

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

**«Бекітемін»**

**Ғылыми кеңес төрағасы,  
ҚарМТУ ректоры, ҚР ҰҒА  
академигі Ғазалиев А.М.**

---

**« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 ж.**

**СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША ОҚЫТУ  
БАҒДАРЛАМАСЫ ( SYLLABUS)**

АМККШКК 1207 «ӘМҚК-дегі имидж және іскерлік қарым-қатынас»  
пәні

SB 6 Сервистік – бағытталған модулі

5B090400 - «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету» мамандығы

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті  
«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасы

## АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын (syllabus)  
проф.,э.ғ.д. Аубакирова Г.М., ассистент Есенбекова Т.И. әзірлеген.

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасының мәжілісінде  
талқыланады

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 ж. № \_\_\_\_\_ хаттама

Кафедра меңгерушісі \_\_\_\_\_ Стеблякова Л.П.

(қолы)

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті оқу-әдістемелік  
кеңесі мақұлдайды

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 ж. № \_\_\_\_\_ хаттама

Төраға \_\_\_\_\_ Нурмагамбетова Н.А.

## Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасының проф.,э.ғ.д. Аубакирова Г.М., ассистент Есенбекова Т.И.

«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасы ҚарМТУ-дың басты корпусында (Қарағанды, Б.Мира, 56), 216 аудиторияда орналасқан, байланыс телефоны 56-59-32, ішкі телефоны 2029.

### Пәннің еңбек сыйымдылығы

Семестр	Кредиттер саны/ ECTS	Сабақтардың түрі					СӨЖ сағаттарының саны	Жалпы сағаттар саны	Бақылау түрі
		байланыс сағаттарының саны			СӨЖ сағаттарының саны	сағаттардың барлығы			
		дәрістер	тәжірибелік сабақтар	зертханалық сабақтар					
2	2/3	15	15	-	30	60	30	90	Тестік тапсырма

### Пәннің сипаттамасы

«ӨМҚК-дегі имидж және іскерлік қарым-қатынас» пәні базалық пәндердің таңдау компонент циклы болып табылады.

### Пәннің мақсаты

Берілген пәнді зерделеудің мақсаты имидждің негізінің қалыптасуы, іскерлік қатынас негіздері, компетенттіліктің даму әдістері, конструктивтік іскерлік қатынастың параметрлерінің білу. Бұл пән психологиялық ілімдерді меңгеру процестерін, іскерлік қатынас өнерінің дамуын, адамдармен қарым-қатынас құра білуді қарастырады. Мұның барлығы өмірлік және кәсіпкерлік жетістіктің маңызды элементтері болып табылады.

### Пәннің міндеттері

Пәннің міндеттері келесідей: негізін құрайтын түсініктер мен концепциялардың жүйесіндегі теориялық білімдерді қалыптастыру болып табылады.

Берілген пәнді зерделеу нәтижесінде студенттердің:

- имидждің және іскерлік қатынасының негізгі сипаттамасы;
- іскерлік қатынасының әртүрлі аспектіде, қалыпына, психологиялық қабылдауында және принциптерін;
- мәдениеттің даулардың жүргізілуі және конфликттің жағдайларды басқару;
- коммуникативтік қабылдау мен техникаларды кеңінен таңдау туралы түсінігі болу керек;
- қазіргі бизнес орта шарттарында шарушылық субъектілердің ұйымдастырушылық - өнімдік документтерді рәсімдеу ерекшеліктерді;

- тұлғааралық және топаралық қақтығыстарды жою және алдын-алу біліктігі;
- имидждің түрлері, олармен басқару тәсілдері;
- сөйлесу стратегиялардың функциялары, құрамы, түрлері және деңгейлері;
- іскерлік қарым – қатынас принциптері білуі керек;
- кәсіптік өзарастық және іскерлік қарым-қатынас талдауында әлеуметтік психологиясының қазіргі заманның әдістермен пайдалану;
- құрастыру тәртібін ажырату, негізгі құжаттарды өңдеу және сақтау, басқару саласында функциялау және іскерлік қарым-қатынас істеу алуы керек.
- жекелік қызметін сауатты ұйымдастыру, тұлға аралық және топ аралық адамдардың өзара қатынасытығы.
- қатынас барьерін жену және іскерлік қарым-қатынасында ережені қолдану;
- іс әңгімесін, іс қарым-қатынасын, іс кеңесін және жиналысын негізгі заңның және әр түрлі моделін қарым-қатынасын тәжірибеде қолдану.

### **Айрықша деректемелер**

Берілген пәнді зерделеу үшін келесі пәндерді (бөлімдерді (тақырыптарды) көрсету арқылы) меңгеру қажет: Экономикалық теория негіздері.

### **Тұрақты деректемелер**

«ӘМКҚК-дегі имидж және іскерлік қарым-қатынас» пәнін оқыту барысында студенттердің алған білімдері келесі жұмыстар жасағанда қолданылады: ӘМС-тегі инфрақұрылымы, Көңіл көтеру бағдарламаларын жоспарлау және ұйымдастыру.

### **Пәннің мазмұны**

Бөлімнің (тақырыптың) атауы	Сабак түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, сағ.				
	дәрістер	практикалық	зертханалық	СОДЖ	СДЖ
1 Имидж заманауи цивилизация құраушысы ретінде	2			4	4
2 Имидж түрлері	2	3		4	4
3 Имиджді басқару	2	3		4	4
4 Имиджді құраудың ерекшеліктері	2	3		4	4
5 Іскерлік коммуникация	2	3		4	4
6 Байланыс әлеуметтік-психологиялық мәселе ретінде	2	3		4	4
7 Байланыс процесі мен психологиялық аспектілерді құру	2			4	4
8 Іскерлік байланыс процесіндегі вербалсыз ерекшеліктері	1			2	2
Барлығы:	15	15		30	30

### Тәжірибеилк (семинарлық) сабақтардың тізімі

1. Имидж түрлері
2. Имиджді басқару
3. Имиджді құраудың ерекшеліктері
4. Іскерлік коммуникация
5. Байланыс әлеуметтік-психологиялық мәселе ретінде

### Студенттің оқытушымен өзіндік жұмысының тақырыптамалық жоспары

СОДЖ тақырыбының атауы	Сабақтың мақсаты	Сабақты өткізу түрі	Тапсырманың мазмұны	Ұсынылатын әдебиеттер
1 Имидж заманауи цивилизация құраушысы ретінде	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2, 6, 7	[1 бет. 126-130]
2 Имидж түрлері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №3,4,5	[1 бет. 126-130]
3 Имиджді басқару	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №5,6,7	[3 бет. 140-143]
4 Имиджді құраудың ерекшеліктері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2,3,5	[2 бет. 150-152]
5 Іскерлік коммуникация	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2, 6, 7	[1 бет. 125-126]
6 Байланыс әлеуметтік-психологиялық мәселе ретінде	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №2, 6, 7	[1 бет. 125-126]
7 Байланыс процесі мен психологиялық аспектілерді құру	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	Тапсырмалар №12,	[1 бет. 126-128]
8 Іскерлік байланыс процесіндегі вербалсыз ерекшеліктері	Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету	Есептерді шешу	№ 2, 6, 18-есептер	[2 бет. 150-152]

### СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

1. Іскерлік қатынас тақырыбы
2. Араласу түрінің классификациясы.
3. Іскерлік қатынас аспектісі.

4. Іскерлік қатынас ортасының жүйесі
5. Менеджердің жеке ассесменті
6. Компетенттілік оның түрлері.
7. Жекешеліктің әртүрлілігі.
8. Басқару жұмысының өзіндік шектеулер анализі.
9. Басқару стилінің анализі
10. Күйзелістен қорғау
11. Жанудың белгілері.
12. Күйзелістің физикалық пайда болуы.
13. Күйзеліс жағдайының алдын алу әдісі
14. араласу мәселесі. Іскерлік қатынас стилі мен ресурстары
15. Араласу құрылымы. Араласу қиындығы.
16. Араласу процесінің әрекет ету механизмі.
17. Араласу ережесі
18. Ер және әйелдің араласу стилі
19. Сөз және сөздік емес менеджердің араласуы
20. Сөйлеу барьеры.
21. Жұрт алдында баяндау.
22. Белсенді тыңдау практикасы.
23. Ауызша араласу
24. Іскерлік әңгіме мен жиналыс технологиясы
25. Іскерлік әңгіме. Іскерлік әңгімеге дайындалу жүйесі.
26. Әңгімелесушіге ескертпе. Сұрақ қою техникасы.
27. Шешім қабылдап, әігімені аяқтау.
28. Кадрлық әңгіме технологиясы.
29. Келіссөз жүргізудің әдіс тәсілдері.
30. Позициялық келіссөз әдісі.
31. Қағидалық келіссөздің әдісі, оның мәні.
32. Едәуір күшті қарсыласпен келіссөз жүргізу техникасы.
33. Даулы жағдайда араласу.
34. Дауды жетілдіру динамикасы.
35. Дауға рұқсат ету анықтамасы.
36. «қиын адамдармен» араласу.
37. Менеджер ориентациясының құндылығы.
38. Топтық бірлесу және араласу.
39. Менеджер ориентациясының құндылығы.
40. Топты қалыптау мағынасы.
41. Іскерлік қатынас жағдайындағы экспресс-диагностика.
42. Психогеомерикалық тест.
43. Байқау жолымен жекелікті қалыптастыру.
44. Дауда туындаған стиль.
45. Қызметтік этикет, оның қалпы, жетекші мен қол астындағылардың, әріптестердің дұрыс араласуы.
46. Қалыпты емес араласу ұйымы. Организация неформального общения.

## 47. Менеджердің сыртқы рені, ережесі, шамасы.

**Студенттердің білімін бағалау белгілері**

Пән бойынша емтихан бағасы межелік бақылау бойынша үлгерімнің барынша үлкен көрсеткіштерінің (60% дейін) және қорытынды аттестацияның (емтиханның) (40% дейін) қосындысы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100% дейінгі мәнді құрайды.

**Пән бойынша берілген тапсырмаларды орындау мен тапсыру кестесі**

Бақылау түрі	Тапсырманың мақсаты және мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындалу ұзақтылығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі	Балл
Практикалық тапсырмасын орындау	Практикалық дағдыларды бекіту	[1,2,3,4,5,6,7,8, 9,12,17,18]	Семестр бойы	Ағымдағы	Апта сайын	20
СОӨЖ орындау	Теоретикалық білімін және практикалық дағдыларды бекіту	Дәріс конспектісі, практика сабақтың материалдары	Семестр бойы	Ағымдағы	Апта сайын	10
СӨЖ орындау	Тақырыпты меңгеру және сұрақтарға жауап беру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	Семестр бойы	Ағымдағы	Апта сайын	10
Аралық бақылау (2 блок аттестациясы)	Теоретикалық білімін және практикалық дағдыларды бекіту	Дәріс конспектісі. Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	1 біріккен сағаттар	Аралық	7,14 апта	20
Тест тапсырмасы	Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі	2 біріккен сағаттар	Қорытынды	Сессия кезеңінде	40
Барлығы						100

**Саясаты және процедуралары**

«ӘМҚК-дегі имидж және іскерлік қарым-қатынас» пәнін зерделеу кезінде келесі ережелерді сақтауды өтінемін:

1. Сабаққа кешікпей келуді.
2. Дәлелді себепсіз сабақ босатпауды, ауырған жағдайда анықтама, ал басқа жағдайларда түсініктеме хат ұсынуды.
3. Студенттің міндетіне барлық сабақтарға қатысу кіреді.
4. Оқу процесінің күнтізбелік жоспарына сәйкес бақылаудың барлық түрлерін тапсыру.

5 Жіберілген практикалық және зертханалық сабақтар оқытушы белгілеген уақытта қайта тапсыру.

### **Негізгі әдебиеттер тізімі**

1. Бодалев А.А. Психология общения. - М.: Изд-во ПРИОР, 2009.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. - 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2010.
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Уч. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2009.
4. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2008
5. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения: Учебник. – М.:ЮНИТИ, 2009.
6. Кибанов А.Я. Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник Под ред. А.Я.Кибанова. - М.: ИНФРА - М, 2009.
7. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. М.: - ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 2010.

### **Қосымша әдебиеттер тізімі**

1. Бородкин Ф., Коряк Н. Внимание: конфликт. - Новосибирск: НГАЭиУ, 2009.
2. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров. - М.: ИНФРА-М, 2008.
3. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В. Подготовка совещаний и собраний (практическое пособие). – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2005
4. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом. – М.: ИНФРА-М, 2009.
5. Кочеткова А.И. Психологические основы современного управления персоналом. – М.: Зеркало, 2008.
6. Лабунская В. Невербальное общение. – Новосибирск: НГАЭиУ, 2009.
7. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. – М.: Экономика, 2010.
8. Спивак В.А. Корпоративная культура. – СПб.: Питер, 2010
9. Шкатулла В.И. Настольная книга менеджера по кадрам. – М.: Изд. Группа НОРМА-ИНФРА-М, 2008.
10. Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для студентов вузов \ А.С. Ковальчук. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ростов н\Д: Феникс, 2009. – 224 с.



**СТУДЕНТКЕ АРНАЛҒАН ПӘН БОЙЫНША ОҚЫТУ  
БАҒДАРЛАМАСЫ ( SYLLABUS)**

АМККПКК 1207 «ӘМҚК-дегі имидж және іскерлік қарым-қатынас»  
пәні

SB 6 Сервистік – бағытталған модулі

5B090400 – «Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету» мамандығы

Инженерлік экономика және менеджмент факультеті  
«Инженерлік кәсіпкерлік және маркетинг» кафедрасы

31.03.2004 ж. берілген № 50 мем. баспа лиц.

Басуға қол қойылды ж. Пішімі 60 x 90/16

Есептік баспа табағы 0,1 ш.б.п. Таралымы дана

Тапсырыс Бағасы келісімді

---

Қарағанды мемлекеттік техникалық университетінің баспасы,  
100027, Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56