

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі

Қарағанды мемлекеттік техникалық университеті

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

---

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014ж.

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

ЕІҚР 2214 «Этика және іскерлік қатынас психологиясы» пәні

РВІКЕ 22 «Персоналды басқару және іскерлік қатынас этикасы» модулі

5В051100 - «Маркетинг» мамандығы

Экономика және менеджмент факультеті

Өндірісті ұйымдастыру кафедрасы

**АЛҒЫ СӨЗ**

Студентке арналған пән бойынша оқыту бағдарламасын (syllabus) ассистент Есенбекова Т.И. әзірлеген.

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының мәжілісінде талқыланады  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 ж. № \_\_\_\_\_ хаттама

Кафедра меңгерушісі \_\_\_\_\_ Стеблякова Л.П.  
(қолы)

Экономика және менеджмент факультетінің оқу-әдістемелік кеңесі  
мақұлдаған

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 ж. № \_\_\_\_\_ хаттама

Төраға \_\_\_\_\_ Нурмагамбетова Н.А.  
(қолы)

## Оқытушы туралы мәліметтер және байланыс ақпарат

«Өндірісті ұйымдастыру» кафедрасының ассистент Есенбекова Т.И.

«Өндірісті ұйымдастыру» 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			СОӨЖ сағаттарының саны	сағаттардың барлығы			
			дәрістер	тәжірибелік сабақтар	зертханалық сабақтар					
4	2	3	15	15	-	30	60	30	90	Тестік тапсырма

### Пәннің сипаттамасы

«Этика және іскерлік қатынас психологиясы» пәні базалық пәндердің таңдау компонент циклына болып табылады.

### Пәннің мақсаты

Берілген пәнді зерделеудің мақсаты этика 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

Осы пәнді оқыту нәтижесінде студенттер: негізін құрайтын түсініктер мен концепциялардың жүйесіндегі теориялық білімдерді қалыптастыру болып табылады.

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

- 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;
- істей алуы 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.
- практикалық машықтануы керек:
- 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.

### **Пререквизиттер**

Бұл пәнді оқу үшін келесі пәндерді игеру қажет: Менеджмент

### **Постреквизиттер**

«Этика және іскерлік қатынас психологиясы» пәнін оқу кезінде алынған білім «Тауар қозғалысын ұйымдастыру» пәндерін игеру кезінде қолданылады.

### Пәннің мазмұны

Бөлімнің (тақырыптың) атауы	Сабақ түрлері бойынша еңбек сыйымдылығы, сағ.				
	дәрістер	практикалық	зертханалық	СОДЖ	СДЖ
1 Имидж заманауи цивилизация құраушысы ретінде	2			3	3
2 Имидж түрлері	2	3		3	3
3 Имиджді басқару	2	3		3	3
4 Имиджді құраудың ерекшеліктері	2	3		3	3
5 Іскерлік коммуникация	2	3		3	3
6 Байланыс әлеуметтік-психологиялық мәселе ретінде	2	3		3	3
7 Байланыс процесі мен психологиялық аспектілерді құру	2			3	3
8 Іскерлік байланыс процесіндегі вербалсыз ерекшеліктері	1			9	9
Барлығы:	15	15		30	30

#### Тәжірибиелк (семинарлық) сабақтардың тізімі

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

#### СӨЖ-ге арналған бақылау тапсырмаларының 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.
- . 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. Позциялық келіссөз әдісі.
31. Қағидалық келіссөздің әдісі, оның мәні.
32. Едәуір күштіқарсыласпен келіссөз жүргізу техникасы.
33. Даулы жағдайда араласу.
34. Дауды жетілдіру динамикасы.
35. Дауға рұқсат ету анықтамасы.
36. «қиын адамдармен» араласу.
37. Менеджр ориентациясының құндылығы.
38. Топтық бірлесу және араласу.
39. Менеджр ориентациясының құндылығы.
40. Топты қалыптау мағынасы.
41. Іскерлік қатынас жағдайындағы экспресс-диагностика.
42. Психогеометрикалық 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 реңі, ережесі, шамасы.

### **Студенттер білімін бағалау критерийлері**

Пән бойынша емтихан бағасы межелік бақылаулар бойынша максимум көрсеткіштер (60%-ға дейін) мен қортынды аттестаттаудың (емтихан) (40%-ға дейін) сомасы ретінде анықталады және кестеге сәйкес 100%-ға дейінгі мәнді құрайды.

### Пән бойынша берілген тапсырмаларды орындау мен тапсыру кестесі

Бақылау түрі	Тапсырма мақсаты мен мазмұны	Ұсынылатын әдебиет	Орындау ұзақтығы	Бақылау түрі	Тапсыру мерзімі	Балл
1	2	3	4	5	6	
Есептерді практикалық шешу	Дағдыларды практикалық бекіту	[1], [2], [4], [7]	1-14 апта	Ағымдағы	1-14 апта	20
СОДЖ	Теориялық білімді және практикалық дағдыларды бекіту	Қысқаша дәріс жазбалары, бақылана-тын тақы-рыптар бойынша сабақтар материалдары	1-14апта	Ағымдағы	1-14 апта	10
СДЖ тапсырмаларын орындау	Тақырыпты меңгеру және талқылау үшін ұсынылған сұрақтарға жауап беру	[1], [2], [4], [5], [7]	1-14 апта	Межелік	1-14 апта	10
Аралық бақылау	Теориялық білімді және практикалық дағдыларды бекіту	Негізгі және қосымша әдебиеттің барлық тізбесі	1 қатынас сағаттары			20
Тестілеу	Пән материалының игерілуін тексеру	Негізгі және қосымша әдебиет тізімі	2 қатынас сағаттары	Қорытынды	Сессия кезінде	40
Барлығы						100

### Саясаты және процедуралары

«Этика және іскерлік қатынас психологиясы» 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. Бородин 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», 2000
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 имиджелогии 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)**

ЕІКР 2214 «Этика және іскерлік қатынас психологиясы» пәні

РВІКЕ 22 «Персоналды басқару және іскерлік қатынас этикасы» модулі

31.03.2004 ж. берілген № 50 мем. баспа лиц.

Басуға қол қойылды . Пішімі 60 x 90/16

Есептік баспа табағы ш.б.п. Таралымы дана

Тапсырыс Бағасы келісімді

---

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