər daşıyıcısında yazılmış şəkli onun *daxili təqdimat forması* (sənədin əslisi yalnız bu formada olur, bir-biri ilə eyni olan bütün nüsxələr əsl hesab edilir və bərabər hüquqi qüvvəyə malik olur), verilənlər daşıyıcısından fərqli digər maddi obyektə (displaydə, kağızda və s.) əyani qavranılan – vizual şəkildə əks etdirilməsi onun *xarici təqdimat formasıdır* (3). Elektron sənədin surəti onun kağız daşıyıcıda əks edilmiş xarici təqdimat formasının Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyində müəyyən olunmuş qaydada təsdiq edilməsi ilə hazırlanır və həmin sənədin əslisi ilə eyni hüquqi qüvvəyə malik olur.

Elektron yazışmaların aparılmasında bir sıra qaydalara riayət olunması zəruridir:

- Elektron məktublar lakonik və mahiyyətə uyğun tərtib olunmalıdır. Məktubun həcmi ünsiyyət üslubuna müvafiq gəlməlidir: əgər sadəcə olaraq, suala cavab verilsə, bunu qısa şəkildə, mövzudan kənara çıxmada etməkdir. Elektron məktub kağız üzərində yazılmış məktubdan iki dəfə qısa olmalıdır. Bu, ilk olaraq onunla şərtlənir ki, orta statistik istifadəçi gün ərzində ənənəvi poçt vasitəsilə alınan məktublardan daha çox elektron məktub alır, deməli, elektron məktub mübadiləsində informasiya axınının sıxlığı xeyli yüksək olur. Daha sonra, ekran ölçüləri, yaxud poçt proqramının “pəncərələri” də məhdudiyət yaradır. Lakin əgər böyük həcmli vacib informasiyanı göndərmək zərurəti yaranmışdırsa, elektron məktubda qısa müşayiət mətni yazaraq, tam məlumatı qoşma sənəd şəklində tərtib etmək daha yaxşıdır. Əgər 200-500 kilobaytdan artıq həcmdə qoşma sənəd göndəriləcəkdirsə, respondent bu barədə mütləq şəkildə məlumatlandırılmalıdır. Məktubda bəhs olunan irihəcmli məlumatlar İnternetdə varsa, mətnə həmin sənədlərin əks olunduğu linkləri daxil etmək kifayətdir.

- Mövzudan uzaqlaşmaq olmaz, yeni məsələ haqqında məlumat vermək zərurəti yaranmışdırsa, başqa bir məktub göndərmək daha məqsədəuyğundur ki, adresat həmin məlumatı ayrıca saxlaya bilsin.

- Elektron məktubda qeyd olunmuş bütün suallara cavab verilməli və çalışılmalıdır ki, yarana biləcək suallar da əvvəlcədən cavablandırılınsın.
- Çox uzun cümlələrdən istifadə etmək doğru deyildir, məktubun məntiqi abzaslara bölünməsi daha məqsəduyğundur.
- Tərtibatın parametrlərinə diqqət yetirilməlidir: əgər sizin poçt proqramınız mətnin tərtibatının müxtəlif parametrlərini (qalın şrift, kursiv və s.) dəstəkləyirsə, adresatın proqramının da bu imkanlara malik olduğunu bildiyiniz halda, onlardan istifadə etmək olar.
- Elektron sənəd hazırlayarkən orfoqrafik, qrammatik və punktuasiya səhvlərinə yol vermək olmaz. Bir daha xatırlatmaq yerinə düşər ki, savadlı yazılı nitq – insanın mədəni səviyyəsinin vacib göstəricilərindən biridir, elektron yazışmalarda bu vacib göstərici çox zaman unudulur. Elektron ünsiyyət zamanı bir çox insanlar düzgün yazı qaydalarına riayət etmirlər, halbuki, işgüzar ünsiyyətdə bu, yolverilməzdir.
- Adresata şəxsən müraciət edilməlidir. Azərbaycan dilində rəsmi-işgüzar yazı ənənəsinə müvafiq olaraq, adresata adı və soyadı ilə müraciət olunması qəbul edilmişdir. Çox zaman ad və soyaddan əvvəl “hörmətli, möhtərəm” kimi təyinlərdən də istifadə olunur.
- Tez-tez göndərilən cavabların tərtib olunması üçün şablonlardan istifadə edilməlidir.
- Elektron məktublara dərhal cavab verilməlidir. Elektron poçt qutusu gündəlik olaraq yoxlanmalıdır. E-mail ən gec iki gün ərzində cavablandırılmalıdır. Əgər cavab üçün daha artıq vaxt tələb olunursa, bu barədə qarşı tərəfə xəbərdarlıq etmək, gecikmənin səbəblərini açıqlamaq lazımdır. Qoşma sənədi olan məktublara cavab verərkən, qarşı tərəfə həmin sənədlərin açılıb oxunması barədə məlumat vermək zəruridir.
- Tərəf-müqabillərinə elektron məktub göndərilərkən, məktubun alınması barədə bildirişin olması yolverilməzdir, çünki bu, qarşı tərəfə hörmətsizliyin və inamsızlığın əlaməti kimi dəyərləndiriləcəkdir. Məktub göndərildikdən sonra adresatla telefon vasitəsilə əlaqə saxlayaraq məktubun çatmasını dəqiqləşdirmək daha yaxşıdır.
- Lazımsız fayllar məktuba qoşulmamalı, elektron məktubun düzgün qurulması təmin olunmalıdır. “Çox təcili, çox vacib” opsiyalarından həddindən artıq istifadə edilməməlidir, qədərindən artıq istifadə edildikdə bu məlumatla inam azalacaqdır.
- Məktubun mətni bütünlüklə baş hərflərlə yazılmamalıdır, elektron yazışmanı başlayan tərəf onu bitirməlidir.
- Elektron məktubu göndərməmişdən öncə mətnini bir daha oxuyub yoxlamaq zəruridir, məktubun mətninin formatlaşdırılmasında, abbreviaturların və emotikonların istifadəsində diqqətli olmaq lazımdır.

Sadalanan bu qaydalar elektron kommunikasiyanın etik normalarını – şəbəkə etiketini müəyyənləşdirir. “Şəbəkə etiketi” anlayışı ilk şəbəkə xidmətinin – elektron poçtun yaranmasıyla birgə meydana çıxmışdır. Xoşagəlməz vəziyyətə düşməmək, hüquqi normaları pozmaq, ünsiyyət tərəfdaşlarına narahatlıq törətməmək üçün şəbəkə etiketi qaydalarına riayət etmək vacibdir.

Netiket qaydalarını hər bir şəbəkə istifadəçisi özü müəyyənləşdirir və bu qaydalar hər bir istifadəçi üçün sərfəlidir. Şəbəkələrdən istifadə etiketi elmi dairələrdə möhkəmlənmiş ünsiyyət normalarına və informasiya mübadiləsinə əsaslanmışdır. 1994-cü ildə “Netiquette” adlı kitab nəşr olundu, bu kitabda şəbəkə etiketinin – netiketinin on əsas qaydası (Məmmədli, 2021: 110) müəyyənləşdirilmişdi:

1) Yadda saxlayın ki, insanla danışırınsınız: bu, ən aydın, ancaq buna baxmayaraq, ən çox pozulan şəbəkə qaydasıdır, bir çoxları unudurlar ki, həmsöhbətləri kompyuter deyildir, ekrandakı yazıların ardında canlı insan vardır və ona çox real təsir göstərmək olar;

2) Real həyatdakı davranış standartlarına riayət edin: internet anonimlik hissi yaradır, sanki sizə heç kim heç nə edə bilməz, bu, elektron şəbəkədə davranış qaydalarının çox da ciddi olmaması kimi yanlış fikir yaradır. Həm real həyatda, həm də virtual məkanda ünsiyyət etikasına riayət etmək, həmçinin qanun çərçivəsində davranmaq zəruridir;

3) Yadda saxlayın ki, kiberməkandasınız: əgər siz aktiv şəbəkə istifadəçisisinizsə, müxtəlif şəbəkə və forumlarda həmsöhbətlərinizin hansı ünsiyyət üslubundan istifadə etmələrini bilmək vacibdir;

4) Başqalarının vaxtına və imkanlarına hörmət edin: hər hansı informasiyanı bölüşərkən, onun vacibliyinə əmin olun;

5) Reputasiyanızı qoruyun: elektron şəbəkələrdə sizi hamı tanımasa da, tanıyanlar da vardır, ona görə də reputasiyanızı qorumaq real həyatda olduğu qədər vacibdir;

6) İmkanınız olan yerdə başqalarına yardım edin: internetdə yayımlanan informasiya geniş kütlənin marağını təmin etmək üçündür, insanları maraqlandıran bir çox sualların isə cavabını tapmaq olmur. Əgər həmin sualları cavablandıra bilərsinizə, bu, böyük yaxşılıqdır.

7) Münaqişələrə girməyin: səbrli olun, əsəblərinizi cilovlamağı bacarın;

8) Şəxsi yazışma hüququna hörmət edin: başqa insanların şəxsi məlumatlarını – real adlarını, ünvanlarını, telefon nömrələrini, şəkillərini onların icazəsi olmadan yayımlamayın.

9) İmkanlarınızdan sui-istifadə etməyin: digər istifadəçilərdən üstün biliklərə malik olduqda, onları insanlara qarşı istifadə etmək olmaz.

10) Başqalarının səhvlərini bağışlamağı öyrənin: yaxud da hərdən özünüzün nə qədər səhvə yol verdiyinizi xatırlayın.

İşgüzar kommunikasiya, onun effektiv təşkili, xüsusiyyətləri və s. məsələlərə həsr olunmuş xeyli sayda (Musayev, 2005: 6; Sorokina, 2004: 222; Titova, 2006: 271; Zeldoviç, 2007: 356; Koltunova, 2005: 308; Malxanova, 2005: 221; Masşenbruk, 1993; Mitroşenkov, 2000). araşdırmaların mövcudluğuna baxmayaraq, bu mövzuda yeni və əsaslı tədqiqatlara ehtiyac vardır.

Nəticə

Elektron işgüzar kommunikasiya zamanı vaxt itkisinə yol verilmədiyi üçün bu ünsiyyət növü rahat, işgüzar görüşlərin keçirilməsi üçün əlavə xərclərə (işgüzar səfərlər zamanı nəqliyyat, otel və s. xərcləri) ehtiyac yaratmadığı üçün isə sərləlidir.

Bu kimi üstün cəhətləri olsa da, elektron kommunikasiyanın qüsurlu yönələri də vardır: məlumatlar göndərilərkən səhvlərin olması labüddür, lakin dərhal müdaxilə edərək həmin səhvləri islah etməyin (şifahi işgüzar kommunikasiyada olduğu kimi) mümkün olmaması, göndərilən ismarıqların spama düşməsi və s.

Həmçinin unutmamaq olmas ki, elektron məktublara məxfi məlumatları yerləşdirmək olmaz, çünki həmin məlumatların başqalarının əlinə keçməyəcəyinə təminat verilmir. Elektron məktublar sırf verbal məlumatlardır, həmsöhbətə münasibəti, yaxud məlumatın mahiyyətinə münasibəti ifadə edən qeyri-verbal informasiya daşımır, bu səbəbdən fikirlərin dəqiq ifadə edilməsi üçün sözlər düzgün seçilməli, yanlış anlaşılmalara yol verilməməlidir.

Elektron yazışmalarda ümumməqbul qaydalara riayət edilməsi etibarlı və dayanıqlı tərəfdaşlığa təminat verəcəkdir.

Ədəbiyyat

1. Sadıqova, S. (2023). Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı: “Zəngəzurda”.
2. Xəlilov, B. (2022). Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı: ADPU.
3. <https://e-qanun.az/framework/5916>
4. Məmmədli, N. (2021). Azərbaycan dilində işgüzar və akademik kommunikasiya. Bakı: Elm və təhsil.
5. Musayev, R. (2005). Kargüzarlıqda kompüterləşmə. Bakı: ADİU, 176 s.
6. <http://www.aup.ru/books/m96/>.
7. Sorokina, A.V. (2004). Osnovi delovogo obsheniya: konspekt leksiy. Rostov-na-Donu: Feniks, 222 s.
8. Titova, L.Q. (2006). Delovoye obsheniye: uchebnoye posobiye. M.: Yuniti, 271 s.
9. Zeldoviç, B.Z. (2007). Delovoye obsheniye. M.: “Alfa-Press”, 356 s.

10. Koltunova, M.V. (2005). Delovoye obşeniye: normı, ritorika, etiket: uşebnoye posobiye dlya vuzov. M.: Loqos, 308 s.
11. Malxanova, İ.A. (2005). Delovoye obsheniye: uchebnoye posobiye. M.: Akademicheskiy proyekt: Triksta, 221 s.
12. Masshenbruk, V. (1993). Peregovori. Kaluga: KISI.
13. Mitroshenkov, O.A. (2000). Effektivniye peregovori. M. INFRA.

Göndərib: 23.12.2023

Qəbul edilib: 02.03.2024