

НАЗГУЛ ШЫҒЫСОВА

«ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАС
ЕРЕЖЕЛЕРІ»
ПӘНІН ОҚЫТУДЫҢ
ТЕХНОЛОГИЯСЫ



ҚАЗАҚ АННІВЕРСІТЕТІ
БАСПАСЫ

ОҚУ-ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУ

ӘЛ-ФАРАБИ атындағы ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ

Назгүл ШЫҢҒЫСОВА

«ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАС ЕРЕЖЕЛЕРІ»
ПӘНІН ОҚЫТУДЫҢ
ТЕХНОЛОГИЯСЫ

Оқу-әдістемелік нұсқау

Алматы
«Қазақ университеті»
2013

АЛҒЫ СӨЗ

ӘОЖ 07:172.1(574)(07)
КБЖ 76.01(2К)я7
Ш 97

*Оқу-әдістемелік нұсқау Қазақстан Республикасы
Білім және ғылым министрлігі 2011 жылдың «Жоғары оқу орнының
үздік оқытушысы» гранты есебінен жарық көрді*

*Баспаға әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
журналистика факультетінің Ғылыми кеңесі шешімімен ұсынылған*

Пікір жазғандар:

филология ғылымдарының докторы, профессор **Ө. Абдимаңұлы**
тарих ғылымдарының докторы, профессор **Л. Ахметова**

Шыңғысова Н.

Ш 97 «Іскерлік қатынас ережелері» пәнін оқытудың технологиясы: оқу-әдістемелік нұсқау. – Алматы: Қазақ университеті, 2013. – 32 б.

ISBN 978–601–247–802–0

Бұл еңбек әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті журналистика факультеті ЮНЕСКО, халықаралық журналистика және қоғаммен байланыс кафедрасында әзірленді. Оқу-әдістемелік нұсқауда пәннің негізгі түсініктері, әдебиеттер, өзіндік жұмыстың практикалық тапсырмалары мен зертханалық сабақтардың жоспарлары енгізілген. Оқу-әдістемелік нұсқау 5В051400 «Қоғаммен байланыс» мамандығы бойынша білім алатын студенттерге арналған.

ӘОЖ 07:172.1(574)(07)
КБЖ 76.01(2К)я7

© Шыңғысова Н., 2013

© Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, 2013

ISBN 978–601–247–802–0

Қоғамның қазіргі дамуында іскерлік қарым-қатынас негіздері бойынша психологиялық білім алу маңызды болып табылады. «Іскерлік қатынас ережелері» курсына қарым-қатынас психологиясы мен іскерлік қатынас салаларындағы жалпы теориялық және практикалық білім негіздерін құрайтын мәселелер қарастырылады. Психологиялық ерекшеліктер мен адамның іскерлік қарым-қатынас үдерісіндегі жағдайына, табысты әріптестікке әкелетін психологиялық әдіс-тәсілдердің жалпы принциптеріне баса көңіл бөлінеді.

Оқытудың нақты пәндік әдістері студенттердің іскерлік қарым-қатынас негіздеріне машықтануына және табысты жетекшінің имиджін қалыптастыруға көмектеседі. Адамдарға ұжымдық және жеке ықпал ету әдістері мен құралдары көрсетіледі.

Іскерлік қатынас ережелері кәсіби қызметтің ажырамас бөлігіне айналуы тиіс. Қоғамдық орындарда белгіленген жалпы тәртіппен бірге, адамдардың мінез-құлықтары, өзара қарым-қатынасы жоғары мәдениетке негізделіп, жазылмаған заңға айналаса, коммуникация тиімді болады.

Болашақ мамандар өзі қызмет ететін ортаға, ұжымға бейімделіп, кәсіби тұрғыдан өсуі үшін іскерлік қатынас принциптерін білуі, өзі меңгерген саланы терең біліп қана қоймай, адамдармен тіл табысуы, көшбасшылық қасиеттерін жетілдіруі тиіс.

Пәнді оқытудағы негізгі мақсат – болашақ мамандар мен жетекшілердің алдында тұрған практикалық негізгі міндеттерді есепке ала отырып, психологиялық тұрғыда іскерлік қарым-қатынас негіздеріне баулу.

Мінеттері:

- Іскерлік саладағы тұлға этикасының маңызды құрамдас бөліктерін ашу;
- қоғам мен оның түрлі топтарының құндылықтары мен этикалық стандарттарды көрсету;
- қазіргі заманғы кәсіби-этикалық нормаларға сай қозғалыс қалыптастыру;
- қазіргі таңдағы зерттеу мен басқару тәжірибесіне сүйене отырып, іскерлік қарым-қатынас нормаларын іргелі

қалыптастыруға бағытталған білімге негізделген даярлықтың жоғары деңгейін қамтамасыз ету;

- іскерлік қатынас үдерісіндегі психологиялық көңіл-күй мен психикалық үдерістердің рөлін және оның соңғы нәтижеге ықпалын түсіну үшін жүйелі білім кешенін қалыптастыру;

- іскерлік қарым-қатынас үдерісін төмендететін түрлі факторлардың рөлін анықтау;

- психологиялық алдын алу шараларына машықтандыру;

- іскерлік қатынас практикалық тәжірибесінің негізгі элементтерімен таныстыру.

«Іскерлік қатынас ережелері» курсы оқу барысында студенттер іскерлік қарым-қатынастың принциптері, категориялары, түсініктері мен әдіс-тәсілдері туралы білім алады, теориялық білімдерін практикада жүзеге асырады, ұйымдастырушылық міндеттерді сауатты қойып, қалыптастырып, шешеді, алған білімдерін қазіргі талаптарға сай қолдана алады. Түрлі жағдайдағы іскерлік қарым-қатынас үдерісінде психологиялық мәселелерді шешу негіздерін, психологиялық тұрғыдан ықпал етудің қарапайым әдіс-тәсілдерін меңгереді, адамның табиғаты мен негізгі психикалық функцияларын танып, іскерлік қарым-қатынастың практикалық әдістерімен танысады, іскерлік қатынасқа негізделген тиімді технологияларды біледі. Студенттер алған білімдерін Қазақстан Республикасының заңдылықтарын және этикалық нормаларды ескере отырып, практикалық қызметте қолдана білуі тиіс. Курс барысында алған білімдері сондай-ақ болашақ мамандарға өндірістік мәселелерді сауатты қойып, шешуге, қарым-қатынасты жүйелі, логикалық түрде қалыптастырып, алынған ақпаратты дұрыс талдап, қойылған мақсатқа жетуге мүмкіндік береді.

Қазіргі заманға лайық маман қалыптастыру жаңа әлеуметтік-экономикалық жағдайда жүзеге асады. Қазақстан іскерлік қатынас мәдениетінің қалыптасуы және дамуы кезеңінде PR-маманы осы саланы терең меңгеруі тиіс. Жас маманды қазіргі заманауи жағдайда қарым-қатынас жасауға, іскерлік жағдайды дұрыс таразылап, талдауға және оған тиімді ықпал етуге үйретеді.

Курста студенттер еңбек қызметінің этикалық және әлеуметтік-психологиялық қырларымен және мінез-құлықтың этикалық

нормаларының кәсіби қызметке, іскерлік қатынастың түрлі формаларына ықпалымен танысады.

«Іскерлік қатынас ережелері» курсы тек қызмет бабындағы ғана емес, сонымен қатар адамның адамгершілік мәдениетін, этикалық нормаларды, іскерлік қатынас барысындағы машықтарды да қамтиды. Кәсіби ортадағы ішкі қарым-қатынасты тек этика ғана реттейді. Ол адамның қоғамдық өмірінің барлық саласындағы мінез-құлқының моральдық-реттеушімен тығыз байланысты.

Берілген пән студенттердің бойына іскерлік байланыстардағы өзара тиімді қызметтің машықтарын қалыптастырады. Іскерлік қабылдауларда өздерін қалай ұстауы керектігін, көпшілік алдында аудиторияны ұйытып, қалай сөйлеуге болатындығын үйретеді.

«Іскерлік қатынас ережелері» пәні бойынша білім бағдарламасының қысқаша мазмұны:

Іскерлік қатынастар, этика, кәсіби әдеп, басқару әдебі, сөйлеу мәдениеті, мінез-құлық мәдениеті, этикалық кодекстер, корпоративтік мәдениет, тимбилдинг, өзін-өзі ұстау мәдениеті, қоғамдық орындардағы тұлға мәдениеті, көшбасшылық, имидж, келіссөз жүргізу, әңгімелесу техникасы, бизнес этикасы, кәсіби этика, ресми-іскерлік жазбаша тіл ұстартудың этикалық аспектісі, халықаралық этикет.

Дәрістердің қысқаша мазмұны

1-дәріс. Этикет: анықтамасы, түрлері. Адам психологиясы және қарым-қатынас

Қазіргі кезеңде іскерлік қатынас ережелері барлық салаға қажет. Себебі, кез келген кәсіби маман жоғары кәсіби машық көрсетіп, мекемедегі өндірістік мәселелерді өз деңгейінде шеше білуі тиіс.

Іскери қатынас өнері, жеке тұлға мен еңбек ұжымының психологиялық ерекшеліктерін білу, этикалық және психологиялық ықпал етудің әдістерін қолдану адамдардың қарым-қатынас жүйесіндегі өмірлік және кәсіби жемісті қызметін қамтамасыз етеді.

«Этикет» термині. Іскери этикет, мінез-құлық мәдениеті пәнінің мазмұны. Этикеттің түрлері: дипломатиялық, әскери, іскерлік, қоғамдық орындардағы т.б. Этикеттің негізгі элементтерінің мазмұны: назар аударту, таныстыру, амандасу, қол алысу, кешірім өтіну, ым, ишара.

Қарым-қатынас туралы түсінік. Психологиядағы қарым-қатынас категориялары. Қарым-қатынас құрылымы. Қарым-қатынас функциялары. Қарым-қатынас психологиясының тарихы және әдістемесі. Іскерлік қарым-қатынас психологиясының пәні, мазмұны және міндеттері. Іскерлік қатынас психологиясының әдістері. Іскерлік қатынас психологиясының пәнаралық түсінігі. Іскерлік қатынас психологиясының Қазақстандағы және шетелдегі дамуының негізгі кезеңдері.

Қазақстандағы іскерлік қатынастың негізгі нормалары және халықаралық іскерлік қатынас нормалары. Іскерлік қатынастың ресми түрлері (қабылдаулар, келісім-шарт жасау, телефонмен сөйлесу).

Қоғамдық орындардағы (театр, мәдени орындар, кафе, мейрамхана, би кештері) жалпыға тән нормалар.

2-дәріс. Этика тарихы. Іскерлік қатынас ерекшеліктері

Іскерлік қатынас адам өмірінің маңызды бөлігі болып табылады. Этикалық нормалар адамдар арасындағы қарым-қатынастың басты реттеуші құралы. Қайырымдылық, қиянат, әділдік және әділетсіздік, адамдардың дұрыс немесе бұрыс іс-әрекеті осы нормалар арқылы көрініс табады. Іскери ортада басшы мен оның қол астындағы қызметкер, әріптестер саналы немесе стихиялы түрде осы мәселелерге сүйенеді. Кез келген адамда моральдық нормалар дегеніміз не, іскерлік қатынасты қалай тиімді етуге болады деген сұрақ тууы мүмкін. Іскерлік қатынас ортақ істің тиімді болуын қамтамасыз етеді, белгілі бір мақсатқа жету үшін адамдардың бірлескен қызметіне жағдай жасайды.

Іскерлік қатынас әріптестер, серіктестер, басшы мен бағынышты, бәсекелестер арасындағы бірлескен қызмет барысындағы қатынасты орнатады әрі дамытады.

Іскерлік қатынастың тиімді болуында соған мүдделі тұлғаны жете білудің маңызы зор. Алайда қарым-қатынастың жоғары деңгейіне қол жеткізу үшін басшы психологиялық білімге негізделген іскерлік қатынастың технологияларын меңгеруі тиіс.

Іскерлік қатынас этикасы серіктестерге бірлескен қызметті дамытуға ықпал ететін өзара сенімді нығайту, өзінің іс-әрекеті туралы серіктесін үнемі ақпараттандыру, алдамау, адастырмау сияқты тәртіптер мен нормаларға негізделеді.

Келіссөздің нәтижелілігі, қызметкерлермен, серіктестермен өзара түсіністік деңгейі, қызметкерлердің жоғары көңіл-күйі мен өз ісіне қанағаттануы, мекемедегі моральдық-психологиялық жағдай іскерлік қатынастың деңгейіне байланысты. Мекеме қызметіндегі проблеманың басым бөлігі осы салаға байланысты.

Ақпаратты беру үдерісін, осы үдерістегі заңдылықтарды, адамдармен тиімді қарым-қатынас жасау машығын меңгеру

менеджерге аса қажет. Іскерлік қатынастың маңызы қаржылық, техникалық, ұйымдастырушылық мәселелерден кем емес. Қарым-қатынас саласындағы білім мен тәжірибе тек менеджерге ғана емес, адамдарға да қажет. Себебі қарым-қатынас арқылы адам өзінің өндірістік, ғылыми, коммерциялық қызметтерін ұйымдастырады.

Қазақ халқының ұлттық әдебі. Үлкенді сыйлау, кішіге қамқор болу, ата-енені сыйлау. Келін, жеңге, күйеу бала т.б. Әдет-ғұрыптардың адамгершілікпен үндестігі. Қазіргі заманғы этика. Қазақстандағы этиканың тарихы.

Қарым-қатынас – ақпарат алмасу ретінде. Тұлғааралық қабылдау. Тұлғаның бірін-бірі мойындауы және тұлғаның тартымдылығы. Қарым-қатынас – тұлғааралық өзара қызмет және адамдардың бірін-бірі түсінуі. Тұлғааралық ықпал ету, тәуелділік.

Іскерлік қатынас түрлері: тура, жанама. Іскерлік қатынас әдістері: интерактивтілік, коммуниктивтік. Іскерлік қатынас құрылымы: қатынас – тәртіпке келтірілген коммуниктивтік байланыс. Имидж. Индивидтің сипаттамасы: әлеуметтік статус, лауазымы, кәсібилік деңгейі, өмірлік тәжірибесі т.б.

Коммуникация құралдары. Кәсібиліктің психологиялық инварианттары: алдын ала болжау, қазіргі заманға сай дұрыс шешім қабылдай білу, өзін психофизиологиялық тұрғыдан реттеп, ұстай білу.

Қызмет қатынасындағы манипуляция. Манипуляция жасаудың тактикалық әдіс-тәсілдері.

Іскерлік әңгіме мен көпшілік алдында сөз сөйлеу. Қызметтік мәжілістерді дайындап өткізудің ерекшеліктері.

Ақпараттық технологиялар дамуының қазіргі кезеңіндегі іскерлік қатынас психологиясы, оның ғылыми жүйедегі және қоғамдық өмірдегі орны.

3-дәріс. Кәсіби этика. Бизнес саласындағы этика.

Іскерлік өмірдегі қабылдаулар. Іскери көңіл көтеру іс-шараларын ұйымдастырудың ерекшеліктерін анықтайтын жағдайлар. Іскери саладағы сыйлықтар және оны тапсыру.

Іскер адамның имиджі. Киім – имидждің элементі ретінде. Корпоративтік имидж.

Іскерлік қатынастың ғылыми психологиясының негізгі әдістемелік принциптері. Іскерлік қатынастың негізгі әдістері мен әдістемесінің жіктемесі және салыстырмалы сипаты.

«Этиканың» моральдық теория ретіндегі түсінігі. Этика – түрлі адамзат қызметінің реттеушісі. Нормативтік этика – адамгершілік принциптерінің негізі. Этикалық нормаларды сақтау – кәсіби міндеттерді орындау. Этикалық нормалар және кәсіби қызмет принциптері. Кәсіби этика ережелері: іскерлік қатынас қатысушыларының арына тимеу, қызметтес тұлғаны сыйлау, оның жеке, іскерлік, қоғамдық беделін сыйлау, мемлекеттің абыройына нұқсан келтіретін әрекеттерге бармау, кәсіби, адал, беріліп, мұқият жұмыс істеу.

Іскерлік этиканы сақтау – бизнесте көшбасшы болуға мүмкіндік беретін маңызды іс.

Бизнес саласындағы норма және құндылықтар. Материалдық құндылықтар және моральдық нормалар. Бизнестегі сенімділік. Бизнес саласындағы принципшілдік. Бизнес саласындағы шешім қабылдау процесі. Шешім қабылдаудағы этикалық нормалар. Мемлекеттік қызметкерге қойылатын этикалық талаптар: қағидалары, нормасы, сапасы.

4-дәріс. Қызметтік қарым-қатынас этикасы. Қызметтегі өзара қатынас мәдениеті

Қызметтік этика және қағидалары. Қызметтік қарым-қатынастағы коммуниктивтік мәдениет. Корпоративтік қарым-қатынасты басқару. Жұмыс орнын ауыстыру және этикет. Жұмыстан босап қалғанда өзінді қалай ұстау керек? Жұмысқа орналасу және этикет. Ең алғашқы жағымды әсерді қалай білдіруге болады? Әңгімелесу барысындағы тактика.

Жұмыс берушінің ең жиі кездесетін сауалы. Сауалнаманы қалай құрастыру керек?

Резюме – жұмыс берушіге аса қажетті ақпарат.

Қызмет этикасы. Қызметтегі этиканың мәні. Өзара қарым-қатынастың этикалық нормалары: басшы мен оған тәуелдінің арасындағы, ер адам мен әйелдің, қызметкердің әріптестермен

және клиенттермен іскерлік қарым-қатынас. Офисті безендірудегі этикалық нормалар. Іскери сыйлықтар мен сувенирлерді тапсыру этикасы.

Қызметкерлердің өзара қарым-қатынасы. Тұлғааралық қарым-қатынасты орнатудың негізгі құралдары және имидж қалыптастыру. Жағымды қызметкер бейнесін жасауға мүмкіндік беретін факторлар.

Мекемедегі адамның мінез-құлқы және қызметкерлердің түрлері. Адамдардың психологиялық типтері және олардың жұмыстағы, қарым-қатынастағы көрінісі. Қарым-қатынастағы ықпал етудің негізгі механизмдерінің жалпы сипаттамасы. Жеке ықпал ету феномені. Жеке қатынастағы кері байланыс феномені. Жеке қатынастағы қиындықтар.

Ұжымның негізгі сипаттамасы, оның қалыптасуы, басқару стилі. Жетекшінің ойлау қабілеті және шешім қабылдау. Көшбасшылық теориясы және түрлері. Басқарудың этикалық кодексі. Этикаға қазіргі көзқарас. «Іскерлік этика» түсінігі. Қол алысу – іскерлік қарым-қатынастағы маңызды элемент. Іскерлік этиканың міндеттері. Адамның ішкі мәдениеті – табыс кілті. Мәдениеттің жалпы принциптері: үлкен адамның және әйелдің рөлі. Іскерлік қатынастағы мінез-құлық нормалары: ізеттілік, қарапайымдылық.

Іскерлік қатынастағы ұлттық ерекшеліктерді есепке алу. Парасатты мінез-құлық және мақсатты іс-әрекет.

5-дәріс. Көпшілік алдында сөз сөйлеу. Іскерлік әңгіме

Көпшілік алдында сөйлеуге дайындалу. Аудиторияны сендіріп, ұйыту. Сөйлеушіге кері ықпал ететін факторлар.

«Іскерлік әңгіме» түсінігі. Сөйлеу мәдениеті. Іскерлік әңгіме-дүкен принциптері: ақпарат алмасу. Әңгімеге ықпал ететін факторлар. Сыртқы келбет және ишара. Күрделі жағдайлардан қалай шығуға болады? Күшті эмоциялар.

Іскерлік ортадағы қызметкерлердің өзара қатынасы. Ақпарат алмасу, шешімді бірге іздеу, идея табу, жедел жоба жасау, іскерлік байланыстарды қолдау, іскерлік белсенділікті ынталандыру, жобаны үйлестіру және бақылау.

Іскерлік әңгіменің негізгі кезеңдері. Әңгімені тиімді бастау. Әңгімені аяқтау.

Іскерлік қатынас барысындағы мінез-құлық мотивтерінің жіктелісі. Саналы және санадан тыс мінез-құлық мотивтері. Іскерлік қатынастағы адам мотивациясының жалпы сипаттамасы және психологиялық механизмдері. Мотивтер мен қажеттіліктер, үйлесімділігі.

6-дәріс. Келіссөз жүргізу этикасы

Келіссөз этикеті, кезеңдері. Келіссөз тиімділігінің тәртібі мен жағдайы. Келіссөз жүргізудің кезеңдері мен әдістері. Келіссөз жүргізудегі тактикалық әдіс-тәсілдер.

Келіссөзге дайындық: ұйымдастырушылық және мазмұндық бөліктері: кездесудің орны мен уақытын белгілеу, мүмкін болатын ұзақтығы, делегацияның құрамын қызметкерлердің кәсібилігіне орай құру, өтетін орынды дайындау, мәселені зерттеу, келіссөз үдерісінің мақсаты мен міндеттерін анықтау, ұсыныс пен негіздеме, шешімнің мүмкін болатын нұсқаларын дайындау.

Іскерлік келіссөздер психологиясындағы жеке ерекшеліктерді есепке алу. Іскерлік келіссөздердің табысты болуындағы адамның қажетті психологиялық жағдайын қалыптастыру.

7-дәріс. Телефон коммуникациясы және оның ерекшелігі

Телефонмен сөйлесу – адамзат қатынасының маңызды бөлігі. Телефонмен сөйлесу – коммуникацияның ең маңызды түрлерінің бірі. Әдетте оған көп уақыт жұмсалады. Телефонмен дұрыс іскери әңгіме-дүкен құру коммуникацияның тиімділігін, қызметкердің, жалпы мекеменің имиджін корсетеді.

Телефонмен сөйлесудің этикалық нормалары мен тәртіптері. Телефонмен сөйлесудегі рұқсат етілмейтін жағдайлар. Телефон арқылы кәсіби келісімдер жүргізу. Телефон арқылы сұхбат алу.

8-дәріс. Келіспеушілік жағдайындағы мінез-құлық нормалары

Келіспеушілік түсінігі және қатынастағы кедергілер, құрылымы мен пайда болу себептері. Келіспеушілік типологиясы және дау-жанжалды басқару. Іскерлік қатынас үдерісіндегі дау-жанжалдың пайда болу алғышарттары. Келіспеушілік жағдайындағы іс-әрекет стратегиясы.

Дау-жанжалдың түрлері. Дау-жанжалды шешу әдістері және пайда болудың алдын алу. Дау-жанжал туғызатын факторлар: әр түрлі ұстанымдар, мақсатқа жетудегі құралдар мен іс-әрекеттердің, мүдделер мен көзқарастардың әртүрлілігі, құндылықтардың сәйкес келмеуі, мәселеге түрлі баға беру, іскерлік этника тәртіптерін бұзу.

Келіспеушілік жағдайындағы іс-әрекет пен мінез-құлықтың типтік стратегиясы: бейімделу, келісімге келу, дау-жанжалды өршіту, бәсекелесу. Дау-жанжалды игерудің мүмкін болатын стратегияларын қалыптастыру.

9-дәріс. Ресми-іскерлік жазбаша тіл ұстартудың этикалық аспектілері. Іскерлік қағаздар мен іскерлік хат жазу өнері

Ресми корреспонденцияны безендірудің жалпы тәртіптері: хаттың құрылымы, безендіру. Іскерлік хаттың ерекшеліктері және түрлері, хат жазуға қойылатын талаптар. Ресми хат алысудың мәдениеті. Құжаттардың тілі мен стиліне қойылатын талаптар. Құжаттағы мәтіндік этикет.

10-дәріс. Іскерлік қатынас және оны басқару

Коммуникативтік мәдениеттің деңгейін анықтайтын жеке қасиеттер. Коммуникативтік кедергінің түрлері және оның пайда болу себептері. Іскерлік қатынастағы сойлеу мәдениетінің көрсеткіштері. Іскерлік қатынас түрлері және жүзеге асыру. Іскерлік қатынастың функциялары. Іскерлік қатынастың принциптері. Этикеттік нормалардың іскерлік әлемдегі қолданысы.

Сыртқы келбет этикасы: әйел адам мен ер адамның іскери костюмдері, макияж бен әшекей бұйымдарды қолдану.

11-дәріс. Этиканың негізгі категориялары. Кәсіби этиканың қазіргі проблемалары

Этиканың пәні, ерекшеліктері және міндеттері, іскерлік қатынастағы рөлі. Этиканың құрылымы. Іскерлік қатынастағы этиканың негізгі принциптері. Этикалық білім – кәсіби жетілудің көрсеткіші. Еңбек этикасы мен кәсіби этиканың үйлесімі. Кәсіби этиканың ерекшеліктері – экономикалық этика, бизнес этикасы, басқару этикасы, мемлекеттік қызмет этикасы.

Этика – тарихи өзгеруге бейім құбылыс. Қазіргі этиканың ерекшеліктері. Гуманизм және адамгершілік принциптері және моральдық талаптар. Әдемілік принципі және мінез-құлықтың эстетикалық тартымдылығы. Ұлттық әдет-ғұрыптар және дәстүрлер.

12-дәріс. Этика ұйымдастыру мәдениеті. Ерекше жағдайдағы мінез-құлық мәдениеті

Мекеменің әлеуметтік жауапкершілік ұғымы. Мекеменің мәдениетіне ықпал етуші факторлар. Мекеменің этикалық нормалары. Күнделікті этикалық тәртіптерге үш жетекші фактордың ықпалы: жынысы, жасы, әлеуметтік статусы. Жергілікті әдет-ғұрыптар. Шетелдегі этикалық мінез-құлықтар. Шетелдегі іскерлік қатынас психологиясы.

Қонақ шақыру және қарсы алу. Қонақтар мен үй иесінің этикалық нормалары. Сыйлықтар. Сыйлықты беру мен қабылдаудың ерекшеліктері. Үй иесінің рөлі.

13-дәріс. Корпоративтік этика. Жетекші қызметінің этикасы

Мекемелердің корпоративтік этикасы. Мекеме имиджінің қалыптасуындағы этиканың рөлі. Мекеме қызметіндегі этикалық нормалар. Қызметтік қарым-қатынастағы коммуникативтік мәдениет. Корпоративтік қарым-қатынасты басқару. Жетекшінің кәсіби этика нормалары. Жетекші мәдениетінің элементтері: басқару стилі, қызметтік беделі, еңбекті ұйымдастыру, басқару позициясы. Жеке қарым-қатынастағы этикалық нормаларды басқару. Ұжымның даму кезеңдері. Ұжымның моральдық-психологиялық жағдайының жетекшінің мәдениетіне тәуелділігі.

14-дәріс. Іскер адамның этикеті. Корпоративтік мерекелік дастархан басындағы этика. Халықаралық этикет

Іскер адамның имиджі және сыртқы келбеті. Амандасу және таныстыру этикасы. Шақыру. Құттықтау. Іскери қабылдаулар этикеті: түрлері, ерекшелігі.

Күнделікті этикет. Іскери отырыстар түрлері. Үстел басындағы этикет: үстелге отырғызу тәртібі, тамақты беру тәртібі, үстел басындағы құралдарды пайдалану.

Мерекелік этикет. Наурыз, жаңа жыл, 8 наурыз, мамыр мейрамдары. Қазақ халқының үстел басындағы этикеті.

Халықаралық этикеттің жалпы принциптері. Әртүрлі халықтың этикасы мен іскерлік қатынастары. Іскери әлемдегі кең таралған ым, ишара, амандасу түрлері.

15-дәріс. «Қатынас» түсінігі дефинициясының күрделілігі

Іскерлік қатынас түсінігі, функциялары мен мақсаты. Қарым-қатынастың өзге түрлері арасындағы іскерлік қатынастың орны. Қарым-қатынастың түрлері мен деңгейі. Қарым-қатынас – әлеуметтік-психологиялық проблема ретінде. Іскерлік қатынасқа қазіргі көзқарас: ықпал ету механизмдері.

Зертханалық сабақтардың мазмұны

1-зертханалық сабақ. «Қарым-қатынас стилі қандай болу керек?» Пікірталас.

Іскерлік қатынас этикасы түсінігі. Іскерлік қарым-қатынастағы этикалық нормалар. Іскерлік қатынастағы этикалық принциптер. Еңбек ұжымындағы қарым-қатынас этикасы.

Негізгі түсініктер: іскерлік қатынас этикасы, этикалық нормалар, принциптер.

Бақылау сұрақтары:

1. «Іскерлік қатынас этикасы» түсінігін ашыңыздар.
2. Қазіргі кезеңде іскерлік қатынастардың дамуындағы қандай этикалық принциптерді маңызды деп санайсыз?
3. Сіздің ойыңызша қазіргі кезде не себепті этикалық принциптерге баса көңіл бөлініп отыр?

2-зертханалық сабақ. «Үнсіз телефон» ойыны. Талқылау.

Бақылау сұрақтары:

1. Бұл ойынды біз не үшін ойнадық?
2. Ойыннан қандай әсер алдыңыздар, не түйдіңіздер?
3. Мекемедегі құпия ақпараттың жария болуы мен өсек-аянның шығу себептеріне мысал келтіріңіз?

Негізгі түсініктер: тапсырма беру, ауызша тапсырма берудің салдары, құжатты орнымен пайдалана білу, өсек-аянның пайда болуы.

3-зертханалық сабақ. Көңіл көтеру және бизнес. Мекеме имиджінің психологиясы.

Мекеме имиджі, қалыптастыру, түсінік. Корпоративтік имидждің компоненттері: кадрлық құрылым, өнімнің, қызметтің сапасы, ұйымдастыру мәдениеті. Корпоративтік имидж қалыптастырудың кезеңдері.

Негізгі түсініктер: фирма имиджі, паблик рилейшнз, паблицити, фирманың атын қоюдағы психологиялық ерекшеліктер, мекеменің сыртқы және ішкі имиджі.

4-зертханалық сабақ. Корпоративтік қарым-қатынас этикасы.

Корпоративтік этиканың мәні. Корпоративтік қарым-қатынастың этикалық проблемалары. Корпоративтік этиканың негізі ретіндегі өзара сенім. Іс жүргізудегі нормалар мен этикалық принциптер.

Негізгі түсініктер: іс жүргізу принциптері, корпоративтік кодекс, кәсіби кодекстер, ұлттық әлемдік кодекстер.

Тапсырмалар:

1. Дәрігер, ғалым, педагог, заңгер және журналист этикасы. Қоғаммен байланыс саласындағы этика.
2. Әлеуметтік мамандықтар әдебі. Салыстырмалы талдау. Тәжірибе, проблемалар, коммуникация жолымен шешу.
3. Қоғамдық пікірге ықпал етудің негізгі технологияларын сипаттаңыз?

5-зертханалық сабақ. Іскери әңгіменің мақсатын, құралдары мен әдіс-тәсілдерін талдау. «Әңгімелесу» ойыны.

Негізгі түсініктер: назар салып мұқият тыңдай білу, әңгіменің тиімді болуындағы орын мен уақыттың маңыздылығы, құзыреттілікті арттыру, ойды анық жеткізу, сұрақтың түрлері және оларды қолдану.

Тапсырмалар:

1. Әңгіменің барысына ықпал ететін факторларды атаңыз.
2. Сізге жағымсыз адаммен келіссөз жүргізуге тура келді. Не істейсіз?
3. Сіз басшысыз. Қарауыңыздағы қызметкердің Сізге деген көзқарасы өзгерді. Сізден қашақтап, салқындық танытады. Сіздің іс-әрекетіңіз?
4. Әңгіменің барысына ықпал ететін мақсаттарды атаңыз.

6-зертханалық сабақ. Іскерлік қатынас түрлері және келісім-шарт жасау үдерісіндегі психологиялық аспектілер.

Іскерлік қатынастағы келіссөздер. Келіссөз стратегиялары. Келіссөзге дайындалу. Келіссөз барысындағы психологиялық

климат. Келіссөз жүргізудің тактикасы мен техникасы. Іскерлік келіссөз жүргізудің ұлттық стильдері.

Негізгі түсініктер: іскерлік келіссөздер, байланысқа түсу, келіссөздің принциптік стильдері.

Талқылау: іскерлік келіссөздер, олардың сипаты, мақсатын анықтау, іскерлік келіссөз жүргізуді ұйымдастыру, әдістері мен машықтары.

7-зертханалық сабақ. Компьютер тораптарындағы жұмыс істеу этикасы.

Әлеуметтік желілерді пайдалану этикеті. Электронды пошта арқылы хат жазу этикеті. Факсты қолдану. Компьютер тораптарындағы жұмыс істеу этикасы. Компьютер сыныптарындағы мінез-құлық мәдениеті. Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ-дағы компьютерлерді қолдану ерекшеліктері. «Univer» жүйесімен жұмыс істеудегі этика. Пароль.

Веб беттерді құрушылардың этикасы. Интернетте телеконференция өткізудегі этикеттің негізгі тәртіптері.

8-зертханалық сабақ. Іскерлік қатынастағы кедергілер және келіспеушіліктер. Оларды шешудің жолдары. Келіспеушілік оқиғаны талдау.

Талқылау:

1. Жұмыс орнындағы келіспеушіліктерді қалай шешуге болады? Өмірден нақты мысалдар келтіріңіз.
2. Келіспеушілікті шешудің түрлері, себептері, әдістері.
3. Келіспеушіліктер мен дағдарысты басқару.
4. Жұмыстағы еңбек көлемін бөлу және өзара тиімді қызмет.
5. Жұмыс жағдайын жеке басының мақсатына пайдалану.
6. Жұмыс орнындағы дискриминация түрлері.

9-зертханалық сабақ. «Телефонмен әңгіме» ойыны. Резюме, хат жазудың түрлері, өтініш жазу.

Телефонмен сөйлесу этикеті. Іскери хат жазысу этикеті. Коммуникацияның жана түрлерін қолданудағы этикет.

Негізгі түсініктер: сөйлеу этикеті, арақашықтықтағы қарым-қатынас, ресми іскери хаттар, резюме, жеке жұмыс істеудің техникасы.

Резюме жазу.

Тапсырманың мақсаты – резюме жазып үйрену.

10-зертханалық сабақ. Сыртқы келбет, ым, ишара.

Этикет түсінігі, түрлері және қасиеті. Іскерлік этикеттің негізгі тәртіптері: сәлемдесу, қаржы қатынастары, көңіл аударту, бастықтың кабинетіндегі мінез-құлық пен өзін ұстау, іскери арақашықтық сақтау, жеке мәселелер бойынша қабылдау, іскери сыйлықтар мен сувенирлер. Іскери қабылдау этикасы.

Негізгі түсініктер: ресми, бейресми этикет (элиталық, дипломатиялық, әскери, іскери), іскери қабылдаулар.

Тапсырмалар:

1. Коммуникативтік кедергілерді бағалаңыз?
2. Адамның сыртқы келбеті әңгіменің барысына ықпал ете ме?
3. Маңызды мәселенің қабылданбай қалуына сөйлеушінің даусы, интонациясы, тіпті дене бітімі, тұрысы ықпал етуі мүмкін бе?

11-зертханалық сабақ. Этиканың негізгі түсініктерінің сипаттамасы. Кәсіби этиканың алуан түрлерін салыстыру. Рефераттарды талқылау.

Әдепті мінез-құлық тәртіптерімен таныссыз ба?

Мақсаты – ұнамды мінез-құлық тәртіптерін қалыптастыру, қоғамдық орындарда өзін ұстай білуге машықтандыру.

Тапсырмалар:

1. Риторика және оның негізгі құрамдас бөліктері?
2. Этикет және қазіргі замандағы қағидаттары?
3. Еңбек ұжымы және этикалық өзара қатынас.
4. Жұмысқа қарым-қатынас этикасы.
5. Стимул және мотив. Стимул және реакция.
6. Іскерлік қатынастағы кәсіби этика.

12-зертханалық сабақ. Мекеменің этикалық кодексін және этика картасын құру.

Негізгі түсініктер: корпоративтік кодекс, фирмалық стиль, фирмалық компоненттер, арнайы форма кию, мекеменің миссиясы, тимбилдинг, корпоративтік этикет негіздері.

Талқылау: Тимбилдингтің құпиясы неде? Пікірталас.

Тапсырмалар:

1. Іскери коммуникация әдістерінің типологиясы.
2. Іскери коммуникацияның жалпы және арнаулы әдістерін сипаттаңыз?
3. Іскерлік қатынастың тиімді әдістерінің белгісі және түсінігі.
4. Өзара қызметтің әлеуметтік аспектілері.
5. Іскерлік қатынастағы болжау және жоспарлау әдістері.

13-зертханалық сабақ.

«Менің жұмысым» жағдайын талдау. Басқару стиліне байланысты жетекші мен оған тәуелдінің байланысын салыстырмалы талдау. Жетекшінің этикалық нормалары мен кәсіби құралдарын талқылау. Бұйрық, өтініш, марапаттау, жазалау, жұмыстан босату тәртіптерінің практикада қолданылуы. Пікірталас.

14-зертханалық сабақ. Амандасу, таныстыру, қоштасу машықтарын қалыптастыру. Комплимент айту өнері. Тұсаукесер өткізу. Реферат қорғау.

Тапсырмалар:

1. Іскерлік қатынастың негізгі салаларын анықтап, сипаттаңыздар.
2. Іскерлік қатынас қолданбалы әлеуметтік ғылымдар саласына жата ма?
3. Іскери коммуникацияның әдістері мен технологиясы.
4. Қарым-қатынас түрлері. Қарым-қатынас қалыптастыру жолдары.

15-зертханалық сабақ. «Мәжіліс өткізу» ойыны. Шетел делегациясымен келісім-шарт жасау.

Негізгі түсініктер: мәжіліс өткізу тәртіптері, кезеңдері, шетел делегациясымен қарым-қатынас этикасы.

Тапсырма: Келіссөз жүргізудің стратегиясын жасаңыз.

Өзіндік жұмыс тапсырмалары

Тапсырманың сипаты	Тапсырмалар
1. Студенттің жеке және кәсіби өсуін жобалауға арналған тапсырмалар.	1. «Менің компаниядағы бір күнім» 2. «Менің іскерлік қасиеттерім»
2. Берілген тақырыптарға эссе жазыңыз:	1. «Имиджеология: тартымды болудың құпиясы» 2. «Басшының этикеті және оның ұжымдағы беделі» 3. «Іскер адамның мәдени әлемі» 4. «Этикет және салтанатты даталар» 5. «Мен «Есірткіні бірге тоқтатамыз!» жобасының ұйымдастырушысымын»
3. Болашақ маманның жеке және кәсіби ұстанымын білуге арналған тапсырмалар. 4. Берілген тапсырмалардағы проблемаларды шешіңіз:	1-тапсырма. Өзіңіз оқитын (қызмет ететін) мекеменің коммуникациялық кеңістігін сараптаңыз. Бұл кеңістікті қанағаттанарлық деуге бола ма? Жетістіктері мен кемшіліктерін жазыңыз. 2-тапсырма. Тиімді басқаруды жүзеге асыратын коммуникация құралдарының кешенін жасаңыз. Сіз ұсынған жүйе жұмыс істеу үшін нені өзгерту қажет? 3-тапсырма. Іскерлік қатынас этикасындағы жетекшілік және көшбасшылық. Тобыңыздағы пікір көшбасшыларын төмендегі мәселелер бойынша анықтаңыз: 1) Университеттегі оқу; 2) Жатақхана өміріндегі проблемалар; 3) Өзгемен тез тіл табысу.
5. Келесі іс-шараларға сөз сөйлеу мәтіндерін жазыңыз:	4-тапсырма. Компанияның басшысына жиі-жиі көпшілік алдында сөз сөйлеуге тура келеді. Осындай сөз сөйлеу мәтіндерін төмендегі себептерге байланысты жазыңыз: 1) Жаңа типтегі жанар-жағармай бекетінің ашылуы;

Кестенің жалғасы

	2) Компанияның мерейтойына байланысты меркелік кешкі ас; 3) Фирманың өнеркәсіптік саладағы жетістіктері көрмесінің ашылуы. 5-тапсырма. Келесі ақпараттық себептерге байланысты пресс-релиз жазыңыз: 1) Компания нарыққа жаңа өнім шығарды. 2) Компания акциясының бақылау пакеті жаңа иелік етушіге көшті. 3) Екінші деңгейлі жаңа банктің ашылуы. 4) Желідегі жаңа көтерме сауда дүкенінің ашылуы. 5) Жаңа үлгідегі мейрамхана құрылысының аяқталуы. 6) Ірі спорттық шараның өткізілуі.
6. Студенттің өзіндік рефлексиясын дамытуға арналған тапсырмалар:	1-тапсырма. Компанияның басшысы ретіндегі тұлғанызды сипаттаңыз. Бағалау барысында қандай белгілерге баса көңіл бөлдіңіз? 2-тапсырма. PR-шараларды (баспасөз мәслихаты, медиа-тур, презентация, семинар, дөңгелек үстел, ашық есік күндері, конференция) 3 балдық жүйемен бағалаңыз. Бағалаудың қандай критерийлерін басшылыққа алдыңыз? 3-тапсырма. Қазақстандағы бірнеше саяси қайраткердің имиджін бағалаңыз.
7. Жоба дайындаңыз:	1. «Жетім көрсен жебей жүр» жобасын жасаңыз. 2. Компанияның имидждік концепциясын жасаңыз.
8. Қорытынды тапсырма	«Берілген пәнді оқып-үйрену Сізге қалай ықпал етті?» деген тақырыпта қысқаша эссе жазыңыз.

■ Тақырып: «Есірткіні бірге тоқтатамыз!» т.б. әлеуметтік жоба жасау

■ Мазмұны: Жобаның мақсат, міндетін, ұйымдастыру кезеңдерін сипаттау (тақырыпқа кіретін бөлімдер немесе сұрақтар)

■ Тапсырма, проблема: «Есірткіні бірге тоқтатамыз» әлеуметтік жобасы үлгісінде әр студент әлеуметтік жоба жасайды.

■ Проблеманы толық сипаттау Қазіргі таңда есірткі тұтыну қоғамның дертіне айналды. Әсіресе кейбір жастардың есірткіге елігіп, бет-бейнесінен айырылып жатқаны шындық.

■ Тақырыпты жіктеу: проблеманы шешуге қатысты қадамдар

1. Маңызды элементтер: не нәрсеге көбірек көңіл аудару қажет? Жобаны кімдер жүзеге асырады?

2. Мақсаты, мерзімі?

3. Міндеттері?

4. Жүзеге асыру бағыттары мен әдістері

5. Жарнама науқаны

6. Ағартушылық жұмыстары

7. БАҚ-пен жұмыс істеу ерекшеліктері

8. Жобаның тиімділігі

9. Қаржыландыру көздері

10. Орындаушылар, PR маманының маңызы

11. Шығындар сметасы

12. Жобаның болашағы

■ Не себепті бұл тапсырма студенттерді белсенді етуге итермелейді?

Біріншіден, тақырып өзекті. Екіншіден, студенттерге ұсынылған әлеуметтік жоба негізінде нақты іс-шараларды жүзеге асыруға болатындығына көз жеткізілді.

■ Мақсат – тек білім беру ғана емес, ақпаратпен таныстыру, бірлескен қызмет арқылы студент пен оқытушының бір деңгейдегі мүдделерін тоғыстыру. Мәселені тек бірлескен қызмет барысында ғана шешуге болады. Мәселенің шешілуі студент пен оқытушының бірлескен жемісті еңбегі.

Жоба барысында мәселе туғызу қажет. Яғни, өз деңгейінде кезең-кезеңімен жүзеге асырылып келе жатқан бес жылға жоспарланған жобаны қаржыландыру тоқтады. Ары қарай не істеу керек? Осы сауалға әр студенттің пікірі тыңдалады. Пікірталас.

Тапсырма мерзімі: 2 апта.

Қорғаудың түрі: Презентация жасау. Жобаны қорғау, сұрақтарға жауап беру.

Өз деңгейінде жасалған әлеуметтік жобалар 5 балмен бағаланады.

Тапсырманы бағалау критерийлері:

1. Креативті идея және идеяның дұрыстығы

2. Қазақстандық материалдардың, мысалдардың болуы

3. Мәселенің толық шешімін табуы

4. Тақырыптың терең ашылуы

5. Жобаның безендірілуі

6. Жобаның түпнұсқалығы

7. Шешендік өнер, презентация жасаудағы жоғары мәдени деңгейдің болуы.

8. Студенттің позициясы

Бақылау сұрақтары:

1. Бұл жоба коммуникативтік кеңістіктің қандай салаларын қамтыды?

2. Есірткіге қоғамның көзқарасы қандай?

3. Осындай жобаларға байланысты қандай әлеуметтік жарнамаларды, акцияларды білесіз?

4. Коммуникативтік кеңістікті қалыптастырудағы педагогтардың рөлін анықтаңыз.

«Іскерлік қатынас ережелері» курсы барысындағы студенттердің өздік жұмысы зертханалық сабақтар мен емтиханға дайындықты қамтамасыз етеді. Жоғары оқу орнының мамандар даярлау үдерісіндегі зертханалық сабақтардың мақсаты – оқу курсынағы маңызды мәселелер бойынша студенттің өзінің дайындығы. Өзіндік жұмысқа дайындалу барысында студент әдебиеттер, дерек көздерімен жұмыс істеуді үйренеді, автордың негізгі ойы мен идеясын түсінеді.

Әдебиеттерді қолданумен қатар, студент реферат дайындап, практикалық тапсырмаларды орындау үшін қажетті әдебиетті өзінше іздеп үйренеді. Студенттің өзіндік жұмысына тапсырмалар беру негізінде оның талдау, сараптау қабілетін қалыптастырып, дамыту мақсаты қойылады.

СОӨЖ негізінде студент:

- өзінше жүйелеп, бағалап, қорытынды түйеді;
- ауқымды материалдан ең маңызды, шешуші сәтті таңдап алады;
- түрлі құбылыстар мен үдерістердің арасындағы себеп-салдарларды тауып, бағалай біледі;
- сенімді, дәйекті, логикалық тұрғыдан үйлесімді түрде өз көзқарасын білдіреді.

СОӨЖ тапсырмалары

№	СОӨЖ тақырыптары	Сағат көлемі	Бақылау түрлері
1	Әдебиеттерді оқу	2	Ауызша
2	Іскерлік қатынастағы проблемалық мәселелерді талқылауға дайындық	2	Ауызша
3	«Экологиялық этика». Реферат.	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.
4	Реферат «Іскерлік кешкі қабылдаулар».	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.
5	«Қызметтегі өзара қатынас мәдениеті» тақырыбына қатысты әдебиеттерді конспект жасау.	2	Жазбаша
6	«Іскер адамның киім кию ерекшелігі». Реферат.	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.
7	Іскерлік қатынастың функциялары мен принциптері	2	Бақылау жұмысы
8	Іскерлік қатынас және сөйлеу. Ойлау және интеллект.	2	Ауызша

Кестенің жалғасы

9	«Қоғамдық орындардағы мінез-құлық». Реферат.	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.
10	Негізгі психикалық, танымдық үдерістер. Назар аудару. Сезіну. Қабылдау.	2	Ауызша
11	«Іскерлік қатынас ерекшеліктері» Реферат	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.
12	Тұлға. Құрылымы және жеке-психологиялық ерекшеліктері	2	Бақылау жұмысы
13	«Тұлғаның моральдық жауапкершілігі». Реферат.	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.
14	«Жеке қарым-қатынас этикасы» Реферат.	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.
15	«Қазақ халқының әдебі». Реферат.	2	Жазбаша-ауызша. Талқылау.

СТУДЕНТТІҢ ӨЗДІК ЖҰМЫСЫ ҮШІН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

Негізгі:

1. Алешина Л.Г. О вежливости, о такте, о деликатности. – Л., 1990.
2. Васильева-Ганус Л. Правила этикета. Краткий справочник. – М., 1992.
3. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М.: Правовая культура, 1994.
4. Бизнес – этикет / сост. М.З. Эиштейн. – Томск: Изд-во НТЛ, 2001 – 132 с.
5. Гныря Е.С. Культура поведения, деловой этикет. Учебное пособие. – Томск: Томский межвузовский центр дистанционного образования, 2002. – 230 с.
6. Кукушкин В.С. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов – Москва: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д: Издательский центр «Март», 2003. – 224 с.
7. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века» - Ростов н/Д: «Феникс», 2001. – 512 с.
8. Алехина, И. В. Имидж и этикет в бизнесе. – М.: Дело, 2003. – 112 с.
9. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие. – М.: Новое знание, 2005. – 368 с.
10. Балабанов, А.В. Деловое общение : учеб. пособие. – М.: РАИ, 2005. – 135 с.
11. Ботавина, В.Н. Этика деловых отношений – М.: Финансы и статистика, 2004. – 208 с.
12. Деловое общение. Деловой этикет : учеб пособие для вузов ; сост. И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 431 с.
13. Егоршин А. П. Этика деловых отношений : учеб. пособие для вузов. – Н. Новгород: НИМБ, 2005. – 408 с.
14. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 368 с.
15. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для вузов. – Изд. 4-е, доп. и перераб. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006.
16. Шеламова, Г.М. Этикет делового общения: учебное пособие. – М.: Академия, 2005.
17. Деловое общение: учебное пособие /авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2007.

18. Крымова, Л.М. Этика делового общения: учебное пособие. / Л.М. Крымова, С.М. Крымов. – Томск: ЦУМЛ ТГПУ, 2006.

19. Копейкина Л. Проблема, решение, успех. Как достичь идеальной ясности сложных решений, Вильямс, 2008.

Қосымша:

1. Кукушкин В.С. Деловой этикет : учеб. пособие. – М.: Март, 2005. – 288 с.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение : учеб. пособие для вузов. – М.: Дашков и К°, 2007. – 528 с.
3. Психология и этика делового общения: учебник для вузов; под ред. В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
4. Семёнов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учеб. пособие / А. К. Семёнов, Е.Л. Маслова. – М.: Дашков и К°; 2006. – 276 с.
5. Петрова, Ю. А. Культура и стиль делового общения : учеб. пособие для вузов. – М.: ГроссМедиа, 2007. – 256 с.
6. Никита Непряхин. Убеждай и побеждай. Секреты эффективной аргументации, Альпина Паблишерз, 2010
2. Макс Аткинсон. Выступать легко. Все, что вам нужно знать о речах и презентациях, Альпина Паблишерз, 2010.
5. Гэвин Кеннеди. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах, Альпина Паблишерз, 2010
6. Энди Баундс. Эффект желе в деловом общении. Как его избежать и стать профи в налаживании деловых контактов любого уровня, Эксмо, 2008

РЕФЕРАТ ТАҚЫРЫПТАРЫ:

1. Искерлік қатынас этикасының ұлттық ерекшеліктері.
2. Искерлік қатынас этикасына қазіргі көзқарас.
3. Искерлік қатынастағы сөз сөйлеу және этикет.
4. Искери әңгімедегі сөйлеу мәдениеті.
5. Искери мәжілістердің түрлері.
6. Қонақтағы мінез-құлық. Искери кешкі қабылдаулар.
7. Жеке қарым-қатынас этикасы.
8. Қазақ халқының әдебі.
9. Искер адамның киім кию ерекшелігі.
10. Қоғамдық орындардағы мінез-құлық.
11. Искерлік этика және оның функциялары.
12. Искерлік қатынас ерекшеліктері.
13. Искерлік қатынастың негізгі формасы ретіндегі искери әңгіме.
14. Искерлік қарым-қатынастың тиімді болуына қажетті алғышарттар.
15. Искери келіссөз стратегиясы: мәні, маңызы.
16. Келіссөз жүргізудегі этикалық тәртіптер.
17. Қызметтік қарым-қатынастағы этикет.
18. Этика және қоғам.
19. Еңбек ұжымына бейімделу.
20. Тұлғааралық қарым-қатынас үдерісіндегі этикет.
21. Ресми кездесулер мен қабылдауларды ұйымдастыру.
22. Басқару менеджментіндегі мәжілістердің маңызы.
23. Сөйлеуге дайындалудың стратегиясы мен тактикасы.
24. Ұжымдық келіспеушіліктер.
25. Тұлға және оның кәсіби қызметі.

БАҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ

1. Этика дегеніміз не?
2. Искерлік қатынастың құрылымы?
3. Искерлік қатынастың ерекшеліктері.
4. Этикет және адам имиджі.
5. Искерлік серіктестердің өзара қызметіне ұлттық ерекшеліктердің ықпалы.
6. Искерлік қатынастағы этика функциялары.
7. Искерлік қатынастағы мінез-құлық нормалары.
8. Искери әңгіме функциялары.
9. Искери әңгіменің негізгі кезеңдері.
10. Искери әңгіменің мақсаты, құралдары, әдістері.
11. Искери әңгіме жүргізудің мүмкін болатын стратегиялары.
12. Искери әңгіме барысында дұрыс сауал жолдап, сұраққа жауап беру.
13. Искерлік келісім-шарттардың ұйымдастырушылық және мазмұндық бөліктері.
14. Вербальды қарым-қатынастың психологиялық ерекшеліктері.
15. Келіспеушілік түрлері, келіспеушілік жағдайындағы мінез-құлық стратегиясы.
17. Келіспеушілікті шешу тәсілдері.
19. Психологиялық әсер ету түсінігі.
20. Ықпал етудің вербальдық және вербальдық емес құралдары.
21. Әлеуметтік қажеттіліктер және оның тұлғааралық қарым-қатынастағы рөлі.
22. Адам – тұлғааралық қатынастағы ақпарат көзі.
23. Тұлғалар арасындағы келіспеушілік және оны басқару.
24. Тиімді тұлғааралық қатынастың тиімді техникалары.
25. Қарым-қатынасқа қажеттілік – адамзаттың қажеттілік негізі.
26. Қарым-қатынас – қызметтің бір түрі ретінде.
27. Коммуникативтік ықпал етудің тиімділік проблемалары.
28. «Қарым-қатынас», «өзара әрекет», «коммуникация» түсініктерінің сәйкестігі.
29. Келіспеушілік жағдайындағы өзара қызмет ерекшелігі.
30. Коммуникация – қарым-қатынастағы ақпарат алмасу ретінде. Коммуникацияның түрлері.
31. Әлеуметтік жауапкершілік түсінігі.
32. Әлеуметтік жауапкершіліктің заңдық жауапкершіліктен айырмашылығы.
33. Кәсіби этиканың түрлері.

34. Басқару этикасының ерекшеліктері.
35. Менеджерге қойылатын талаптар.
36. Шенеуніктің корпоративтік этикасы.
37. Ұжымның даму кезеңдері. Әр кезеңдегі жетекшінің қызметі.
39. Жетекшінің кәсіби этика нормалары.
40. «Жоғарыдан – төмен» қарым-қатынас этикасы.
41. «Төменнен-жоғары» қарым-қатынас этикасы.
42. Мекемедегі келіспеушіліктің себептері.
44. Келіспеушіліктің алдын алу шаралары.
45. Қарым-қатынас барысындағы кедергінің түрлері.
46. Искерлік қарым-қатынастағы сөйлеу мәдениетінің көрсеткіштері.
47. Искерлік қатынас түрлері.
48. Искери сөйлеудегі мәнерлеу құралдары және сөз арқылы ықпал ету принциптері.
49. Ым, ишара, жүріс-тұрыстың мағынасы.
50. Көзбен ұғысу, көзқарастың түрлері.
51. Телефон арқылы келісім жасау ерекшеліктері.
52. Искери хатқа қойылатын талаптар. Искерлік хат түрлері.
53. Резюме жазуға қойылатын талаптар.
54. Көпшілік алдында сөз сөйлеу. Баяндама құрылымы.
55. Мәжілісті дайындап, өткізу.
56. Келіссөз жүргізудің тактикалық әдістері. Келіссөз жүргізудің ұлттық ерекшеліктері.
57. Қарым-қатынас барысындағы әріптестерге ықпал ету механизмдерін талдаңыз.
58. Искер адамның сыртқы келбеті.
59. Сыйлық тапсыру және құттықтау тәртіптері.
60. Амандасу, таныстыру, кешірім беру, кешірім өтіну тәртіптері.

МАЗМҰНЫ

Алғы сөз.....	3
Дәрістердің қысқаша мазмұны	6
Зертханалық сабақтардың мазмұны.....	15
Өзіндік жұмыс тапсырмалары.....	20
СООЖ тапсырмалары	24
Студенттің өздік жұмысы үшін әдебиеттер тізімі	26
Реферат тақырыптары	28
Бақылау сұрақтары	29

Оқу басылымы

Шыңғысова Назгүл

**«ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАС ЕРЕЖЕЛЕРІ»
ПӘНІН ОҚЫТУДЫҢ ТЕХНОЛОГИЯСЫ**

Оқу-әдістемелік нұсқау

ИБ №6224

Басуға 18.01.2013 жылы қол қойылды. Пішімі 60x84 ¹/₁₆. Көлемі 2,0 б.т.

Оффсетті қағаз. Сандық басылыс. Тапсырыс №13.

Таралымы 50 дана. Бағасы келісімді.

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің

«Қазақ университеті» баспасы.

050040, Алматы қаласы, әл-Фараби, 71.

«Қазақ университеті» баспаханасында басылды.