

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

**«Бекітемін»
Ғылыми кеңес төрағасы,
ректор, ҚР ҰҒА академигі
Ғазалиев А.М.**

« ____ » _____ 2009 ж.

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

«Ұйымдағы коммуникациялар» пәні бойынша

050904 Тұрмыстық қызмет көрсету және сервис
мамандығының студенттері үшін

Экономика және менеджмент факультеті

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

АЛҒЫ СӨЗ

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасы (syllabus)
әзірленеді: Стеблякова Л.П., доц., э.ғ.к.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының мәжілісінде талқыланады

« ____ » _____ 200 ____ ж. № _____ хаттама

Кафедра меңгерушісі _____

(колы)

Экономика және менеджмент факультетінің әдістемелік бюросымен
мақұлданады

« ____ » _____ 200 ____ ж. № _____ хаттама

Төраға _____

Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

Аты-жөні Стеблякова Л.П.

Ғылыми дәрежесі, өтініші, лауазымы доцент, э.ғ.к.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасы ҚарМТУ 4 корпусында (Б.Бульвары, 56) орналасқан, 216 ауд., байланыс телефоны 56-75-94 қос. 2029.

Пәннің еңбек сыйымдылығы

| Семестр | Кредиттер саны | Сабақтардың түрі | | | | | СӨЖ сағаттар саны | Жалпы сағаттар саны | Бақылау түрі |
|---------|----------------|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|--------------|
| | | Қосылған сағаттар саны | | | ОСӨЖ сағаттарының саны | Барлығы сағаттар саны | | | |
| | | лекциялар | Практикалық сабақтар | Зертханалық сабақтар | | | | | |
| 6 | 3 | 30 | 15 | | 45 | 90 | 45 | 135 | Емтихан |

Пәннің сипаттамасы

«Ұйымдағы коммуникациялар» пәні базалық пәндердің таңдау бойынша циклына кіреді.

Пәннің мақсаты

«Ұйымдағы коммуникациялар» пәні басқарушылық шешімдердің қабылдау және тікелей орындаушыға жеткізу негізінде мақсатын алға қояды.

Пәннің міндеттері

Пәннің міндеттері мынадай: қатынастардың көмегімен басқарушылық шешімдердің іске асыру нәтижелері көрінеді.

Берілген пәнді оқу нәтижесінде студенттер міндетті:

- ақпаратың нәтижелі алмасуына бағытталған; дұрыс ұйымдастырылған қатынастар ұйымның алдына қойған мақсаттарына жетуін туралы түсінікке ие болуға;
- жоспарларды жүзеге асыруға;
- тұлғааралық қатынастарда қатысуға;
- қызметті ұйымдастыруға;
- қызметкерлердің мотивациясына (себептемесіне) және бақылау жасау білуге;
- коммуникацияның тиімділігін ішкі ұйымның ретінде құру;
- іс әңгімені өткізу, қызмет байланыс, қызмет жиналыс; жарнама компаниясын ұйымдастыру, қоғаммен байланысу, көрме, жәрменкені ұйымдастыруды істей білуге;

Коммуникация процестерінің кезеңдері: идеяны тұжырымдау, кодтау және каналды таңдау, беру және мағынасын ашу практикалық дағдыларды меңгеруге.

Айрықша деректемелер

Берілген пәнді оқу үшін келесі пәндерді (бөлімдерді (тақырыптарды) көрсетумен) меңгеру қажет:

| Пән | Бөлімдердің (тақырыптардың) атауы |
|-------------------------------|---|
| 1 Экономикалық теория | 1.1 Нарық экономиканың негізгі заңы 1.2 Өндіріс факторы |
| 2 Макроэкономика | 2.1 Экономикалық даму, осу және құрылымның өзгеруі 2.2 Мемлекеттік реттеу экономикасы 2.3 Бюджет және салық |
| 3 Микроэкономика | 3.1 Сұрау, ұсыныс және баға 3.2 капитал. Инвестиция Негізгі бизнес-жоспар |
| 4 Негізгі кәсіпкерлік қызметі | 4.1 Кәсіпкерліктің қызмет түрлері 4.2 Кәсіпкерлік қызметіндегі бәсекелігі |

Тұрақты деректемелер

«Ұйымдағы коммуникациялар» пәнін оқу кезінде алынған білімдер келесі пәндерді «Бизнес-жоспарлау», «Кәсіпорынның өндірістік-шаруашылық қызметін талдау» меңгеру барысында қолданылады.

Пәннің тақырыптық жоспары

| Бөлімнің (тақырыптың) атауы | Сабақтардың түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, с. | | | | |
|---|---|------------------|------------------|-----------|-----------|
| | лекциялар | Практикалық саб. | Зертханалық саб. | ОСӨЖ | СӨЖ |
| 1. Коммуникацияның түсінігі мен мазмұны | 2 | 2 | | 5 | 5 |
| 2. Басқарудағы коммуникациялар | 2 | 2 | | 5 | 5 |
| 3. Іскерлік қатынас ұйымдастыру коммуникацияның құрастырушысы ретінде | 16 | 7 | | 20 | 20 |
| 4. Фирманың маркетинг коммуникацияның жүйесі | 10 | 4 | | 15 | 15 |
| БАРЛЫҒЫ: | 30 | 15 | | 45 | 45 |

Практикалық (семинарлық) сабақтардың тізімі

1. Коммуникацияның түсінігі мен мазмұны
2. Басқарудағы коммуникациялар
3. Іскерлік қатынас ұйымдастыру коммуникацияның құрастырушысы ретінде
4. Фирманың маркетинг коммуникацияның жүйесі

Оқытушымен студенттің өздік жұмысының тақырыптық жоспары

| ОСӨЖ тақырыбының атауы | Сабақтың мақсаты | Сабақтың түрі | Тапсырманың мазмұны | Ұсынылатын әдебиет |
|---|--|----------------|---------------------------|--|
| 1. Коммуникацияның түсінігі мен мазмұны | Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету | Есептерді шешу | Талқылау, 1,2 Есепті шешу | [1],[2],[3],[4] [5],[6],[7],[8] [9],[10]. |
| 2. Басқарудағы коммуникациялар | Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету | Есептерді шешу | Талқылау, 1,2 Есепті шешу | [1],[2],[3],[4] [5],[6],[7],[8] |
| 3. Искерлік қатынас ұйымдастыру коммуникацияның құрастырушысы ретінде | Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету | Талқылау | № 2, 6, 18-есептер | [1],[2],[3],[4] [5],[6],[7],[8] |
| 4. Фирманың маркетинг коммуникацияның жүйесі | Берілген тақырып бойынша білімді тереңдету | Талқылау | Талқылау, 1,2 Есепті шешу | [1],[2],[3],[4] [5],[6],[7], [8],[9],[10]. |

СӨЖ арналған бақылау жұмыстарының тақырыбы

1. Жұмыс-тұрысты себетеу.
2. Адамның ұйымдағы жүріс-тұрысы.
3. Қызметкерлердың психологиялық типтері.
4. Қажырлылық түрлері мен мінез ерекшеліктері.
5. Психосоциатиптер мінездемесі.
6. "Социотип" санда тесті (В.Мегель, А.Овчаров).
7. "Менеджер" түсінігі,
8. Менеджер қызметінің міндеттері мен әдістері.
9. Менеджерлердің тарихи типтері.
10. Менеджерлердің қасиеттері, жынысы, жасы, денсаулығы.
11. Психикалық денсаулық түсінігі.
12. Менеджер тұлғасының психологиялық құрылымы.
13. Басқару саясаты.
14. Билік түсінігі.
15. Билік субъектісі мен объектісі.
16. Билік қорлары.
17. Билік нысаны.
18. Басшының беделі.
19. Билік механизмдері.
20. Юасқару стильдері.
21. Басқарушылар типтері.
22. Басқарушының міндеттері.
23. Дау жағдайлардағы.

24. Жетекшінің жүріс-тұрыс типтері.
25. Озаттық түсінігі.
26. Озаттық және басшылық.
27. Озат және менеджер.
28. Озаттық табиғаты.
29. Озаттықтың мотивациясы себептемесі және типтері.
30. Өкілеттік берудің негізгі ережелері (техникасы).
31. Өкілеттік дұрыс берудің өлшемдері.
32. Басқарушы қызмет.
33. Өкілдерді беру ережелері.
34. Басшылық нәтижелілігін бағалау өшемдері.
35. Топтардың жіктеуі.
36. Топты құру.
37. Топтың әлеуметтік және әлеуметтік-психологиялық құрылымы.
38. Топтағы қатынастар.
39. Ұжымның негізгі мінездемелері, оның қадыптасуы және басқару.
40. Дау анықтамасы.
41. Дау табиғаты .
42. Даудың даму динамикасы.
43. Дау өлшемдері.
44. Ұйымдағы даулардың негізгі себептері.
45. Даудың салдары.
46. Басшының іс-қимылдары мен дауды шешу тәсілдері.
47. Дау кезіндегі "ойлайтындар" мен "сезімталдардың", "экстраверттер" мен "интраверттердің", "шешетіндер" мен "қабылдайтындардың" мінезқұлықтары.
48. Дауларды шешу бойынша нұсқаулар.
49. Дау жағдайындағы жүріс-тұрыс моделдері мен субъектілердің сәйкес типтері.
50. Дау жағдайындағы жүріс-тұрыс стратегиясы.
51. Даулы тұлғалар типтері.
52. Даудан шығу.
53. Дау кезіндегі дұрыс-тұрыс ережелері.
54. Тауар жарнамасы.
55. Жарнама тарату жолдары.
56. "Директ мейл".
57. Беделді жарнама.
58. Паблик рилейшнз түсінігі.
59. Іскерлік қатынастыардың қазіргі заманғы жүйесі.
60. Паблик рилейшнз әдістері.
61. Тауар нарығындағы жәрмеңкенің мақсаты.
62. Жәрмеңке нарығындағы көрмелер.

Студенттердің білімін бағалау белгілері

Пән бойынша емтихан бағасы аралық бақылау (60% дейін) және қорытынды аттестаттау (емтихан) (40% дейін) бойынша үлгерімнің ең жоғары көрсеткіштерінің сомасы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100% дейін мәнді құрайды.

| Әріптік баға бойынша бағалау | Сандық бағалау эквиваленттері | Меңгерілген білімдердің проценттік мәні | Дәстүрлі жүйе бойынша бағалау |
|------------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|
| A | 4,0 | 95-100 | Өте жақсы |
| A- | 3,67 | 90-94 | |
| B+ | 3,33 | 85-89 | Жақсы |
| B | 3,0 | 80-84 | |
| B- | 2,67 | 75-79 | |
| C+ | 2,33 | 70-74 | Қанағаттанарлық |
| C | 2,0 | 65-69 | |
| C- | 1,67 | 60-64 | |
| D+ | 1,33 | 55-59 | |
| D | 1,0 | 50-54 | |
| F | 0 | 30-49 | Қанағаттанарлықсыз |

«А» (өте жақсы) деген баға, студент семестр барысында пәннің барлық бағдарламалық сұрақтары бойынша өте жақсы білім көрсеткен, сонымен қатар, өздік жұмыс тақырыптары бойынша жиі аралық білімін тапсырған, оқылатын пән бойынша негізгі бағдарлама бойынша теориялық және қолданбалы сұрақтарды оқуда дербестік көрсете білген жағдайда қойылады.

«А-» (өте жақсы) деген баға негізгі заңдар мен процестерді, ұғымдарды, пәннің теориялық сұрақтарын жалпылауға қабілетін өте жақсы меңгеруін, аудиториялық және дербес жұмыс бойынша аралық тапсырмалардың жиі тапсырылуын болжайды.

«В+» (жақсы) деген баға, студент пәннің сұрақтары бойынша жақсы және өте жақсы білімдер көрсеткен, семестрлік тапсырмаларды көбінесе «өте жақсы» және кейбіреулерін «жақсы» бағаларға тапсырған жағдайда қойылады.

«В» (жақсы) деген баға, студент, пәннің нақты тақырыбының негізгі мазмұнын ашатын сұрақтары бойынша жақсы және өте жақсы білімдер көрсеткен, семестрлік тапсырмаларды уақытында «өте жақсы» және «жақсы» бағаларға тапсырған жағдайда қойылады.

«В-» (жақсы) деген баға студентке, егер ол аудиториялық қалай болса, дәл солай СӨЖ тақырыптары бойынша пәннің теориялық және қолданбалы сұрақтарына жақсы бағытталады, бірақ семестрде аралық тапсырмаларды жиі тапсыратын және пән бойынша семестрлік тапсырмаларды қайта тапсыру мүмкіндігіне ие болған жағдайда қойылады.

«С+» (қанағаттанарлық) деген баға студентке, егер ол аудиториялық сабақтардың және СӨЖ барлық түрлері бойынша зейінділік сипаттағы сұрақтарға ие, пәннің жеке модульдарының мазмұнын аша білген, семестрлік

Саясат және рәсімдер

«Ұйымдағы коммуникациялар» пәнін оқу кезінде келесі ережелерді сақтауды өтінеміз:

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.

Оқу-әдістемелік қамтамасыз етілушілік

| Автордың аты-жөні | Оқу-әдістемелік әдебиеттің атауы | Баспа, басылып шығатын күні | Даналар саны | |
|--|--|---------------------------------|--------------|-------------|
| | | | кітапханада | кітапханада |
| Негізгі әдебиет | | | | |
| 1 Спивак В. А. | Современные бизнес-коммуникации. | СПб.: Питер, 2002. - 448 с. | 2 | |
| 2 Лэйхифф Дж. М., Пенроуз Дж. М. | Бизнес-коммуникации. | СПб.: Питер, 2001. – 688 с. | 2 | |
| 3 Панфилова А. П. | Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. | СПб.: Знание, 2001. – 496 с. | 2 | |
| 4 Герчикова И. Н. | Менеджмент: Учебник. | М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. | 5 | 2 |
| 5 Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. | Основы менеджмента: пер. с англ. | М.: Дело, 1998. | 5 | 2 |
| 6 Виханский О.С., Наумов А. И. | Менеджмент. | М.: МГУ, 1995. | 5 | 2 |
| 7 Котлер Ф. | Основы маркетинга: Пер. с англ. | М.: «Ростинтэр», 1996. | 5 | 3 |
| 8 А. Н. Романов | Маркетинг: Учебник | М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996. | 3 | 2 |
| 9 Столяренко Л. Д. | Психология делового общения и управления. | Ростов н/Д: «Феникс», 2001. | 2 | 1 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|
| 10 Дебольский Н. | Психология делового общения. | М.: Финансы и статистика, 1992. | 2 | |
| 11 Митич П. | Как проводить деловые беседы. | М., 1987. | 2 | |
| 12 Снелл Ф. | Искусство делового общения. | М., 1990. | 2 | |
| 13 Шейнов В. П. | Психология и этика делового контакта. | Минск, 1996. | 2 | |
| 14 Фишер Р., Юрии У. | Путь к согласию или переговоры без поражения. | М., 1990. | 3 | |
| 15 Юри У. | Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми. | М., 1993. | 2 | |
| Негізгі әдебиет | | | | |
| 1 Красовский Ю. Д. | Организационное поведение: Учеб. пособие для вузов. | М.: ЮНИТИ, 1999. – 472 с. | 2 | |
| 2 Кузин Ф. А. | Имидж бизнесмена: Практическое пособие. | М.: 1996 с. | 2 | |
| 3 Анцупов А. Я., Шипилов А. И. | Конфликтология: Учебник для вузов. | М.: ЮНИТИ, 1999. | 2 | |
| 4 Под ред. Хруцкого В. Е. | Современный маркетинг. | М.: Финансы и статистика, 1997. | 2 | |
| 5 Аверченко Л. К. | Управление общением: Теория и практикумы для социального работника: Учебное пособие. | М.: ИНФРА-М, Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. | 2 | |
| 6 Рахматша- ева В. | Грамматика общения. | М., 1990. | 2 | |
| Әдістемелік нұсқау | | | | |
| 1 Кошмаган- бетова Ж. Б. | Методические указания к проведению семинарских занятий по дисциплине «Коммуникации в организации». | Караганда: КарГТУ, 2005. - 50 с. | | 5 |
| 2 Стеблякова Л. П. | Мет. указ. к выпол СРС дисциплине «Коммуникации в организации». | Караганда: каргту, 2005. – 15 с. | | 5 |

Пән бойынша тапсырмаларды орындау және тапсыру кестесі

| Бақылау түрі | Тапсырманың мақсаты және мазмұны | Ұсынылатын әдебиет | Орындалу ұзақтылығы | Бақылау түрі | Тапсыру мерзімі |
|---|---|---|---------------------|--------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Тапсырмаларды тәжірибе жүзінде шешу | Практикалық дағдыларды бекіту | Лекция конспектілері, бақыланатын тақырыптар бойынша сабақтардың материалдары | 1 апта | Ағымдағы | 1-14 апта |
| СӨЖ тапсырмаларын орындау | Талқылауға ұсынылған сұрақтарға жауап беру және тақырыпты меңгеру | Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі | 1 апта | Ағымдағы | 1-14 апта |
| Тестілі сұрау жүргізу (аттестацияның 2 блогы) | Практикалық дағдыларды бекіту | Тақырыптар бойынша ұсынылған әдебиет | 1 біріккен сағаттар | Аралық | 7, 14 апта |
| Емтихан | Пән материалының меңгерілу деңгейін тексеру | Негізгі және қосымша әдебиеттің жалпы тізімі | 2 біріккен сағаттар | Қорытынды | Сессия кезеңінде |

Өзін өзі бақылауға арналған сұрақтар

1. Қатынастар түсінігі. Қатынастық біліктілік.
2. Қатынастық процесс.
3. Ерекше ұйымдастырылған қатынастық процестің (талқылаудың) сызбасы.
4. Ұйымдағы қатынастардың түрлері.
5. Қатынастық рөлдер.
6. Нашар қатынастардың еспетері.
7. Қарым-қатынастар стратегиясы.
8. Қарым-қатынастар тактикасы (тәсілі).
9. Қатынастық жемістері.
10. Қатынастық стильдері.
11. Қатынас өзара әрекет ретінде.
12. Адамдармен қарым-қатынас жасау, әрекеттесу мәнері, ерекшелігі.
13. "Мен-мендесу".
14. Тыңдаудың түрлері мен техникасы, эмпатикалық тыңдаудың ережелері.
15. Сөйлесушілердің типтері.

- 16.Қатынас кезеңдері; әсер ету әдістері және таптаурындарды құру; таптаурындады "бұзу" тәсілдері .
- 17.Іскерлік әңгіме.
- 18.Іскерлік келіссөз.
- 19.Іскерлік мәжіліс
- 20.Іскерлік талқылау.
- 21.Сөйлесіп отырған адамды сендіруге көмектесетін ережелер.
- 22.Дәлелдеу және сендіру (нандыру) заңдарды.
- 23.Шешендік сөз.
- 24.Іскер адамның этикасы (әдебі).
- 25.Іскер адамның жүріс-тұрысының белгіленген тәртібі.
- 26.Марктеинг қатынастр жүйесіндегі жарнама.
- 27.Сұраныстың қалыптасуы және өткізу мен сатуда ынталандыру.
- 28.Паблик рилейшнз.
- 29.Жәрмеңкелер мен көрмелер.
- 30.Маркетингті басқарудың ақпараттық және қатынастық қамтамасыз етілуі.

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

«Ұйымдағы коммуникациялар» пәні бойынша

050904 Тұрмыстық қызмет көрсету және сервис
мамандығының студенттері үшін

Экономика және менеджмент факультеті

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

31.03.2004 ж. берілген № 50 мем. баспа лицензиясы.

Басуға қол қойылды _____ ж. Пішімі 60 x 90/16. Таралымы _____ экз.

Есептік баспа табағы _____ Тапсырыс _____ Бағасы келісімді
100027. ҚарМТУ баспасы. Қарағанды, Бейбітшілік бульвары, 56