



**IQTISODIYOT
KAFEDRASI**



O.A.Aripov

**ISHBILARMONLIK ETIKASI
fanidan ma'ruza mashg'ulotlarini
olib borish bo'yicha**

O'OUV-USLUBIY MAJMUA



O'zbekiston Respublikasi
Oliy va O'rta maxsus ta'lim vazirligi

Namangan muhandislik-qurilish instituti

«Iqtisodiyot va boshqaruv» fakul teti

«Iqtisodiyot» kafedrası

**ISHBILARMONLIK ETIKASI
fanidan ma'ruza mashg'ulotlarini
olib borish bo'yicha**

O'QUV-USLUBIY MAJMUA



Bilim sohasi:

300 000 - Ijtimoiy fanlar, jurnalistika va axborot

Ta'lim sohasi:

310 000 - Ijtimoiy va qulq atvorga mansub fanlar

Ta'lim yo'nalishi:

70310102 - Iqtisodiyot (tarmoqlar va sohalar bo'yicha)

Namangan 2022

Mazkur O'quv-uslubiy majmua 70310102 - Iqtisodiyot (tarmoqlar va sohalar bo'yicha) ta'lim mutaxassisligining o'quv rejasi asosida tayyorlandi. Ma'ruzalar matni iqtisodiyot sohalarini yo'nalishida ta'lim olayotgan bakalavr talabalari uchun tavsiya etiladi.

Ushbu o'quv-uslubiy majmuadagi ma'ruzalar matni TDIU professor-o'qituvchilari G.N.Axunova va N.N.Shamshiyeva kabilar tomonidan tayorlangan "Raqobat strategiyasi" nomli o'quv-qo'llanmasi asosida ishlab chiqilgan.

Tuzuvchi: i.f.d. (DSc), prof. O.A.Aripov

Taqrizchilar: NamMQI professori I.Q.Sirojiddinov
NamMTI dotsenti, i.f.n. M.G'aniev

NamMQI "Iqtisodiyot" kafedrasining 2022 yil "22" 08 dagi 1-sonli majlisida muhokama qilingan.

O'quv-uslubiy majmua Namangan muhandislik-qurilish instituti Uslubiy kengashining 2022 yil "05" 09 dagi 3-sonli qaroriga muvofiq o'quv jarayonida foydalanish uchun tavsiya etilgan.

Namangan muhandislik-qurilish instituti o'quv-uslubiy kengashida ko'rib chiqish va tavsiya etilgan. «___» _____ 2022 yildagi ___ sonli majlis bayoni___ - son bilan ro'yig'ilgan (olingan).

MUNDARIJA

1. O'quv materiallari.	4
1.1. Ma'ruzalar matni.	4
2. Amaliy mashg'ulotlar.	35
3.1. Masalalar to'plami.	35
3. Mustaqil ta'lim mashg'ulotlari.	44
3.1. Mustaqil ishni tashkil etishning shakli va mazmuni.	44
3.2. Mustaqil ish mavzulari.	57
4. Glissariy.	59
5. Ilovalar.	62
5.1. Fan dasturi.	62
5.2. Ishchi dastur.	71
5.3. Tarqatma materiallar.	90
5.4. Testlar.	97

1. O'QUV MATERIALLAR

1.1. Ma'ruzalar matni

Kirish

Global rivojlanish sharoitida O'zbekiston tanlagan bozor iqtisodiyotiga o'tishning milliy modeli hozirgi davrga kelib yangi O'zbekistonni strategik taraqqiyot sari rivojlanayotganligi bilan tushuntirilmoqda. Prezidentimiz Sh.M.Mirziyoyev aytganlaridek: «Yangi O'zbekistonni barpo etish – bu shunchaki xohish-istak, sub'ektiv hodisa emas, balki tub tarixiy asoslarga ega bo'lgan, mamlakatimizdagi mavjud siyosiy-huquqiy, ijtimoiy-iqtisodiy, ma'naviy-ma'rifiy vaziyatning o'zi taqozo etayotgan, xalqimizning asriy orzu-intilishlariga mos, uning milliy manbaatlariga to'la javob beradigan ob'ektiv zaruratdir» .

Ilm olayotgan talabalarga mazkur fan xususiyatlari doirasida O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning «Yangi O'zbekiston strategiyasi» nomli asarida keltirilgan materiallar, qoidalar va xulosalarni puxta o'zlashtirishlari, kelgusi faoliyatda samarali foydalanishlari hamda ijodiy yondashishlari ta'minlash fanni o'rganish oldida turgan asosiy vazifalardan biridir.

«Biz o'z oldimizga mamlakatimizda Uchinchi Renessans poydevorini barpo etishdek ulug' maqsadni qo'ygan ekanmiz, buning uchun yangi Xorazmiylar, Beruniylar, Ibn Sinolar, Ulug'beklar, Navoiy va Boburlarni tarbiyalab beradigan muhit va sharoitlarni yaratishimiz kerak. Bunda, avvalo, ta'lim va tarbiyani rivojlantirish, sog'lom turmush tarzini qaror toptirish, ilm-fan va innovatsiyalarni taraqqiy ettirish milliy g'oyamizning asosiy ustunlari bo'lib xizmat qilishi lozim» .

Yuqoridagi mulohazalardan ko'rinib turibdiki, ayni hozirgi vaqtda jahon xamjamiyatida ishbilarmonlik etikasi muammolariga katta e'tibor karatilgan. Shu bois, uni o'rganish va amaliyotda uning tamoyillarini qo'llash, bo'lajak mutaxassislar uchun nihoyatda kerakli bilim sifatida kasb etadi. Ishbilarmonlik etikasini shakllanishi va rivojlanishini o'rganish talab etiladigan soxalardan biriga aylandi. O'zbekiston iqtisodiy saloxiyatini ko'tarishga bel bog'lagan magistrlar ishbilarmonlik, tadbirkorlik faoliyatlarida, dunyo bozorida munosib o'rin egallashlarida ishbilarmonlik etikasiga va etiketiga rioya qilgan xolda munosabatlarni o'rnatar ekanlar oldilariga qo'ygan maqsadlari ro'yobga chiqishi muqarrardir.

1-mavzu. «Ishbilarmonlik etikasi» fanining predmeti va mazmuni

1. Kursning predmeti va vazifalari.
2. Ishbilarmonlik xulqining asosiy tamoyillarining kodeksi.
3. Bozor etikasi.
4. Bozorning axloqiy qadriyatlari.
5. Sof raqobat.
6. Zamonaviy etikaning shakllanish bosqichlari.

1. Kursning predmeti va vazifalari

Ishbilarmonlik etikasi predmeti – ishbilarmonlik faoliyati sohasida band bo'lgan odamlarning xulq-atvori printsiplarining yig'indisidir.

Undagi birinchi va eng muhim qadriyat bu ishga aloqador munosabatlarda halollik va vijdonlilikdir. Biznesda halollikka talab uning tabiatidan kelib chiqadi. Normal itisodiy jarayon uchun aldov asos bo'la olmaydi. yo lg'on va sohtakorlikka yo'l qo'ygan odam oxir oqibatda yutganga qaraganda ko'proq yo'qotadi. Tadbirkorlar o'rtasidagi munosabatlarda halollik va vijdonliliksiz mumkin emas.

Ishga aloqador etika, odamlarning shaxsiy-ishbilarmonlik sifatlariga, ularning faoliyatiga, o'z o'zini tanqid eta olishini ob'ektiv baholanishini taxmin etadigan adolatga ham mo'ljal qiladi.

Ishga aloqador etiket – takrorlanuvchi vaziyatlarda to'g'ri yo'lni tanlashga yordam beradigan ishga aloqador muloqotning shakli. Faning vazifalari quyidagilar:

Ishga aloqador muloqotni tashkil etish to'g'risida, ishga aloqador etikani rivojlantirish xususiyatlari;

Korporativ boshqaruv to'g'risida: xissadorlar bilan munosabatlar;

Bilmoq va foydalana bilmoq: ishga aloqador uchrashuvlarni tashkil etish, zamonaviy kontseptsionalarni qo'llash va shga aloqador etikani rivojlantirishning xususiyatlari, ishga aloqador etiketning qoidalari;

Firmalar o'rtasida muloqot;

Ishga taalluqli aloqalarni tashkil etish, ishga aloqador etika va etiketning ilmiy uslublari;

Ishga aloqador etika rivojlanshning zamonaviy nazariyasi asoslarini tadbiq etish;

Muzokaralarni olib borish qobiliyati;

Xorijiy sherikni tanlash, milliy an'analar xususiyatlarini hisobga olish;

Ishga aloqador subordinatsiya (bo'ysunish pog'onalar).

Ishga aloqador etiket xulq-atvor kodeksi asosini tashkil etuvchi qator qoidalar iborat. Bu qoidalar quyidagicha:

2. Ishbilarmonlik xulkinging asosiy tamoyillarining kodeksi

Shaxsiy va professional munosabatlar sohasidagi xulq-atvor printsiplari hech qanday onunchili, hech qanday kontraktlar kechishi mumkin bo'lgan voqealarni avvaldan bila olmaydi. Ko'pincha tadbirkor sog'lom fikri va vijdonidan kelib chiqib qarorlar qabul qilish kerak. Asosiysi – etik va ma'naviy-axloqiy printsiplarni shaxsiy va professional munosabatlarda qo'llash va quyidagi qoidalarga rioya etish:

O'z ishlarini o'z vositalariga muofiq olib borish;

Sheriklar va qo'shma korxonaning boshqa ishtirokchlarini xurmat qilish;

Ishga aloqador muvaffaqiyatga erishish vositasi sifatidagi kuch ishlatish va do'q po'pisa qilishdan o'zini tiyish;

Jinoyatchilik va korruptsiya bilan kurashish shuningdek, jinoyatchilik va korruptsiya barcha uchun befoyda bo'lishi uchun ko'maklashish;

Bildirilgan ishonchni oqlash, chunki ishonch – tadbirkorlik asosi va muvaffaqiyatga kalitdir, halol, vakolatli va barakali sherik nomiga ega bo'lishga harakat qilish.

3. Bozor etikasi

Tadbirkor faoliyati nafaqat resurslar, mashinalar va mahsulotlar bilan, nafaqat turli hujjatlar, ishlab chiqarish, ta'minlash va maishiy jarayonlar bilan bog'liq, u doimiy odamlar bilan ishlaydi – qo'l ostidagilarni boshqaradi, mutahassislar bilan maslahatlashadi, sheriklar bilan muzokaralar olib boradi, mehnat jamoasi bilan muloqot qiladi. Va u qanchalik yaxshi buning uddasidan chiqsa uning obro'si shunchalik yuqori bo'ladi va shunga muvofiq ravishda tadbirkorlik ishining muvaffaqiyatga erishishi aniq bo'ladi.

Bozor – tovarlarning oddiygina oldi-sotdi joyi emas, «bozor» bo'lmay, avvalo mantiq, psixologiya, etika bir so'z bilan aytganda, avvaldan tayyorlanishi kerak bo'lgan yirik madaniy qatlamdir. Bozor emas, unga faqat foyda olish, pul yig'ish, xaridor varaqobatchilarga xurmatsizlik ruxini olib kiradigan odamlar axloqsiz va g'irromdirlar. Sivillashgan bozor yozilmagan qonunlar, o'qin qoidalari va olijanoblik, ishonchlilik, vijdonlilik, birdamlik kabi axloqiy sifatlarga asoslanadi. Bizlarda ma'lum bozorga zid xulq-atvor yo'l-yo'riqlari va fikrlash stereotiplari tarkib topgan.

4. Bozorning axloqiy qadriyatlar

Aslida bozor oldi-sotdi jarayoninig o'zi doim sotuvchi va xaridor o'rtasda kompromissni izlab topishdir. Bulardan tashqari, bozor iqtisodiyoti raqobat yordamida insonning shaxsiy egoistik manfaatini jamiyat manfaatiga aylantirishga imkon beradigan bebaho mexanizmdir.

Shu kompromisslarni topishga imkon beruvchi ma'lum axloqiy me'yorlar mavjuddir. Mana shulardan ba'zilari:

Firmaning ichki siyosati tufayli kompaniyaning perzidentidan tortib yollanma personaligach bo'lgan barcha xodimlari tarafdor bo'lgan «Jamiyatga xizmat qilish» kontseptsiyasi. Mijozlarga xizmat qilib, shunga yarasha haq olish. Mana ularning dunyoqarashning tamal toshi: ishlab chiqaruvchining eson omonligi oxir oqibatda xalqqa keltirgan foydaga bog'liq – deb yozgan edi Genri Ford.

Qanchalik paradoksal bo'lmasin, pulning xurmat qilinmasligi. Tadbirkor uchun pul maqsad emas, balki qo'yilgan maqsadga erishishda vosita sifatida ishlatiladi. Pulga sig'inishning yo'qligi tadbirkorlarga erkinlik bag'ishlaydi, oqilona tavakkal qilish imkonini beradi.

Mantiqan avvalgisidan kelib chiqadigan, erishilganlik bilan qoniqmaslik, yillar o'tsada g'urur hissining pasaymasligi. Biznes nafaqat natija, balki jarayon hamdir. Biznesmayenga, huddi yozuvchidek, doim uning asosiy asari hali oldindadek tuyuladi. Bu doimiy muvaffaqiyatni mo'ljallash yanada kengroq va biznesmenning o'ziga xos «tashrif qog'ozidir».

Samimiylilik, sidqidillik, ochiqlik. Tadbirkorning halolligi G'arbdan ishga aloqador o'zaro munosabatlar uslubining ajralmas bo'lagidir, chunki biznesmen obro'sidagi zig'ircha «» «dog'» jiddiy moliyaviy yo'qotishlarga, ba'zida esa bankrotlikka olib keladi.

Uning sohasi va masshtablarida qat'iy nazar o'z biznesi uchun faxrlanish. Xaridorlar ehtiyojini qondirishga xizmat qiladigan va daromad keltiradigan har qanday biznes obro'lidir. Bunday yondoshuv asosida yuqori mahorat, o'z imkoniyatlariga ishonganlik yotadi.

Shunday printsip: biznesdagi muvaffaqiyatlar atrov-muhit buzilishi hisobiga erishilmasligi kerak.

«Daromad taqsimlanishida, uning yaratilishida ishtirok etganlarning barchasi ishtirok etishi kerak» printsipi.

5. Halol raqobat

«Halol» raqobat nima? Xalqaro tadbirkorlik sohasi allaqachon ishlab chiqib bo'lgan, tijoriy faoliyat amaliyoti esa tadbirkorlarning bozordagi xulq-atvori, «bozor o'yini» qoidalarining, hayotiyligini charxlab, muomila layoqatini tasdiqlandi.

Agarda biznesda muvaffaqiyatga erishmochi bo'lsang, buning uchun ko'p to'siqlardan o'tishga to'g'ri keladi, asl haqiqatdan yiroqlashish, chala gaplar va yarm haqiqat, nozik yolg'onlarni qo'llab, adashtirishga o'rganish kerak bo'ladi. Firib har qanday shaklga kirmasin, u – o'yinning ajralmas qismidir va uning usullarini yetarli darajada egallab olmagan tadbirkor boylikka ega bo'lishi yoki hokimiyatga erishishi amri maholdir.

Raqobat halol bo'lmog'i kerak, g'irromga yo'l qo'yilmasligi kerak. «G'irrom o'yin» qiladigan tadbirkorlar hech qachon asl muvaffaqiyatga erishmaydilar, chunki ularga yaxshi sherikni topish qiyin bo'ladi.

6. Zamonaviy etikaning shakllanish bosqichlari

Ishning avvalgi boblarida umuman etikaning muammosi ko'rib chiqilgan edi. Bu xulq-atvor me'yorlari, biroq tadbirkorga taalluqli me'yorlar. Endi tadbirkorning bu kasbiy etikalari qoidalarini tadbirkorning axloq kodeksi asosi sifatida ko'rib chiqsa bo'ladi.

Mana mutaxassislar ularni qanday belgilashdi:

Zamonaviy tadbirkor o'z mehnatining nafaqat o'zi uchun, balki boshqalar uchun ham, jamiyat uchun foydali ekanligiga ishonadi;

Uning atrofidagi odamlar ishlashni bilishadi va xohlashadi, tadbirkor bilan birga o'zlarini ishlab ko'rsatishga intilishlaridan kelib chiqadi;

Biznesga ishonada, uni jozibali ijod sifatida biladi, biznesga san'atga kabi munosabatda bo'ladi;

Raqobat zarurligini tan oladi, biroq hamkorlik zarurligini ham tan oladi;

O'zini shaxs sifatida xurmat qiladi, har qanday shaxsni esa – xuddi o'zidek xurmat qiladi;

Har qanday mulkchilikni davlat hokimiyatini, ijtimoiy harakatlarni, ijtimoiy tartibni, qonunlarni xurmat qiladi;

O'ziga, boshqalarga ham ishonch bildiradi, maxorat va vakolatlikni xurmat qiladi;

Bilimni, fan va texnikani, madaniyatni qadrlaydi, ekologiyani xurmat qiladi;

Kerakli qaror qabul qilganligi uchun javobgarlikni qo'l ostidagilarga ag'darmaydi;

Boshqa odamlarning kamchiliklariga toqatlidir;

Korxona maqsadlarini xodilarning shaxsiy maqsadlari bilan muvofiqlashtiradi;

Hech qachon hech kimni kamsitmaydi;

O'ta sabr-bardoshlidir.

2-мавзу. Ишбилармонлик этикаси ва менежмент

Режа:

1. Ишбилармонлик этикасининг ўрни ва унинг тузилмаси.
2. Ишбилармонлик этикаси ва бошқариш қарорлари.
3. Ишбилармонлик этикаси ва замонавий бошқарув
4. Халқаро миқёсдаги бизнес этикаси
5. Этика нормативларини ишлаб чиқиш

1. Ишбилармонлик этикасининг ўрни ва унинг тузилмаси

Ишбилармонлик этикаси – тadbirkorlik фаолияти соҳасида банд бўлган одамларнинг юриш-туриш принциплари мажмуисидир.

Ундаги биринчи ва энг муҳим қадрияти ишбилармонлик муомаласидаги тўғрилиқ ва виждонлиқ. Бизнесда тўғрилиққа бўлган талаб унинг табиатидан келиб чиқади. Фирибгарлик нормал иқтисодий жараён учун асос бўлиб хизмат қила олмайди. Охир-оқибат ёлғон ва соҳталиқни ишлатувчилар, ютишдан кўра кўпроқ йўқотадилар.

Ростгўйлик ва виждонийлиқсиз тadbirkorlar ўртасидаги муносабатни тасаввур қилиб бўлмайди. Ғарбнинг хом-ашё ва фонд биржаларида ҳар куни гувоҳларсиз оғзаки келишув асосида нефтнинг миллионлаб тонналари, ўнлаб миллион акциялар сотилади ва сотиб олинади. Маҳсулотларга бўлган кўплаб шартномалар ҳам узоқ вақт мобайнида расмийлаштирилмайди.

Ишбилармонлик муносабатлар учун хушмуомалалиқ ва одоблиқ ҳам зарур. Бу сифатларнинг мавжудлиғи ҳар қандай вазиятда шерикни унинг биоижтимоий характеристикаси бўлмиш жинси, ёши, миллати, феъл-атвори, одат ва бошқа томонларини ҳисобга олган ҳолда мақсади бор шахс сифатида

англашни билдиради, бундан ташқари муносабатлардаги хушмуомалалик, одобрилиқ ва зукколик ҳамкасбларнинг шахсиятини эҳтиёт қилишни билдиради. Айниқса бу хорижий ишбилармонлар билан муносабатда жуда ҳам қадрланади. Хорижий фирмаларнинг вакиллари учрашганда, ҳеч бир вазиятда биринчи таассуротлардан хорижий ҳамкасбга нисбатан ҳурматсизлик ҳисси туғилмаслиги керак.

2. Ишбилармонлик этикаси ва бошқариш қарорлари

Ҳамма қизиққан томонлар учун, мутлақо мақбул идеал бошқарув қарорлари амалиётда йўқ. Менежерга стандарт усулларни ўзлаштириш қизиққан томонларга ўзининг қарорларини тушунтиришга, охирида эса – ахлоқий далиллар сифатини баҳолашга имкон беради.

Этик далилларни кўришда иккита энг кўп тарқалган тамойил мавжуд – утилитаризм (манфаатпарастлик) тамойили ва ахлоқий талаб тамойили. Утилитаризм тамойилига кўра фаолият ахлоқий оқланган ҳисобланади, агарда у максимал одамлар сонига мақсуд фойдани олиб келиш ёки олиб келаётган тенденцияга эга бўлса. Умумий фойда олиб келинаётган зарар ҳажми билан солиштирилади, ва агарда у устун келса, қарорлар этикага зид бўлиб ҳисобланади. Агарда барча альтернатив фаолиятлар у ёки бу даражада зарар олиб келадиган бўлса, унда «энг кам ёмонлик» танлаб олинади.

Одатда қарорлар самарадорлиги минимал мақбул даражадан баланд бўлса қабул қилинади ва зид ҳолларда рад этилади.

Қарорларни қабул қилишда этикани самарали фойдаланилиши учун энг камида иккита шароит бўлиши керак – шу масалаларга менежерларнинг диққати ва юқори ташкилий маданият. Биринчиси раҳбарлари чинакам лидер бўлган компаниялар учун хосдир, бутун персонал ўз ўрнида туради, «Этикага оид бизнес – яхши бизнес» эканлигини билдиради, стратегия ва тактика асосий ишбилармон қатнашувчиларининг талабларини қондириш учун бўйсундирилган, алмашаётган атроф муҳитга эгилувчан механизм мослашуви келиб чиқди. Бу каби фирмаларда этика корпоратив маданиятни зарур даражада ушлаб туради деб ҳисоблашади ва бу бизнесни мустаҳкамлашга ёрдам беради.

3. Ишбилармонлик этикаси ва замонавий бошқарув

Ишбилармонлик этикаси нафақат ижтимоий масъул фаолият муаммосига тўхталиб ўтади, балки у ўз диққатини бошқарувчи ва бошқарилувчилар хатти-ҳаракатларининг кенг қамровдаги вариантларига жамлайди.

Ўз манфаатлари йўлида иш кўраётиб, кўп миллатли корпорациялар ўзларини иқтисодий ва ижтимоий ривожланишни таъминловчи айирбошлашлардаги воситалар сифатида баҳолашлари керак деган фикр тобора ойдинлашиб бормоқда. Хоҳлайдими, йўқми бундай корпорациялар бошқа манфаатларга ҳал қилувчи ва давомли равишда таъсир кўрсатади. Шунинг учун ҳудуднинг маданиятига, динига ва ҳаёт тарзига таъсирни ўрганиш жуда муҳим. Бунинг учун вақти-вақти билан хўжаликнинг этикага таъсири бўйича тафтиш

ўтказиш зарур. Этикаг оид моментлар режалаштириш жараёнининг асосий қисми бўлиши керак. Бундай таҳлил йўқлигида кўп миллатли корпорациялар ҳаракатлари натижасида юзага келувчи муаммолар мамлакат ҳукумати тартибга солувчи объектга айланади. Шунинг учун ҳар бир кўп миллатли ташкилотнинг мақсади иш олиб боришда бутун дунё бўйича юқори даражадаги ягона этик тамойилларни ўрнатиш ва уларга сўзсиз ва онгли равишда амал қилишдир.

1. Халқаро миқёсдаги бизнес этикаси

Кўп миллатли ташкилотлар этик (ахлоқий) масъулиятнинг ва назоратнинг юқори даражалиги билан характерланади. Иқтисодий фаровонлик даражасининг ошиши билан мамлакатларнинг этикага бўлган эътибори ортиб бормокда. Европа, Осиё ва Америка мамлакатларида бизнесменлар учун муомала маданияти кодекси бир хил принципларга асосланган. Аммо чет элга боришда тадбиркорлик этикасининг миллий хусусиятларини албатта инобатга олиш зарур.

АҚШ. Саралаш услуби америкалик ишбилармонларга хосдир (ҳамма нарса фойда келтириш керак): керагидан ортиқ меҳнат сарфланишининг йўқлиги; урф-одатларга лоқайдлик; берилган ваъданинг кучи; ҳар қандай ишнинг ташкил этилиши ва юритилишининг мукаммалиги, икир-чикирларга катта эътибор, мутахассис кадрлар ва ишлаб чиқариш; лўндалилик ва аниқлик; конструкторлик ва унга янгилик киритиш. Иш юзасидан алоқа пайтида улар сизга ахборотни батафсил айтишмайди, лекин сиздан иш тартибини тушунишингизни ва бизнесни америкача олиб боришингизни кутиб қолади.

Англия. Буюк Британиянинг ишбилармонлари – Ғарбнинг бизнес оламидаги энг юқори малакали вакилларидан биридир. Лекин иқтисодий ва моддий ўзига хос ривожланиш кучидан, инглиз ишбилармонлари узоқ муддатли истиқбол таҳлилининг энг баланд даражасига кўтарила олишмайди. Шу билан бирга британия бизнесининг молия ва хом – ашё соҳасида дунёда деярли тенг келадигани йўқ. Англия бизнесига ижтимоий мутаассиблик, кўп асрли тарихга эга бўлган ғояларга тарафдорлик хосдир. Инглиз ишбилармони – қаттиқ интизомга эга, заковатли одам, унда юқори мутахассислик ва сиёсий инфантиллик мужассам этган. У ўзининг иши билан чегараланиб қолмай, жуда кенг қизиқишларга эга.

Франция. Французлар учун ошхона – уларнинг миллий ғурури. Таомларнинг сифати ҳақидаги ҳар бир хайратга солувчи шарҳи, маъқулланади. Ичимликларни истеъмол қилишда меъёрни билиш асосий талабдир. Французлар турли хил муомалага катта аҳамият беришади. Агар урф – одатга кўра саломлашганда «мсье», «мадам» қўшилмаса ёки исмлари айтилмаса, қўполлик ҳисобланади. Визит карточкалари билан ўзаро алмашиш ҳамма жойдагидек. Кийимга нисбатан жуда муҳим қоида бор: у юқори сифатли ва табиий материаллардан бўлиши керак.

Италия. Италиялик ишбилармонлари музокаралар ишбилармонлар оламида мавқеи таҳминан тенг бўлган одамлар орасида олиб борилишига катта аҳамият беришади. Бундан ташқари ҳамкорлар билан дўстона, норасмий

алоқалар ўрнатилишига катта аҳамиятга эга. Шунингдек кўп масалаларни италияликлар норасмий вазиятда, масалан, ресторанда муҳокама қилишни афзал кўришади. Муаммоли масалаларда италияликлар ақл билан иш юритишга ҳаракат қиладилар.

Олмония. Олмонлар суҳбатни бошлаш учун вақтни бекорга сарфламай, маъносиз куруқ сўзларни ишлатмайдилар. Суҳбат аниқ характерга эга бўлади. Олмонлар тартибга аниқ риоя қилувчи ва нозик табиатли (инжиқ)дирлар. Агар сиз келишувнинг ҳамма шартларини бажара олишингизга шубҳаласангиз, унда таклифларингиздан олдиндан вос кечишингиз яхшироқ. Ишни ўз вақтида бажаришлик ва регламентация ҳамма соҳаларда кўринади. Олмонларда нафақат ишни, балки шахсий ҳаётни ҳам кун ва соатларда режалаштириш одати бор.

Финляндия. Фин бизнесменларнинг замонавий тадбиркорлик этикаси ишончлилиги ва пухталиги, тўғрилиги ва ҳаққонийлиги, аниқлиги ва ўта синчковлиги билан ажралиб туради. Бу мамлакатда ҳамкасб ёки дўстларни табриклаш одат тусига киритилган. Агар сиз бирор нарса совға қилмоқчи бўлсангиз, совға қиммат бўлмаслиги керак. Финляндияда кўплаб ишга оид масалалар сауна ёки ресторанда ҳал қилинади, шунинг учун шу каби таклифларни рад қилманг, бу сиз учун савдо-сотик билан боғлиқ ишингизда катта ёрдам бўлиши мумкин.

Япония. Япон бизнесменлари учинчи шахс, яъни воситачи орқали шахсий алоқаларни ўрнатишни афзал кўрадилар. Воситачи моддий жиҳатдан ёки ёрдам берилиши билан мукофотланиши керак. Японлар мулоқот тадбиркорлик соҳасида ёки жамиятда деярли бир хил ўринга эга одамлар ўртасида олиб борилишига катта эътибор қаратадилар. Улар учун даражаларнинг бир поғонада ҳам фарқ қилиши томоннинг этикетни бузмоқда, етарли обрўга эга эмас ёки сўровчи (илтимос қилувчи) ролида чиқмоқда деган маънога эга. Шунинг учун янги алоқалар сизга керак бўлган шахс билан қариндошлик, дўстона ва молиявий муносабатда бўлган воситачилар орқали ўрнатилади.

Жанубий Корея. Кореядаги энг катта қийинчилик — икки томон ўртасидаги тушунмовчилик, яъни тил билан боғлиқ тўсиқдир. Корейсларга музокаралар олиб бориладиган инглиз тилини ўзлаштириш қийин. Корейсларнинг миллий ифтихор ва кўнгил нозиклигини ҳисобга олиш керак. Улар обрўларига бўлган ҳар қандай тажовузни оғир қабул қиладилар. Корейс бизнесменларига ёзма ҳолда мурожаат қилиб, алоқа ўрнатиш мумкин эмас. Бу ҳолда воситачиларсиз иш битмайди. Юзма — юз учрашувдан бошқасини тан олмайдилар. Жанубий Кореяда лавозимини ёки фамилиясини айтиб мурожаат қилиш одатдир.

Хитой. Хитойликлар барча жиҳатларни ва таклиф қилинаётган битимнинг оқибатларини кўшимча равишда ўрганмасдан туриб, қарор қабул қилмайдилар. Агар вақтнинг чўзилиб кетишини хоҳламасангиз, таклифингизни кўриб чиқиш муддатини қисқартириб, унинг аниқ тавсифини иш сафарингиздан 2-4 ҳафта олдин юборинг. Хитойда хорижий шериклар билан норасмий муносабатларни ўрнатишга катта эътибор қаратишади. Совғани маълум бир шахсга эмас, балки бутун ташкилотга қилиш афзалроқ.

Туркия. Туркияда иш билан боғлиқ суҳбатлар кафеда бир пиёла чой ва ширинликлар билан бошланади. Агар кафеда музокаралар муваффақиятли якун топс, ҳамма ресторанга йўл олади. Турклар совға беришни ва олишни яхши кўрадилар. Бу ерда ҳар қандай маросим таклиф қилинганларга кичик эсдалик совға тақдим қилиш билан якунланади. Иш бўйича суҳбатдан олдин у – бу суҳбат бўлиб ўтади. Айнан шу суҳбат давомида сизнинг таклифингизнинг тақдири ҳал қилинади.

Араб мамлакатлари. Бу мамлакатларда музокараларнинг муваффақиятли бўлишида маҳаллий урф-одатларни ҳурмат қилишдадир. Музокаралардаги энг муҳим қоидалардан бири шериклар ўртасидаги ишонч ҳисобланади. Агар америкалик ҳар қандай муаммони ечишда ҳодисаларнинг ривожини олдиндан билишга ҳаракат қилса, араблар эса ўтмишга қараб, ўз илдизлари ва урф-одатларига назар ташлаб иш кўришга одатланганлар. Бундан ташқари улар музокараларда муҳокама қилинадиган саволларнинг тафсилотларини олдиндан ўрганиб чиқишни афзал кўрадилар. Араб оламида Ислом урф-одатлари катта аҳамиятга эга. Умуман олганда, араб олами бир-бирига ўхшамас бўлиб, араб мамлакатлари вакилларида ишбилармонлик муносабатларида анчагина фарқ бор.

5. Этика нормативларини ишлаб чиқиш

Кўп миллатли ташкилотлар қуйидаги тавсияларга амал қилишлари керак:

1. Бутун дунёда қўлланиши мумкин бўлган этик нормативларни ишлаб чиқиш.
2. Стратегияни ишлаб чиқишда этик масалаларни инобатга олиш.
3. Йирик ва хал қилиб бўлмайдиган этик муаммолар пайдо бўлишида шубҳали бозордан кетиш.
4. «Этикага таъсир» ҳақидаги такрорланиб турадиган ҳисобот тузиш.

Тадбиркорлик этикаси бизнинг хоҳишимиз туфайли пайдо бўла олмайди. Унинг шаклланиши мураккаб ва узоқ давом этадиган жараён бўлиб, унда аввало тадбиркорларнинг ўзлари, давлатнинг турли институтлари, оммавий ахборот воситалари ва бошқалар иштирок этади. Сўз бу жараёни жадаллаштириш учун керакли замин яратиш, унга аниқлаштирилган ғоявий йўналиш бериш ҳақида кетмоқда, чунки бизнес мафкураси асосида қандай ахлоқий принциплар бўлиши жамиятга бефарқ эмас.

3-мавзу. Ишбилармонлик этикети ижтимоий нормаларнинг хусусий тури сифатида.

Режа:

1. Ишбилармонлик этикетининг нормалари ва уларнинг бизнесдаги аҳамияти.
2. Хулқ атвори формал ва ноформал ижтимоий назорати.
3. Бизнесда нормал ва хулқ атвор нормативларининг аҳамияти.

4. Ишбилармонлик этикетининг қоидали ижтимоий нормаларининг хусусий тури сифатида.

5. Ишбилармонлик этикетининг тамойиллари.

1. Ишбилармонлик этикетининг нормалари ва уларнинг бизнесдаги аҳамияти

Ижтимоий норма тушунчаси ва унинг асосий вазифалари.

Катта-катта гуруҳларни бошқаришнинг асосий воситаларидан бири бу ижтимоий нормалардир. Бу ижтимоий нормалар орқали уни ишлаб чикувчилар кишиларни ўз-ўзини қилишлари қайси критерияларга тўғри келиши каби масалаларни очиб беради. Ижтимоий нормалар инсонлар гуруҳининг турли қизиқишлари, улар ўртасида бўладиган ўзаро муносабатлар асосида ишлаб чиқилади.

Йиғилган ижтимоий тажриба инсонларга турли нормалар орқали етказиб берилмас экан фойдасиз бўлиб қолаверади. Айнан шунинг учун ижтимоий нормаларнинг энг муҳим вазифалари бу ташқи шахсий керак бўладиган хусусият, шарт-шароитларни шакллантириш саналади. Бу каби функцияларни амалга ошириш жараёнида ижтимоий нормалар инсонларга зарур бўлган ички ва ташқи муҳит ҳамда воситаларни яратади. Бундан ташқари ижтимоий нормалар кишиларни ўз-ўзини идора қилишнинг психологик томонларини етказиб беради. Улар ижтимоий, институтчионал назорат қилиш ва бошқаришни ҳам амалга оширади. Ижтимоий нормалар мажмуасининг мавжудлиги муайян ва алоҳида қоидаларни вужудга келишига замин тайёрлайди.

2. Хулқ атвори формал ва ноформал ижтимоий назорати

Ижтимоий назорат – бу тарихий шаклланган ёки жамиятнинг махсус урнатилган санкциялар мажмуаси бўлиб бу ёрдамида шахсларнинг умум қабул қилинган нормаларга бўйсунилишини таъминлайди. Исталган ижтимоий назорат системаси қуйидагиларни кўзда тутди. Биринчидан, муайян умум жамият томонидан тан олинган фаолият стимулларнинг мавжудлиги (мақсадлар, ғоялар, кимматликлар); иккинчидан, аниқланган ижтимоий нормалар мажмуи (кишиларнинг, давлатларнинг ва ижтимоий гуруҳларнинг бир-бири орасидаги муносабатларни бошқаради). Нормалар бажарилиши, интизом қилиниши шарт бўлган муайян турларни шакллантирса, ижтимоий назорат шу бажарилиши керак бўлган нормаларнинг бажарилишини таъминлаб беради. Назоратнинг асосий вазифаси – бу системаларнинг муқобиллигини таъминлаш, уларнинг сифатини сақлаб қолиш, замонавийлигини таъминлаш ва маълум бир натижага эришишни юзага келтириш.

Ижтимоий назоратнинг амал қилиши кўпроқ жамоавий қонун-қоидаларга амал қилинмайдиган гуруҳларга хос бўлмайди. Интенсивлик нуктаи назардан жамоалар у ёки бу ижтимоий нормаларни қўллайди ва амалга жорий этади. Ушбу санкцияларнинг характери жамоанинг ижтимоий-психологик ривожланиш даражасига қараб аниқланади.

Ижтимоий санкциялар сифатида жамиятда интеграция вазифасини бажарувчи ижтимоий восита тушунчаси англашилади. Ижтимоий санкциялар ижобий (белгиланган қоидаларни бажарганлик учун тақдирланиш) ва салбий (белгиланган нормаларга амал қилинмаганлик учун жазо). Одатда салбий санкцияларнинг белгиланиши ижобий санкция белгиланишига қараганда кўпроқ учрайди. Жамоага оид нормаларнинг бузилиши жамиятнинг ўзига қилинган тажовуздай қабул қилинади ва дарҳол жиддий чора-тадбир кўрилишига сабаб бўлади.

3. Бизнесда нормал ва ҳуқ атвор нормативларининг аҳамияти

Ташкилотлар раҳбарлари фаолиятни олиб боришда этикага зид амалиётнинг кенгайишига сабаб деб қуйидагиларни кўрсатадилар:

1. Этик мулоҳазаларни четга суриб қўядиган рақобатчилик кураши;
2. Ҳар уч ойда, яъни квартал ҳисобатларида даромад кўрсатгичини кўрсатишга интилишнинг ошиб бориши;
3. Этик фаолияти учун раҳбарларни мукофатланишларини таъминлашдаги муваффақиятсизликдир;
4. Бора-бора иш жойидаги этикага зид ҳаракатларни кечирувчи жамиятдаги этика мазмунининг умумий пасайиши;
5. Оддий ходимлар ўзининг шахсий кадриятлари ва бошқарувчиларнинг кадриятлари ўртасида муроасага келишишлари мақсадида ташкилот томонидан оддий ходимларга бўлган босим;

Оддий ходимларнинг этикага зид қарор қабул қилишларида раҳбарларнинг ҳаракатлари асосий таъсир омили ҳисобланади. Демак, раҳбар ўзини этикага зид равишда тутиши ходимларнинг ўзини тутиш этикасига сезиларли равишда таъсир кўрсатиши мумкин.

Ишда муваффақиятга эришиш ва қўл остидагиларнинг мутлоқ ишончига сазовор бўлиш учун раҳбар эга бўлиши керак бўлган бир қанча сифатларни санаб ўтиш зарур.

4. Ишбилармонлик этикетининг қоидали ижтимоий нормаларининг хусусий тури сифатида

Иш этикаси нормалари ижтимоий нормаларни таркиб топтирувчи сифатида қуйидаги функцияларни бажаради:

1. Ижтимоий системага кирувчи бир қисм сифатида улар жамият ва унинг аъзолари ўртасидаги муносабатларни тартибга солишдек асосий функцияси;
2. Ўзининг объектив табиатига кўра улар ишдаги ўзаро ҳамкорликда самарадорликни ошириш, фаолиятни оптималлаштириш ва тадбиркорликдаги асосий вазифаларни бажаради.
3. Ҳурмат ва самимийлик ифода воситаси сифатида ишдаги муносабатларни яхшилаш ҳамда низоларни бартараф этиш вазифасини бажаради.

4. Статусдаги фарқларни ифодаловчи бўлиб, у иерархик структурани сақлаб туриш функциясини бажаради.

5. Жамиятда нормаларнинг кишилардаги муносабатлар билан алоқадорлигини умулаштириб бирлаштирувчи омил ҳисобланади.

6. Шахс учун кооптация (lot. cooptatio — қўшимча сайлов) шарти бўлиб, ўзини намойиш қилиш вазифасини бажаради.

7. Кишиларни керакли пайтда ўзини тута олиб, керакли хатти-ҳаракат қилиши учун рухий далда берувчилик вазифасини бажаради.

5. Ишбилармонлик этикетининг тамойиллари

Иш юритиш этикасининг қоидалар мажмуаси қуйида келтириладиган принциплар асосида курилади:

1. Ҳурмат принципи
2. Катталарни ҳурмат қилиш принципи
3. Аёлларни ҳурмат қилиш принципи
4. Эстетика принципи
5. Гигиена принципи

Ҳурмат ўз ичига мулоимлик, статусдаги фарқларнинг сақланиши ҳамда тенглик кабиларни қамраб олади. Норматив талабдаги ҳолат маданий-тарихий вазиятга қараб ўзгариши мумкин. Этикадаги талаб кишилар томонидан ижобий қабул қилингандагина ўзини намоён қилади.

Ишдаги ўзаро ҳамкорликда **иштирокчиларнинг ўзини тутиши** уларнинг мамиятда тутган ўрни, статуси қараб белгиланади. Бунда бошлиқ унга бўйсунувчига қараганда, катта-кичikka нисбатан, тажрибали тажрибасизга нисбатан, аёл киши эркак кишига нисбатан, бир гуруҳ кишилар битта кишига нисбатан статусга эга бўлади. Кимки юқорироқ статусга эга бўлса, у шунга яраша **приоритетга**, афзалликларга эга бўлади. Баъзан статусдаги муносабат қарама-қаршилиқни келтириб чиқаради.

Асосийси — этик ва маънавий-ахлоқий принципларни шахсий ва профессионал муносабатларда қўллаш ва қуйидаги қоидаларга риоя этиш:

- Ўз ишларини ўз воситаларига мувофиқ олиб бориш;
- Шериклар ва қўшма корхонанинг бошқа иштирокчиларини ҳурмат қилиш;
- Ишга алоқадор муваффақиятга эришиш воситаси сифатидаги куч ишлатиш ва дўқ пўписа қилишдан ўзини тийиш;
- Жиноятчилик ва коррупция билан курашиш шунингдек, жиноятчилик ва коррупция барча учун бефойда бўлиши учун кўмаклашиш;
- Билдирилган ишончни оқлаш, чунки ишонч — тадбиркорлик асоси ва муваффақиятга калитдир, ҳалол, ваколатли ва баракали шерик номига эга бўлишга ҳаракат қилиш.

4-мавзу. Ишбилармонликнинг нутқ маданияти.

Режа:

1. Нутқ этикетига қўйиладиган талаблар ва қоидалар.
2. Нутқ маданиятининг психологик тамойиллари.
3. Ишбилармонлик нутқи
4. Матнларда асосий қирраларни очиқ бериш.
5. Ўзаро сўзлашиш нутқи

1. Нутқ этикетига қўйиладиган талаблар ва қоидалар

Нутқнинг иш юритишдаги этиканинг уч функцияси билан боғлиқ бўлган роли:

- Ишга боғлиқ
- Шахсиятга боғлиқ
- Вакилликка оид

Нутққа қўйиладиган талаблар нутқ маданиятининг уч тоғомонига боғлиқ бўлади:

1. Сухбатдош билан бўладиган сухбат ва нутқнинг эмоционал бўёқдорлиги
2. Нутқ маданиятининг характеристикаси
3. Нутқнинг таркиби

1. Сухбатдошларининг ўзаро ўзларини тутишларига қўйиладиган талаблар ҳурмат ва мулоимликдек тасаввурга боғлиқ бўлади. Улардан баъзилари муайян қоидаларда ўз ифодасини топади ҳамда гапирувчи ва тингловчига таниш бўлиши мумкин.

Тингловчи учун - барча исталган нутқни тинглаш тавсия этилади ва керакли пайтда уз изохини бериши суралади, шунингдек тингловчи ҳар доим жавоб беришга тайёр туриши керак. Агар инсон ўз иши билан банд бўлса-да, ишини қуйиб унга қаратилган нутқга эътибор қилиши сўралади. Агар сухбатдош гапираётган бўлса ва биринчи сухбатдош ҳам гапирмоқчи бўлса унда гап бошлаган кишини иккинчи сухбатдош тинглаши ундан сўнг эса фикрини билдириши керак. Яъни асосий қоидалар:

1) нутқга боғлиқ бўлмаган фаолият билан банд бўлиб турганда гапирувчига имкон яратиш;

2) ўз нутқини бошлашдан олдин сухбатдошнинг нутқини тинглаш.

Гапирувчи учун - тингловчига қаратилган нутқ орқали зарар етказиш тақикланади. Бу учун жуда эҳтиёт бўлиш ҳамда айтиладиган сўзни, нутқнинг етказиши мумкин бўлган зарарни олдиндан кўра олиш керак бўлади.

Нутқ маданияти - Алоқа қилиш факторларининг (сифатларининг) бирлашмаси ва системаси: суз бойлиги (хилма-хиллик), нутқнинг софлиги, номакул-сузларнинг мавжуд эмаслиги, норматив бўлмаган лексикалар чунки бу эркин сузлашишни кийинлаштиради, диккатни йукотади, сухбатдошни зериктиради; аниклик, тушунарлилик, тўғрилиқ.

Хеч қачон айтиладиган суз суҳбатдошга зарар келтирадиган бўлмаслиги керак. Бу қоиданинг ҳаётий амалиётда қуллашга оид маслаҳатларни кейинги қисмда айтиб утилади.

2. Нутқ маданиятининг психологик тамойиллари

1. Баҳоланган ва баҳоланмаган курсатмалар. Бизнинг нутқ маданиятимизда баҳоланган курсатмаларга ва у ёки бу фактга мунособатимизни шакллантиришида муайян бир тасаввурга эга ҳисобланамиз.

2. Ижобий ва салбий шакллантириш. Суҳбатдошда оптимистик ва конструктив ёндашишни ҳосил қилиш учун киши ҳар қандай салбий шаклланган сузлардан қочиши керак ва бу ноқулай шароитларни тугдирмайди.

3. Очик ва ёпик саволлардан фойдаланиш. Савол қуйиш суҳбатнинг бориши учун зарур бўлган энг асосий воситалардан бири бўлиб, у суҳбатдошга турлича таъсир қилади ва суҳбатда турли хилдаги вазифаларни амалга оширади.

4. Алоҳида кийин вазиятларда нутқни қуллаш қоидалари. Кечирим сураш- сизнинг томонингиздан суҳбатдошингизни ноқулай вазиятга солиб қўйган бирор суз айтилган тақдирда кечирим сураш жуда муҳимдир.

5. Танкид қила олиш ва танкидни қабул қила олиш. Критик уз фикрин билдириш иш юзасидан бўладиган мунособатларнинг ажралмас булагидир ва қўпгина кишилар уларга бошқалар томониан билдириладиган танкид уларнинг қайфиятларини бузадиган омил сифатида қўрсатишади.

6. Илтимос билан мурожаат қилиш. Ҳозирги замонавий дунёда бирон бир ёрдам сурашда илтимос билан мурожаат қилиш усули кенг қўлланмоқда. Суҳбатдошингиздан ниманидир қўтишингиз учун сиз олди берди қўидасини унутмаслигингиз керак.

7. Рад этишнинг тўғри шакли. Шундай ҳолатлар ҳам бўладики сиз илтимос қилаётган шахсга рад жавобини беришингиз керак бўлади.

8. Қўшилмасликни билдириш барча нарсаларни инобатга қилиш орқали амалга ошириш керак бўлади.

9. Қелишув ва комплиментни ифодалаш (суҳбатдошга билдириладиган ижобий ёндашув) ҳам иш олиб боришнинг энг асосий қисмларидан ҳисобланади.

3. Ишбилармонлик нутқи

Иш юритишда «стандартизация» сингари сузлашувда ўзининг таъсирини ҳисобга олиш ва ҳуқуқий асосини яратиш керак бўлади. Ҳуқуқий мунособатларда умумийликни таъминлаш учун сузлашув ҳолатларни енгиллаштирадиган стандартларни аниқлашга тўғри келади. Бу стилнинг асосий мақсади расмий-иш услубидаги гапларни яхши формада ҳаммага тушунарли қилиб етказишдир. Иш юртиш стилининг таъсирчанлигини умумий тил услубидаги хусусиятлар эмас балки айнан шу расмий-иш услубидаги муҳим хислатлари аниқлаб беради.

Расмий-иш услубида хикоячилик ҳам хос эмас, яъни бу каби услубдаги гапларда бирор нарса хикоя қилиб бериш муҳим урин эгалламайди.

Сузларни яхши ишлата оладиган киши нутқда «шахсий фикримча», «инобатга олиш керак», «айтиб утилганлардан қилиб чиқадиган бўлсак» деган ифодалардан қочган ҳолда иш қўради.

Бу каби кишилар Мопассан айтганидек, шундай Янги Суз в ифодалардан фойдаланадики, унда қалб талаб қиладиган маъно бўлади. Яхши нутқ афиша каби қисқа бошланишга эга бўлади. Хулосаси эса ҳаёт хусусиятга эга бўлади. Бошқача қилиб айтиладиган бўлса қисқа хулоса қомлимент, қақирув, юмористик таъсир буёқлари, шеърӣ сатрлар билан тугаши мумкин.

4. Матнларда асосӣ қирраларни очиб бериш

Расмий-иш услубининг зарурий - ёзилиш хусусиятини ёритишда феълнинг бошқа шакллари ҳам муҳим рол уйнайди. Шундай қилиб, феълнинг ҳозирги замон шакли бирор иш-ҳаракатнинг бақарилиш шартлигини аңлатиши мумкин.

Расмий-иш услубининг энг асосӣ лингвистик белгиларидан бири бу унинг ном қарактеридир. Бу услубдаги гапларда от суз туркумининг қулланилиши бошқа услубларга айниқса, илмӣ услубдаги гаплардан анча юқоридир. Яъни бунда от суз туркумидаги сузлар турли предлог ва боғловчилар билан бириккан ҳолда ишлатилади.

Иш услубининг яна бир хусусиятларидан бири бу эмоциясиз ва стандартлаштирилган сузларнинг қулланилишидир.

Расмий-идоравӣ нутқ – бу иш билан боғлиқ бўлган мунособатларда ишлатиладиган нутқдир.

5. Ўзаро сўзлашиш нутқи

Ўзаро сўзлашиш нутқи ҳамкорлик қилиш учун муайян ахборот билан айрибошлашини бир бири билан ўзаро сўзлашиш нутқи алоқани йўлга қўйишни назарда тутади.

Ўзаро ҳаракат сифатидаги ўзаро сўзлашиш нутқи қийинчиликларсиз амалга ошиши учун у бир неча босқичдан иборат бўлмоғи керак:

- Алоқа ўрнатиш (танишиш) – ўзга одамни тушунишни, бошқа одамга ўзини таништиришни назарда тутади;
- Мулоқот вазиятида ўз ўрнини билиш, бўлаётган воқеъликни аңлаш, пауза тутиб туриш;
- Қизиқтираётган муаммони муҳоқама қилиш;
- Муаммони ҳал қилиш;
- Алоқани тугатиш.

Тўғридан тўғри контактда ва бевосита суҳбатда оғзақи ва новербал коммуникация энг катта аҳамиятга эга.

5-мавзу. Ишбилармонлик мулоқоти

1. Ишбилармонлик мулоқотига шахсий сифатларнинг таъсири.
2. Ишбилармонлик мулоқотининг турлари.
3. Ишбилармонлик мулоқоти, унинг тузилмаси ва асосий қонуниятлари.
4. Мулоқот коммуникация сифатида
5. Диалогли мулоқот
6. Иш бўйича мулоқотнинг гуруҳли шакллари
7. Телефон орқали мулоқот

1. Ишбилармонлик мулоқотига шахсий сифатларнинг таъсири

Шахс жамият таъсирида, шунингдек инсоннинг оилавий, меҳнат, ижтимоий, маданий ҳаёт фаолияти жараёнида шаклланаётган интеллектуал, ахлоқий, эмоционал ва иродасининг индивидуал ихслат ва сифатларига эгадир. Мулоқотда инсонлар хулқ-атворининг энг типик хислатларини улар характери ва ахлоқий сифатлари, хусусиятларини билиш ва ҳисобга олиш муҳим аҳамият касб этади. Иш бўйича мулоқот шахснинг ва этика тоифаларининг иш муносабатларини хуш ахлоқлигини таъминлайдиган ҳалоллик, ҳақгўйлик, камтаринлик, бағрикенглик, бурч, виждон, қадр-қиммат, номус каби ахлоқий сифатлари асосига қурилмоғи керак.

Мулоқот табиатига унинг иштирокчилари темпераменти таъсир этади. Темпераментнинг анъанавий тўрт тури маълум: сангвиник, флегматик, холерик, меланхолик.

2. Ишбилармонлик мулоқотининг турлари

Ахборот алмашиш усуллари бўйича оғзаки ва ёзма иш мулоқотини фарқлайдилар.

Иш бўйича мулоқотнинг **оғзаки** турлари, ўз навбатида, монологли ва диалогларга ажратилади.

Монологли турларига қуйидагилар киради:

- Табрик нутқи;
- Савдо нутқи (реклама);
- Ахборот нутқи;
- Маъруза (мажлисда, йиғилишда);

Диалогли турлари:

- Иш бўйича сўзлашув – қисқа муддатли алоқа, кўпинча бир мавзуда;
- Иш бўйича суҳбат – кўпинча қарор қабул қилиш билан давом этадиган маълумотлар ва нуқтаи назарлар, фикрлар билан узоқ давом этувчи алмашинув;

- Музокаралар – қайсидир масала бўйича битим тузиш мақсадида муҳокама қилиш;

- Интервью – журналист билан матбуот, радио ва телевидение учун мўлжалланган суҳбат;
- Дискуссия (мунозара);
- Мажлис (йиғилиш);
- Пресс-конференция;
- Иш бўйича контактли сўзлашув – бевосита «жонли» диалог;
- Новербал коммуникацияни мустасно этадиган телефонда (дистантли сўзлашув);

3. Ишбилармонлик мулоқоти, унинг тузилмаси ва асосий қонуниятлари

Мулоқот тушунчасининг мазмуни фоалият назариясида энг тўлиқ тарзда кўринади. Ватанимиз олимлари ишлаб чиққан бу психологик назария мулоқот ва фаолият бирлиги ғоясини қабул қилади. Мулоқот фаолиятининг таркибий қисми ва уни амалга оширилишининг шарти деб тушунилиши мумкин.

Мулоқот структураси унинг 3 та ўзаро боғлиқ томонлари – идрок этиш, коммуникация (алоқа воситаси) ва ҳамкорлик билан тарифланади. Мулоқотнинг алоқа воситаси томони ёки тор маънодаги сўз билан айтганда коммуникация, мулоқот қилувчи индиайдлар ўртасида ахборот алмашишдан иборат.

4. Мулоқот коммуникация сифатида

Мулоқот ахборот алмашиш жараёни сифатида кўрилади. Техник тизимлардан фарқли ўлароқ мулоқот жараёнида коммуникация нафақат ахборот узатиш билан, балки унинг шаклланиши, аниқланиши, ривожланиши ва идрок этиш билан ҳам боғлиқдир. Инсонлар коммуникациясининг бундай хусусиятлари туфайли, техник тизимлардан фарқли ўлароқ, психологик ёки ижтимоий характерга эга специфик коммуникатив тўсиқлар мавжуд.

4.1. Мулоқотнинг вербал ва новербал воситалари

Белгили тизим сифатида вербал коммуникация ахборот узатиш учун коммуникациянинг энг универсал воситаси бўлган нутқдан фойдаланади, чунки бундай узатишда хабар ўз маъносини жуда кам йўқотади. Бунинг учун вазиятни ва фйдаланилаётган атамаларни умумий тушунилиши мавжуд бўлиши керак. Нутқ, фақат фаолиятга киритилгандагина аҳамиятга эга бўлади., киритилишнинг ўзи эса албатта бошқа нутқли бўлмаган белгилар тизими қўлланилиши билан тўлдирилади.

Универсал коммуникация ўз ичига қуйидаги асосий белгили тизимларни киритган:

- Оптик-кинетик (ишора, мимика, пантомимика);

- Пара ва экстралингвистик (овоз, сифати, унинг диапазони, оҳангдорлиги, интонацияси; нутқ темпи, паузалари, нутқдаги бошқа қўшилмалар. Мана шу усулларнинг барчаси ахборотмаъносини кучайтиради);
- Коммуникатив жараённинг майдони ва вақтини ташкил этилиши ҳам алоҳида белгили тизим сифатида келиб чиқади, коммуникатив вазиятнинг таркибий қисми бўлиб маълум маънони билдиради.
- Визуал контакт (алоқа).

5. Диалогли мулоқот

Суҳбатни регламентловчилари саволларидир. Муаммони тушуниб олиш учун «ҳа» ёки «йўқ» деб жавоб бериб бўлмайдиган, бироқ зарур тафсилотлари баёни бўлган кенгайтирилган жавоб талаб этиладиган очик кўринишдаги Нима? Қарда? Қачон? Қандай? Нимага? Деган саволларни бериш мақсадга мувофиқдир.

Агар суҳбатни конкретлаштириш ва муҳокама мавзусини торайтириш зарурияти туғилса ёпиқ турдаги: Зарурмикин? Бўлганмикин? Бормикин? Бўладимикин? деган саволлар берилади. Бундай саволларга қисқа «ҳа» ёки «йўқ» жавоблари қайтарилади. Ишда ва норасмий ҳолатларда суҳбат юритишда риоя этилиши мақсадга мувофиқ бўлган маълум умумий қоидалар мавжуддир.

6. Иш бўйича мулоқотнинг гуруҳли шакллари

Информатив суҳбат. Ҳар бир иштирокчи бошликқа ишлар аҳволи ҳақида қисқача ахборот беради ва бу ёзма ҳисобт беришдан ҳалос этади ва ҳар бир иштирокчисига муассасадаги ишлар аҳволи тўғрисида тасаввурга эга бўлиш имконини беради.

Қарор қабул қилиш мақсадида кенгашиш. Конкрет муаммо бўйича қарор қабул қилиш учун турли бўлимлар, ташкилот бўлинмаларининг вакиллари бўлган иштирокчилар фикрларини мувофиқлаштириш.

Ижодий кенгаш. Янги ғоялардан фойдаланиш, фаолиятнинг истиқболли йўналишларини ишлаб чиқиш.

Автократик кенгаш – диктаторлик кенгашнинг бир тури. Раҳбар иштирокчиларга бирма бир савол беради ва уларнинг жавобларини эшитади. Таклиф этилганлар бошқа иштирокчиларнинг фикрига нисбатан ўз мулоҳазаларини билдиришга ҳаққи кўпдир.

Сегрегатив кенгаш (сегрегация+лот. – ажратиш, чиқариб юбориш) раҳбарнинг ёки у томонидан тайинланган шахснинг ахборотидан иборат.

7. Телефон орқали мулоқот

Телефон орқали мулоқот қилиш маданиятининг асосий талаблари – нафақат фикр-мулоҳазаларда, балки уларни баён этишда ҳам қисқалиги, аниқлиги ва равшанлигидир.

Суҳбат узоқ тўхтамларсиз, отикча сўзлар, бирикмалар ва эмоцияларсиз бўлиб ўтмоғи керак.

Телефон ундан фойдаланаётган одамга бир қатор бошқа талабларни ҳам юклайди. Сизнинг ҳамсуҳбатингиз сизнинг на қандай кийинганингиз, на ташқи кўринишингиз ифодаланиши, сиз турган хонанинг интерьерини на бошқа, мулоқот характери ҳақида бир нарса билишга ёрдам берадиган, новербал аспектларни баҳолай олмайди. Бироқ телефон орқали мулоқот қилишда фойдаланиш мумкин бўлган новербал омиллар мавжуддир ва уларга: тўхтам учун танланган пайт ва унинг давомийлиги; сукут; кўтаринкиликни ва розиликни ёки тескари реакцияни акс этувчи товуш оҳанглари (интонация) киради. Одам телефон гўшагини қандайин тез кўтариши ҳам аҳамиятлидир – бу ҳодиса у одам қанчалик банд эканлиги, бу кўнғироқдан қай даражада манфаатдор эканлиги ҳақида билиш имконини беради.

6-мавзу. Ишбилармонлик суҳбатлари ва музокаралар.

Режа:

1. Ишбилармонлик суҳбат ва музокараларнинг этикаси ва психологияси.
2. Ишбилармонлик нонуштаси, тушлиги ва кечки овқатланиш.
3. Таржимонлар орқали суҳбатлашиш хусусиятлари.
4. Музокараларни олиб бориш техникаси.
5. Музокаралар олиб боришнинг миллий услублари.

1. Ишбилармонлик суҳбат ва музокараларнинг этикаси ва психологияси

Иш бўйича мулоқот ва музокаралар вербал (ингл. verbal – нутқли, оғзаки) шаклда амалга оширилади. Бу мулоқот иштирокчиларидан нафақат саводчилиқни, балки нутқий мулоқот этикасига ҳам риоя этишни талаб этади. Бундан ташқари нутқни қандай имо-ишора, мимика билан сўзлашимиз (новербал мулоқот) ҳам муҳим рол ўйнайди. Ўзга маданият ва дин вакиллари бўлган хорижлик шериклар билан музокаралар жараёнида мулоқотнинг новербал томонларини билиш алоҳида муҳим характерга эга.

Иш бўйича мулоқотни олиб бориш. Иш бўйича мулоқот – иш муносабатлари билан боғлиқ шериклар ўртасидаги оғзаки алоқадир. Мулоқотнинг муҳим вазифаларидан бири – ҳамсуҳбатни шартнома шартларини қабул қилишга кўндиришдир.

Тайёргарлик чора-тадбирлари. Аввало бўлиб ўтадиган иш бўйича мулоқотнинг иштирокчиларини, мавзуни белгилаб олиш керак. Уучрашув тўғрисида келишиб олиш. Сўнг уни ўтказиш режасини ишлаб чиқиш. Режа унинг аниқ вазифаларини белгилашни, суҳбатнинг тизим жойларини аниқлаш ва бартараф этиш имконини беради.

Мулоқотнинг тўғри бошланиши суҳбат мақсадини, мавзу номини билдиришни талаб этади. Суҳбат меъёри муҳим аҳамиятга эга.

2. Ишбилармонлик нонуштаси, тушлиги ва кечки овқатланиш

Кўп ҳолларда иш юзасидан бўладиган суҳбатлар норасмий вазиятда (кафе, ресторан) бўлиб ўтади. Бу иш юзасида масалаларни ҳал этиш билан овқатланишни бирга ўтказишда маҳорат талаб этади. Одатда, иш юзасидан нонушта, тушлик ва кечки овқатни ажратишади. Уларни уччала ҳолатнинг барчасида қўлланадиган баъзи умумий принциплар, хусусан стол атрофидаги хатти-ҳаракатнинг умум қабул қилинган қонунлари бирлаштиради. Бироқ иш юзасидан бўладиган мулоқот шакллариининг ҳар бири ўз хусусиятларига ҳам эга.

Иш юзасидан нонушта – кун бўйи зўр бериб ишлайдиганлар учрашуви учун қулай пайт, давомийлиги – 45 дақиқа атрофида. Иш юзасидан учрашувда эркак ва аёл бўлиши тавсия этилмайди.

Иш юзасидан тушлик – шериклар билан яхши муносабатларни ўрнатиш, миждозлар билан яхшироқ танишиб олишга имконият беради. Туш пайтида одам эрталабки соат 7-8 га қараганда фаолроқ ва эркинроқ бўлади. Иш юзасидан тушликнинг давомийлиги қатъий белгиланган эмас ва одатда, 1-2 соатни ташкил этади ва шундан ярим соатгача вақтни дунёвий суҳбат ташкил этади.

Иш юзасидан кечки овқат – нонушта ёки тушликка нисбатан янада расмийроқ тусдр бўлади ва регламентлаш даражасига кўра қабулга яқинроқ туради. Бу таклифномалар турини (телефонда эмас, ёзма), кийиниш хусусиятларини (тўқ рангли костюм белгилайди). Иш юзасидан кечки овқатнинг давомийлиги 2 соатдан ортиқроқни ташкил этади.

3. Таржимонлар орқали суҳбатлашиш хусусиятлари

Таржимон қоида бўйича нафақат филолог балки мамлакатни яхши биладиган мутахассис ҳамдир ва унинг билими ва тажрибаси нафақат таржимонлик иши учун балки мутахассислар билан ишончли муносабатларни ўрнатишга асос бўлади. Уста таржимон ҳамкорлик руҳини ўрнатишда асосий рол ўйнайди.

Таржимон орқали мулоқотда қуйидаги қоидаларга риоя этиш керак:

- фикрларни аниқ ифодалаш, охишта гапириш, айтилган гапни икки хил талқин этилиш имкониятига йўл қўймаслик;
- кетма-кет бир-икки гапдан ортиқ сўзламаслик керак, чунки таржимон бундан ортиқ материални эсида олиб қолиб, тўлиқ ва тўғри таржима қила олмайди.
- нутқда мақол, матал, идиоматик жумлалар айниқса шеърлардан цитаталар келтириш мумкин эмас. Бошқа тилга ўгириш давомли ишни талаб этади ва тзкор суҳбат давомида бунга имкон йўқ.
- агар улар сизни нотўғри тушунаётганлиги ҳисси пайдо бўлса шериклар реакциясини ҳисобга олиш зарур ва дарҳол чоралар кўриш керак. Таржимон ўз навбатида зарурият туғилганда ҳохлаган томондан мулоҳазани оддийроқ сўзлар билан тушунтириш ёки жумлани яна бир қайтаришини сўраши мумкин;
- музокаралар олдида таримон билан илаш, уни муҳокама қилинадиган муаммолар доираси била иложи борица батафсилроқ таништириш,

фойдаланадиган терминалогияни тушунтириб қўйиш учун етарлича вақт ажратиш зарур.

4. Музокараларни олиб бориш техникаси

Музокаралар олиб бориш техникаси. Позицион савдолар услуби позициялар эгаллаб кейин баъзи кетма-кетликда ён берилишидан иборатдир. Энг чеккадаги позиция билдирилиб жуда кам ён беришлар йўли билан астойдил ҳимоя қилинади. Позицион савдонинг мақсади ўзининг бошланғич ошириб қўйилган позициясини мумкин қадар тўлиқроқ ва минимал ён беришлар билан амалга оширишдир. Бундай савдонинг биринчи варианты – иштирокчилардан бирининг ютуғи иккинчисининг мағлубиятига тенгдир. Бошқача қилиб айтганда ё бор ё йўқ. Аммо ёўқ ҳолларда музокаралар маданий кўринишда бўлиб ўтади. Савдолашиш иштирокчилари икки томонни ҳам қлиқтирадиган қарорга келишади. Бироқ ҳам у ҳам бу томонларда қоникмаганлик ҳисси пайдо бўлиши мумкин.

5. Музокаралар олиб боришнинг миллий услублари

Америкача услуб юқори профессионаллик билан ажралиб туради. Музокара масалаларига тушунмайдиган одам камдан кам учрайди. Очиқлик, серғайратлик, дўстона муносабатда бўлиш уларга хос. Аммо баъзан америкалик шериклар ҳам улар фойдаланадиган қоидалар билан фойдаланишлари керак деб ҳисоблаб эгоцентризмни намоён қиладилар. Шунинг учун сизга номаълум бўлган ахборотни ҳуди маълумдек қабул қилинг.

Инглизча услуб. Шериклар музокараларга худди музокараларнинг ўзида энг яхши ечим топиладигандек ёндошишлари билан характерлидир. Муаммоли, ўткир ҳолатлардан ўзларини олиб қочиш улар учун анъанавий ҳолдир.

Французча услуб. Шерикларнинг ўту мустақиллиги билан ажралиб туради. Кўп эътиборни дастлабки аҳлашувларга қаратадилар. Улар музокараларни етарли дажада қаттиқ олиб борадилар ва кўпинча қўшимча позицияга эга бўлмайдилар, аммо француз миллатига хос хулқ-атвор: хушмуомилалик, одоблилиқ, илтифот, ҳазил қилишга мойиллик ва мулоқотда ўзларини эркин тутишни сақлаб қолганлар.

Немисча услуб. Ўта расмийчилиги ва совуқлиги билан тавсифланади. Улар одатда музокаралардаги ўз позицияларини синчиклаб ўрганиб чиқишади ва муҳокама вақтида барча тавсилотларини кўриб чиқадиладар. Бу шериклар билан маъносиз, ҳеч нарсани аңлатмайдиган сўз ва ибораларни ишлатмаслик керак. Таклифлар ишга алоқадор ва конкрет характерга эга бўлмоғи керак.

Японча услуб. Уларга қанча кўп ён беришлар қилинса улар шу билан жабор қайтаришлари билан ажралиб туради. Япон томониа одатда позициялар тўқнашувидан ўзларини олиб қочишга ҳаракат қиладди. Шериклар билан шахсий муносабатлар улар учун ўзига хос рол ўйнайди.

Жанубий Корея услуби. Майдалашиб ўтиришни маъкул кўрмасликлари, умумий мулоҳазаларни ёқтирмаслик, доим мантиқий изчилликка интилиш

билан ажралиб туради. Кореялик ҳеч қачон ўзини тушунмаганлигини кўрсатишни ва ҳамсухбатга рад жавоб беришни ҳохламайди. Улар рози эмасликларини ҳамсухбатига очик айтмайдилар. Аммо қарор қабул қилнган бўлса кореялик томон тезлик билан ишга киришишга тайёрлигини билдиради.

Хитой услуби. Музокараларнинг бошланғич босқичида Хитойлик штирокчининг мақомини белгилаш билан ажралиб туради. Сўнгра шерик делегациясида улар томонига ҳайрихоҳлиги ва хуш кўришини билдирадиган одамлар топилиб, улар орқали қарама қарши томон позициясига таъсир ўтказишга ҳаракат қиладилар.

Арабча услуб. Шериклар ўртасида ишонч бўлишини мўлжал қилади. Араб давлатлари корчалонлари учун ўз кадр-қимматлилиги хиссиёти, ўз шерикларига тўғри бўлган муносабат ва ҳурмат қилиш хосдир.

Араблар билан музокараларда муваффақиятга эришиш шартларидан бири маҳаллий анъаналарнинг ўхшашлиги ва ҳурмат қилинишидир. Араб давлатларининг кўпчилик корчалонларини миллий ғурур ва миллий мустақиллик ҳисси ажратиб туради. Улар кучли бошқарув ва хулқ-атворнинг маъмурий қоидалари тарафдорларидир.

Марказий Осиё услуби. Корчалонлар диққатини асосан умумий мақсадларга ва уларга қандай эришиш кераклигига жуда кам эътибор билан фарқланиб туради. Марказий Осиё корчалонлари таваккал қилмасликни ва эҳтиёткорлик билан ҳаракат қилишни афзал кўришади. Бу эса ташаббус чекланишига олиб келади. Бундай корчалонлар билан иш қилганда ўзаро келишув йўлини тутиш кучсизлик кўриниши деб қаралади, шунинг учун музокаралар давомида устунликка эришиш йўналишларидан фойдаланилади.

7-мавзу. Низолар ва уларни хал қилишнинг турли йуллари.

Режа:

1. Гуруҳлараро ва шахслараро низолар.
2. Низо сабабларини аниқлаш усуллари.
3. Низоларни бошқариш.
4. Низоларни музокара орқали хал этиш.

1. Гуруҳлараро ва шахслараро низолар

Гуруҳлараро ва шахслараро низолар индивидларнинг гуруҳлар билан ёки гуруҳларнинг ўзаро тўқнашувининг кўринишидир. Низоларнинг турларга ажратилиши шартли бўлиб, уларнинг ўртасидаги қатъий чегара йўқдир ва амалда қуйидагича низолар рўй беради: ташкилий ветикал шахслараро; горизонтал ошкора гуруҳлараро ва ҳк. Низоларни келтириб чиқарувчи сабаблар ҳам низоларнинг ўзи каби турличадир. Объектив сабабларини ва уларнинг индивидлар томонидан идрок этилишини фарқлай билиш керак. Объектив сабабларни етарли даражада шартли равишда бир неча мустаҳкамланган гуруҳлар кўринишида ифода этиш мумкин:

- Тақсимланиш керак бўлган ресурсларнинг чекланганлиги;
- Мақсадлар, қадриятлар, хулқ-атвор услубларидаги, малакаси, саводи даражасидаги фарқлар;
- Топшириқларнинг ўзаро боғлиқлиги, жавобгарликнинг нотўғри тақсимланиши;
- Ёмон коммуникациялар.

2. Низо сабабларини аниқлаш усуллари

Биринчи босқичда муаммонинг умумий хусусиятлари таърифлаб берилади. Агар сўз ишдаги келишмовчилик ҳақида, кимдир ҳамма билан баробар «аравани тормаётганлиги» ҳақида бораётган бўлса, муаммони «ишларни тақсимлаш» деб ифодалаш мумкин. Агарда низо шахс ва гуруҳ ўртасида ишонч йўқлигидан келиб чиққан бўлса, муаммони «мулоқот» тариқасида ифодаласа бўлади. мазкур босқичда низо табиатини аниқлаб олиш муҳим, бу ҳол муаммо моҳиятини тўлиқ ифода этмаслиги ҳозирча муҳим эмасдир. Муаммони иккитагина «ха ёки йўқ» қарама-қаршиликларида танлаш шаклида белгиланмаслик керак, янги ва оригинал ечимларни излаб топиш имкониятини қолдириш мақсадга мувофиқдир.

Иккинчи босқичда муаммонинг асосий иштирокчилари аниқланади. Рўйхатга алоҳида шахсларни ёки бутун командалар, бўлимлар, гуруҳлар, тшакилотларни киритса бўлади. Низога аалашган одамларнинг мазкур низога нисбатан қай даражада умумий талаблари мавжудлигига қараб уларни бирлаштириш мумкин. Гуруҳий ва шахсий категориялар аралаш бўлиши ҳам мумкин.

Учинчи босқич низоли ўзаро ҳаракатнинг барча асосий иштирокчилари талабларини ва шу талаблар билан боғлиқ хавфсирашларини санаб ўтилишини назарда тутди. Мазкур масалада иштирокчилар позициялари ортида турган хатти-ҳаракатларининг мотивларини аниқлаш зарурдир. Инсонларнинг хатти-ҳаракатлари аниқланиши зарур бўлган уларнинг истаклари, талаблари, мотивлари билан белгиланади.

3. Низоларни бошқариш

Низоларни бошқариш – низоларни вужудга келтирган сабабларни бартараф этиш (минималлаштириш) бўйича ёки низо иштирокчилари хатти-ҳаракатларини коррекциялаш бўйича аниқ йўналтирилган таъсир этишдир. Низоларни бошқаришнинг кўплаб услублари мавжуддир. Йириклашган ҳолда уларни ҳар бири қўлланиш соҳасига эга бўлгач бир қанча гуруҳлар кўринишига келтирсак бўлади:

- Шахс ичидаги, яъни алоҳида шахсга таъсир этиш услублари;
- Таркибий, яъни ташкилий низоларни бартараф этиш услублари;
- Музокаралар;

- Агрессив жавоб ҳаракатлари, бу гуруҳ услубларини бошқа иложи бўлмаган ҳолларда, бундан аввалги барча гуруҳларнинг имкониятлари тугагач, қўллайдилар.

4. Низоларни музокара орқали ҳал этиш

Музокаралар индивид фаолиятининг кўп соҳаларини қамраб олган мулоқотнинг кенг жабҳасидан иборатдир. Низоларни ҳал этиш услуги тариқасида музокаралар низолашаётган томонлар учун ўзаро маъқул бўлган ечимларни қидиришга қаратилган тактик усуллар йиғиндиси.

Музокаралар бўлиши учун маълум шартлар бажарилиши керак:

- Низода қатнашаётган томонларнинг ўзаро боғлиқлигининг мавжудлиги;
- Низо субъектларининг имконият (куч)ларида муҳим фарқларнинг бўлмаслиги;
- Низо ривожланиш босқичининг музокаралар имкониятларига мослиги;
- Вужудга келган вазиятда амалий қарорлар қабул қила оладиган томонларнинг музокараларда қатнашиши.

8-мавзу. Ишбилармонлик этика ва ишбилармонлик этикетининг хусусиятлари.

Режа:

1. Америка ишбилармонлик этикаси.
2. Бизнесни ташкил этишнинг Америка модели.
3. Япониянинг ишбилармонлик этикаси.
4. Бизнесни ташкил этишнинг Япон модели.

1. Америка ишбилармонлик этикаси

АҚШнинг ишбилармон дунёси ўз фтарихи давомида мамлакат ичкарисиднек бутун дунё бўйлаб фирмалар ўртасида мулоқот қилишнинг мукамал тизимини вужудга келтиради. Бу барча шаклдаги коммуникацияларга: ёзишмалар, музокаралар, рекламага тааллуқлидир.

Бизнесни тадқиқ қилиш соҳасидаги америкалик мутахассислар америка бозорига чикувчи тадбиркорлар учун қоидалар мажмуи-кодексини ишлаб чиқишди.

Шу кодекснинг бир қисмини хўжалик алоқалари ва маркетинг соҳасидаги ўқув ишлари ва лойиҳаларини амалга оширувчи америкача бизнесни стратегик тадқиқ қилувчи гуруҳнинг раҳбари Вивиан Кей хоним «Бизнесни америкача усулда қилинг» мақоласида таклиф этади.

1. Америкача ишга алоқадор муносабатлар моҳиятини англашга ҳаракат қилинг. Америкаликлар ўзларини ҳар қандай мамлакат ва миллатнинг бизнесини аъло даражада тушунамиз деб ҳисоблайдилар. Иш бўйича алоқа қилишда улар сизга барча тафсилотлар ҳақида билдирмайдилар, аммо сиздан иш тартибини тушунишингизни ва бизнесни америкача усуда юритишингизни кутишади.

2. ишга алоқадор музокараларда сизга берилаётган ахборотдан сизнинг хабарингиз бўлмаган бўлса ҳам, сиз ундан хабарингиз бордек қабул қилинг. Америкаликлар барча нарсага жуда тез жавоб қиладилар ва шерикларидан ҳам шуни талаб қиладилар.

3. Ишга алоқадор хатларда доим сизнинг шеригингизга тақдим этган ташкилотлар номини ёки одамлар исми-шарифларини кўрсатинг. Сизга қайсидир фирма билан алоқа қилишингизни таклиф қилаётган одамга шу фирмага қўнғироқ қилиб сизни тақдим этишини илтимос қилишингиз жуда маъқул иш бўлар эди.

4. Ишга алоқадор музокараларда албатта сизни бошқа ўхшаш фирмалардан фарқлаб турувчи таклифингизнинг оригинал хусусиятларини топинг ва доим шерикнинг диққатини шунга жалб этинг.

5. Диққатингизни шерикнинг мақсадларига ва шу мақсадларга эришишда сизнинг ёрдамингизга қаратинг. Америкача бизнеснинг умумий принципи – фойда кўриш.

6. Шерик қидиришнинг энг машхур усулларида бири «Networking»дир. «Networking» кўп вақт олади, бироқ у жуда қулай: маазкур муаммо бўйича сиз билан алоқа қила оладиган битта одам бўлса ҳам номини айтишларини ҳар кимдан сўрайверинг; янги алоқалар пайтида шу одамларнинг номларидан фойдаланинг. Шу йўл билан сизнинг бизнесингизда қатнашадиган фирмани топинг.

7. Ишга алоқадор музокаралар олдиндан исталган натижани аввалдан белгилаб олинг. Суҳбатни шундай режалаштирингки у сизнинг асосий мақсадларингиз ва афзалликларингизга келиб тақалсин, учрашув ташкил этишга ҳаракат қилинг.

2. Бизнесни ташкил этишнинг Америка модели

Америк йирик корпорацияларининг фаолияти ишлаб чиқариш жараёнларини тўлиқ автоматлаштиришга, бошқарув шакл ва услубларини, ишлаб чиқариш, технологик базани такомиллаштиришга, кадрлар имкониятларини кенгайтиришга, ҳар бир ходимнинг малака ва фаолиятини оширишга қаратилган. Транснационал корпорацияларни (ТНК) яратишга алоҳида эътибор берилган.

Бошқарувга кетаётган ҳаражатларни камайтириш иқтисодий самара беради, оралиқдаги маъмурий босқичларни бартараф қилиш бошқарувни эгилувчан ва тезкор қилишга имкон яратади. АҚШ иқтисодчиларининг ҳисоб-китобларига қараганда иерархик босқичларни камайтириш бошқарувни самарали ташкил этилишини таъминлар экан.

Америкалик бизнесменларни куйидаги ахборот қизиқтиради:

- кўпроқ фойда олиш учун маҳсулотни арзонлаштириш йўллари;
- товар ўтказишнинг янги бозорларини яратиш йўллари ёки ўзининг ишлаб чиқариши учун янги мижозларни жалб этиш;
- қулай контрактлари тузиш имконияти;
- фирма ва унинг маҳсулоти учун язиши имиджини яратиш.

3. Япониянинг ишбилармонлик этикаси

Мамлакат маданияти японлар этнопсихологияси билан узвий боғлиқдир. Япония билан бизнес қилишда суваффақиятга эришмоқчи бўлганлар учун, уни ўрганиш мутлақо зарурдир. Оддий реферат доирасида япон миллий характерининг специфик хусусиятлари ва тарихий илдизларини чуқур ўрганиш имконияти йўқ, шунинг учун фақат япониялик бизнесменлар билан иш олиб боришнинг амалий масалаларига тўхталамиз ва бошланғич вазифа сифатида энг кенг тарқалган вазиятни – япония комиссиясига ишга алоқадор таклиф билан бирламчи мурожаат қилишни танлаймиз. Японча ишга алоқадор этикасининг таркибий қисмлари хилма-хил бўлганлиги билан уларни икки гуруҳга ажратиш мумкин: катъий қоидалар ва компромисс қилиш мумкин бўлган жихатлар. Хорижий бизнесмен япониялик билан контактга киришаётганида, японияликларнинг ишга алоқадор этикасида учта «йўқ» мавжуд эканлигини эсда тутиши керак: Учрашувга ташриф қоғозларисиз келиш мумкин эмас, ўз компаниянгиз ва ўз таклифингиз тўғрисидаги маълумотларга эга бўлмаслик мумкин эмас. Расмий кийинишдан ва ташқи кўринишдан четга оғиш мумкин эмас.

Япониялик дўстлар даврасида ҳазил қилиш – аста-секинлик билан келадиган маҳоратдир.

4. Бизнесни ташкил этишнинг Япон модели

Япон жамиятининг деярли барча томонлари – фалсафий қарашлари, дини, бошқа халқлардан ажралиб яшаганлиги, юқори эстетик маданияти, ўрта асрлик мардлик билан ҳозирги замон ишбилармонлиги, ажойиб меҳнатсеварлиги, дам олишни яхши ташкил этилиши, оилавий анъаналарга содиқлиги, чуқур ватанпарварлик ҳис-туйғулари ўзига хос ва бетакрордир.

Японлар мағрур бўлишига сабаб бор. Япония жаҳон бўйича қуруқлик ҳудудининг фақат 0,2% эга бўлиб, унинг аҳолиси жаҳон аҳоли сонининг 2%ни ташкил қилади. Табиий ва энергетика ресурслари чекланган ҳолда жаҳонда чиқарилаётган миллий маҳсулотнинг олтидан бир қисми унинг зиммасига тўғри келади ва саноат ишлаб чиқаришнинг кўп соҳаларида Япония биринчи ўринда бормоқда. Бундай муваффақиятлар ўзига хос тараққиёт йўлини танлаш натижасидир.

Японларда тиришқоқлик, ирода кучи билан энг қийин шароитда ҳам ғалаба қозонишга даъват қилиб турувчи самурайлар руҳига бўлган ҳурмат жуда

кучлидир. Самурайлар таълимоти – Бусидо кодекси, «Беш халқа китоби» ва ўрта аср «муаллифларининг» асарларида ўз аксини топган.

Япония менежментнида эътибор бериладиган бир неча тамойиллар мавжуд:

«Киши имконияти» тамойили. Бу тамойил мазмунига кўра раҳбарлар ҳам, ходимлар ҳам, умуман иш билан банд бўлганлар қуруқ гап билан эмас балки, ишда ўзларини кўрсатишга ҳаракат қилишлари керак.

«Умр бўйи ёлланиш» тамойили. Умр бўйи ёллаш тизими менежментнинг ўзига хос хусусиятларидан биридир. Ишга қабул қилиш жараёни ишга олиш ҳақида буйруқ чиқмасдан анча олдин бошланади.

9-мавзу. Ишбилармонлик ахлоқий қоидалари

Режа:

1. Бизнеснинг ахлоқ меъёрлари.
2. Бизнес этикасининг асосий қоидалари.
3. Замонавий бошқарувда этика
4. Тадбиркорнинг шахсий сифатлари

1. Бизнеснинг ахлоқ меъёрлари

Ишбилармон одам нафақат тижорат фаолиятининг эркинлигини, балки рақибининг эркинлигини ҳам қадрига етиши керак.

Ўзаро ишонч, тушунишлик ва самимийликни юзага келтирадиган яна бир принцип сабрликлдир, у низоларни бошиданок бартараф этишга ёрдам беради.

Бизнеснинг олтин қоидаси: мижозларинг ҳақида ғамхўрлик қилсанг, бозор сен ҳақингда қайғуради. Обрў орттириш жуда қийин, бунга йиллар кетади, аммо уни бир зумда йўқотиш мумкин. Умуман олганда замонавий инсоннинг ахлоқ модели қиёфаси қуйидагича:

- ўзини шахс сифатида ҳурмат қилади ва бошқаларга ҳам ҳурмат кўрсатади;

- ишбилармонлик мунсабатларида хушмуомалалик, обобилик кўрсатади ва нафақат ўзига, балки бошқаларга ҳам ишонч билдиради;

- ор-номус даромаддан устун туришига ишонади, ўзининг мутахассислик обрўсини қадрлайди ва ишбилармонлик муносабатлари учун ҳаққонийлик, виждонлилик, адолатлилик ва масъулиятлилик зарур деб ҳисоблайди;

- рақобатнинг зарурлигини тан олади, лекин ҳамкорликнинг кераклигини ҳам тушунади;

- нафақат тижорат фаолиятининг эркинлигини, балки рақибларининг эркинлигини ҳам қадрлайди;

- қарорларни қабул қилишдаги масъулиятни ўз зиммасига олишдан ва таваккал қилишдан билади ва қўрқмайди.

2. Бизнес этикасининг асосий қоидалари

Бизнес этикасининг принциплари. Бизнес этикасининг қоидалар мажмуаси куйида келтириладиган принциплар асосида қурилади:

- 1.Хурмат принципи
- 2.Катталарни ҳурмат қилиш принципи
- 3.Аёлларни ҳурмат қилиш принципи
- 4.Эстетика принципи
- 5.Гигиена принципи

Ҳурмат уз ичига мулойимлик , статусдаги фарқларнинг сақланиши ҳамда тенглик кабиларни камраб олади. Норматив талабдаги ҳолат маданий-тарихий вазиятга караб ўзгариши мумкин.Этикадаги талаб кишилар томонидан ижобий қабул қилингандагина ўзини намоён қилади.

Ишдаги ўзаро ҳамкорликда **иштирокилрнинг ўзини тутиши** уларнинг мамиятда тутган урни, статуси караб белгиланади.

Бизнес этикасининг бажарилиши учун муайян қўпроқни идора қилиш ҳамда қўпроқни чеклаб билиш каби инсон шахсиятининг ташки факторларни талаб қилади. Шу йусинда иш юритиш этикаси кишиларнинг ўзаро муносабатларини шакллантирувчи муҳим омил бўлиб қолаверади ва жамият, унинг аъзолари билан муносабатларининг мувофиқлигини таъминлайди.

3. Замонавий бошқарувда этика

Замонавий бошқарувда этикаси:

- суҳбатдошнинг жамиятдаги ўрни қандай бўлишидан қатъи назар (қўл остидаги ходим ёки шерик) биринчи бўлиб салом берса;
- касбдошларига исми ва отасининг исми билан мурожат қилса;
- иш шароитида қўл остидаги ходимларига «Сиз» деб мурожат қилса;
- кучли зарурият туғилмаганда лавозими пастроқ турадиган раҳбардан ўтиб, унинг обрўсига путр етказган ҳолда буйруқ бермаса;
- шахсий хуш кўриш ёки ёқтирмаслигига қарамасдан барча ходимларга бир ҳилда ва бардош билан муомалада бўлса;
- ишда унга ҳалақит бермаслигини таъминловчи аниқ тартиб ўрнатса;
- қисқа вақт мобайнида хоҳлаган ходим у билан учрашиб бор муоммосини хал қилишга имкон берадиган тартиб ўрнатса;
- ходимлар билан олиб борилган суҳбатлар танлаб олинганлик ва сирлилиқ таассуротини уйғотмаса;
- суҳбатдошини эшитса, яъни яхши тингловчи бўла олса;
- новербал маълумотдан самарали фойдалана олса, яъни суҳбатдошининг гапириш усули, қилиқлари, кийими, имо-ишоралари ва мимикаси етказувчи ахборотни англаса;
- «Мен» сўзини эҳтиёткорлик билан қўллай билса;
- фикрини қисқа ва лўнда баён этса;
- насиҳатгўйликдан қочса;
- ҳар доим бенуқсон кийинган бўлса;
- ҳар доим сўзининг устидан вақтида чиқса.

4.Тадбиркорнинг шахсий сифатлари

Маданиятли тадбиркорлик этикаси шартлари бу:

- эркинлик – сиёсий ва иқтисодий. Бинобарин, демократик давлат, кўп партиявийлик, сўз, матбуот, виждон эркинлиги, товар ишлаб чиқарувчиларнинг эркин рақобати, иқтисодий субъектни танлаш эркинлиги, баҳони белгилаш эркинлиги, тадбиркорлик фаолиятида жисмоний ва юридик шахсларнинг тенглиги, истеъмолчи суверенитети ва бошқалар;
- барқарорлик – кучли ижро этувчи ҳокимият, сиёсий курашнинг парламент воситалари, қонунчиликнинг барқарорлиги;
- тарғибот – оммавий ахборот воситалари ёрдамида юқори ахлоқ тамойилларига эга мувафақиятли ишбилармон одам қиёфасини яратиш, коррупция, тамагирлик, носоғлом рақобатни қоралаш;
- ҳуқуқ – тадбиркор фаолиятини белгиловчи нафақат умумий ижтимоий мақбул ҳуққ стандартларини норматик жиҳатдан мустаҳкамлаш, балки ўз мамлакати бизнеси муҳитида салбий кўринишлар билан курашиш.
- уюшма – тадбиркорларнинг профессионал уюшмаларини ташкил қилиш. Улар бу уюшма аъзоларининг ахлоқий даражасини баҳолашдаги адолатли ҳакам бўлишлари ва бу қоида бузилишлари рўй берганда энг қаттиқ чораларни кўришлари зарур.

10-мавзу. Кадрлар бошқарувида меҳнат муносабатлари этикаси.

1. Меҳнат муносабатларини ташкил этишда шахслараро муносабатлар
2. Шахслараро муносабатлар қонуниятлари.
3. Меҳнат фаолияти жараёнида шахслараро муносабатнинг ўзига хос хусусиятлари.
4. Шахслараро муносабатларда ахборотнинг роли
5. Танқид қилиш ва танқидни қабул қилиш қоидалари.

1. Меҳнат муносабатларини ташкил этишда шахслараро муносабатлар

Меҳнат муносабатларини ташкил этишда шахслараро муносабатлар бутун бир инсониятнинг ҳаёт тарзи сифатида куп жихатдан кишилар жамоаси томонидан тартибга солинади ва назорат қилинади. Жамият ва ижтимоий гуруҳлар кундалик турмушда узица ҳаракатда бўлиб улар умум қабул қилинган нормаларнинг иш юритишга тўғри келишини таъминлайди.

Кичик гуруҳларнинг ўзаро муносабатларида ва уларнинг кўпроқни англашларида акс этадиган бир гуруҳ нормалар одатда, норасмий нормалар сифатида юритилади. Бу каби нормалар умумий анъаналар, урф-одатлар, жамоавий фикрлар шаклида бўлиб , уларнинг бажарилиши жамият аъзолари томонидан юритилади. Энг асосий белги сифатида (норасмий нормалар учун)

шунини айтиш мумкинки, улар иш юритишни уз аксини топсада бу қоидалар аниқ бир нарсада ёзиб қуйилмайди, яъни ёзма шаклда учрамайди ва бирор бир ҳужжат билан тасдиқланган бўлмайди. Бу инсоннинг муайян ёзилмаган қонун-қоидаларни онгли равишда бажарилишини билдиради.

2. Шахслараро муносабатлар қонуниятлари

Шахслараро муносабатлар шахснинг ўзини тутиши унинг жамиятда тутган урни, статуси қараб белгиланади. Бунда бошлиқ унга буйсунувчига қараганда, ката кичикка нисбатан, тажрибали тажрибасизга нисбатан, аёл киши эркак кишига нисбатан, бир гуруҳ кишилар битта кишига нисбатан статусга эга бўлади. Кимки юқорирок статусга эга бўлса, у шунга яраша приоритетга, афзалликларга эга бўлади. Баъзан статусдаги муносабат қарама-қаршиликни келтириб чиқаради. Тажибада ката кишилар ва аёллардаги приоритет рақобатли вазияларда ўзини намоён қилади. Бу қарама-қаршилик мансаби, статус даражаси ҳамда вазиятдан қатъий назар уз қучини қурсатади. Расмий ҳолатларда рақбар-эрқаклар унга буйсинувчи аёлларга нисбатан юқори статусга эга бўлади. Қупгина норасмий ҳолатларда масалан, эрқак киши аёл кишига биринчи эшиқдан қиришига йул қуйиб бериб муайян устунликни яратиб бериши мумкин. Бу билан эрқак киши ўзининг тарбияга эга эканлигини ва мулойимлигини намоёиш қилади. Аёл киши ўзининг статусдаги имтиёзи ҳақида узи қарор қабул қилмаслиги қерак.

3. Меҳнат фаолияти жараёнида шахслараро муносабатнинг ўзига ҳос ҳусусиятлари

Меҳнат фаолияти жараёнида шахслараро муносабатларнинг ўзига ҳос ҳусусиятлари ҳамсуҳбатни шартнома шартларини қабул қилишга қўндиришдир.

Меҳнат фаолияти жараёнида шахслараро муносабатлар ишбилармонлик дунёсида бир қатор муҳим функцияларни бажаради:

1. Бир қилдаги ишбилармонлик муҳитидан бўлган қодимларнинг ўзаро мулоқоти;
2. Ишчи қоялар ва мақсадларни бирқалиқда қидириш, илқари суриш ва тезқор тарзда ишлаб қиқиш;
3. Бошлаб қўйилган ишбилармонлик қора-тадбирлаини назорат қилиш ва мувофиқлаштириш;
4. Ишга алоқадор алоқаларни қўллаб-қувватлаш;
5. Ишбилармон фаолликни рақбатлантириш.

Иш бўйиқа бўладиган мулоқотнинг бир неча босқичлари маважуд.

Суҳбат вақтида ҳамсуҳбатдан уни нима қизиқтириш мумкин, у нимага роzi бўлар эди, нимага қўшилмаслигини билиш учун доимо саволлар билан мувожаат қилиб туриш қерак.

Бир ўзи ҳаддан ташқари қўп гапирмасдан ҳамсуҳбатга ҳам гапириб олишига имқон бериш лозим.

Ҳамсуҳбатнинг далил ва мулоҳазаларини тўсиқ сифатида қабул қилмаслик керак. Аксинча улар:

- ҳамсуҳбат мавзуга қизиқа бошладими;
- яна қайси нарсаларга уни қизиқтириш керак бўлади;
- ҳамсуҳбат иш моҳияти тўғрисида қандай фикрда эканлигини кўрсатади.

Музокаралар учун энг мос бўлган кунлар сешанба, чоршанба, пайшанбадир. Куннинг энг қулай пайти – овқат ҳақидаги ҳаёллар иш юзасидан бўладиган масалаларни ҳал этишда чалғитмайдиган, тушликдан ярим-бир соат ўтган пайтдир.

4. Шахслараро муносабатларда ахборотнинг роли

Шахслараро муносабатлар ахборот алмашиш жараёни сифатида кўрилади. Техник тизимлардан фарқли ўлароқ мулоқот жараёнида коммуникация нафақат ахборот узатиш билан, балки унинг шаклланиши, аниқланиши, ривожланиши ва идрок этиш билан ҳам боғлиқдир. Ахборот нафақат узатилад, балки у билан фаол равишда алмашиниш бўлиб ўтади. Бунда ҳам сўзловчи, ҳам тингловчининг бу ахборотга бўлган муносабати, бу ахборотнинг аҳамиятлилиги муҳим омилдир. Одамлар ахборот билан оддийгина алмашиб қўя қолишмайди. Бунда улар умумий маънога эришадилар. Коммуникация жараёнининг маъноси – оддийгина ахборот етказишгина эмас, балки бу предметни биргаликда ўрганиш, унга етишишдир. Одамлар ўртасида ахборот алмашишнинг хусусияти шундан иборатки, белгилар билан алмашиш жараёнида шериклар бир бирларига таъсир этишлари мумкин ва бу пайтда муносабатлар турининг ўзгариши рўй беради. Аммо қачонки уларнинг иккаласи бир тилда сўзлашса ва вазиятни бир хилда тушуниб етсаларгина коммуникатив таъсир этиш мумкин бўлади.

Ўзаро ҳаракат сифатидаги мулоқот қийинчиликларсиз амалга ошиши учун у бир неча босқичдан иборат бўлмоғи керак:

- Алоқа ўрнатиш (танишиш) – ўзга одамни тушунишни, бошқа одамга ўзини таништиришни назарда тутади;
- Мулоқот вазиятида ўз ўрнини билиш, бўлаётган воқеъликни англаш, пауза тутиб туриш;
- Қизиқтираётган муаммони муҳокама қилиш;
- Муаммони ҳал қилиш;
- Алоқани тугатиш.

Хизмат алоқалари шериклик асосларига қурилмоғи, ўзаро истак ва эҳтиёжлар, иш манфаатларидан келиб чиқмоғи, керак. Шубҳасиз бундай ҳамкорлик ижодий ва меҳнат фаолиятини оширади, бизнес, ишлаб чиқариш технологик жараёнининг муҳим омилдир.

5. Танқид қилиш ва танқидни қабул қилиш қоидалари

Агар сиз ҳамсуҳбатингизни танқид қилмоқчи бўлсангиз аввал бошқаларнинг ёки ўзингизнинг ўхшаш хатоларингизни кўрсатиб ўтинг.

Ҳар қандай ишбилармон ҳалол ва виждонли инсон номини олишга ҳаракат қилади. Шунинг учун йирик тижорий муваффақиятга эришиш учун шерикларингизга яхши ном, обрў яратишга ҳаракат қилинг ва улар уни оқлашга ҳаракат қиладилар. Янада ишончлироқ бўлишга эришиш учун бир қанча оддий қоидаларга риоя этиш керак:

- далилларни ҳамсуҳбатингиз шахсига мослаштириш;
- фактларни шунчаки қайд этишдан сақланинг, бунинг ўрнига суҳбатдошингизни қихиқтирадиган, шу фактлардан келиб чиқувчи афзаллик ва оқибатлар ҳақида сўзланг;
- ҳамсуҳбатингизга тушунарли бўлган атамаларни ишлатинг, чунки бошқа ҳолда сиз уни ишонтира омайсиз, унинг кайфиятини бузасиз ва у сизнинг келтирган далилларингизни тушнунадиган ҳолатда бўлмайди;
- ортиқча ишончилилик ҳамсуҳбат томонидан, айниқса у агрессив ҳарактерли бўлса, қаршилиқ келтириб чиқаришини эсдан чиқарманг;
- ўз далилларингизни яққолроқ қилиб кўрсатишга ҳаракат қилинг. Яққол бўлган далилар ва ёрқин қиёслашлар келтира туриб эсингизда бўлсинки, қиёслашлар ҳамсуҳбатингиз тажрибасига асосланган бўлиши керак, акс ҳолда ижобий натижа бўлмайди.

2. АМАЛИЙ МАШҒУЛОТЛАР

2.1. Масалалар тўплами

1-мавзу. «Ишбилармонлик этикаси» предмети, вазифалари ва мазмуни

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. «Ишбилармнлик этикаси»нинг предмети ва вазифаларини айтиб беринг.

2. Ишбилармонлик хулқининг асосий тамойиллари нималардан иборат.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИК

1.Бозор этикаси тушунчасини ёритиб беринг.

2.Бозордаги манфаатлар қиймати деганда нимани тушунасиз?.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИК

1. Бозордаги соф рақобатни тушунтириб беринг.

2.Замонавий этиканинг қандай шаклланиш босқичларини биласиз?.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-мавзу. Ишбилармонлик этикаси ва менежмент

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИК

1.Ишбилармонлик этикасининг ўрни ва унинг тузилмасини ёритиб беринг.

2.Ишбилармонлик этикаси ва бошқариш қарорлари.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИК

1. Ишбилармонлик этикаси ва замонавий бошқарув деганда нимани тушунаси?

2.Халқаро миқёсдаги бизнес этикасини ёритиб беринг.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади. **Талаб:** Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Этика нормативлари қандай ишлаб чиқилади?

2. Тадбиркорлик этикасига нималарни киритиш мумкин?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидеритомонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади. **Талаб:** Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-мавзу. Ишбилармонлик этикети ижтимоий нормаларнинг хусусий тури сифатида

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1.Ишбилармонлик этикетининг нормалари ва уларнинг бизнесдаги аҳамиятини ёритиб беринг.

2.Хулқ атворнинг формал ва ноформал ижтимоий назорати деганда нимани тушунаси?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Бизнесда меъёр ва хулқ атвор меъёрларининг аҳамиятини ёритиб беринг.

1. Ишбилармонлик этикетининг қандай қоидаларини биласиз?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Ишбилармонлик этикетининг қандай тамойилларини биласиз?

2. Хулқ атворни қандай қилиб тартибга солиш мумкин?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидеритомонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

4-мавзу. Ишбилармонликнинг нутқ маданияти.

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Нутқ этикетига қандай талаблар қўйилади?

2. Нутқ маданияти деганда нимани тушунасиз?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Ишбилармонлик нутқи қандай олиб борилади?

2. Расмий ишбилармонлик усули.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Нутқ этикетига қўйиладиган қандай қоидаларни биласиз?

2. Ўзаро сўзлашиш нутқи деганда нимани тушунасиз?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

5-мавзу. Ишбилармонлик мулоқоти.

1-масала

1-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Ишбилармонлик мулоқотига шахсий сифатларнинг таъсирини кўрсатиб беринг.

2. Ишбилармонлик мулоқотининг қандай турларини биласиз?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Ишбилармонлик мулоқоти ва унинг тузилмаси.

2. Ишбилармонлик мулоқотларининг қандай гуруҳли шакллари мавжуд?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Ишбилармонлик мулоқотининг асосий қонуниятларини ёритиб беринг.

2. Телефон орқали мулоқот қандай олиб борилади?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

6-мавзу. Ишбилармонлик суҳбатлари ва музокаралар.

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1.Ишбилармонлик суҳбат ва музокараларнинг этикаси, психологиясини ёритиб беринг.

2.Ишбилармонлик нонуштаси, тушлиги ва кечки овқатланиш қандай бўлади?.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1.Таржимонлар орқали суҳбатлашиш хусусиятларини тушунтириб беринг.

2.Музокараларни олиб бориш техникаси деганда нимани тушунасиз?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Музокара жараёнларини олиб бориш тартиби қандай тузилади?

2. Музокараларни олиб боришда қандай тактика қўлланилгани маъқул? Музокараларни олиб боришнинг миллий стили нима?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

7-мавзу. Низолар ва уларни ҳал қилишнинг турли йуллари.

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1.Гуруҳлараро ва шахслараро низолар деганда нимани тушунасиз?

2.Низо сабабларини аниқлашнинг қандай усулларини биласиз?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидеритомонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон

қилинади. **Талаб:** Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Низолар қандай бошқарилади?

2. Низоларни музокара орқали ҳал этишнинг йўллари айтиб беринг.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Низоли вазиятларда ҳуқ-атвор стратегиясининг аҳамиятини ёритиб беринг.

2. Низоли вазиятларни ҳал қилиш йўллари тушунтириб беринг.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

8-мавзу. Ишбилармонлик этикаси ва ишбилармонлик этикетининг хусусиятлари

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Америка фирмалари ўртасидаги мулоқотни ёритиб беринг.

2. Япониянинг ишбилармонлик этикасини тушунтириб беринг.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидеритомонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади. **Талаб:** Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Европа ишбилармонлиги этикасининг ўзига хослик жиҳатлари борми?

2. Араб мамлакатларидаги ишбилармонлик этикасидаги асосий хусусиятлар нималардан иборат?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидеритомонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади. **Талаб:** Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Бизнесни ташкил этишнинг Япон моделини ёритиб бер оласизми?
2. Хорижда ишбилармон хулқ маданияти кодекси нималардан иборат?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидеритомонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади. **Талаб:** Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

9-мавзу. Ишбилармонлик ахлоқий қоидалари.

1-масала

1-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Бизнеснинг ахлоқ меъёрлари.
2. Бизнес этикасининг асосий қоидалари.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Замонавий бошқарувда этиканинг аҳамиятини ёритиб беринг.
2. Тадбиркорнинг қайси шахсий сифатларини биласиз?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУХҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Хизмат юзасидан бўладиган муносабатларни ёритиб беринг.
2. Тадбиркорнинг шахсий хусусиятларининг шакллантиришни тушунтиринг.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

10-мавзу. Кадрлар бошқарувида меҳнат муносабатлари этикаси

1-масала

1-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Меҳнат муносабатларини ташкил этишда шахслараро муносабатлар ва унинг умумий қонуниятларини тушунтиринг.

2. Инсон психологиясининг объектив хусусиятлари нималардан иборат?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

2-масала

2-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Шахслараро муносабатлар қонуниятини тушунтиринг.

2. Танқид қилиш ва танқидни қабул қилиш қоидаларини биласизми?

Изоҳланг.

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3-масала

3-ГУРУҲ УЧУН ТОПШИРИҚ

1. Психологик ўз ўзини химоя қилиш қонунини тушунтиринг.

2. Нотиқнинг хулқ атори қандай бўлиши керак?

Вазифа: Берилган саволларга ҳар бир гуруҳда лидер танланади ва лидери томонидан қайси саволга гуруҳнинг қайси аъзоси жавоб бериши эълон қилинади.

Талаб: Савол жавобларда гуруҳнинг барча аъзолари қатнашиши шарт.

3. МУСТАҚИЛ ИШ МАШҒУЛОТЛАРИ.

3.1.«Ишбилармонлик этикаси» фанидан мустақил иш топшириқларини бажариш бўйича услубий тавсиялар

Магистрантлар томонидан мустақил ишни бажариш жараёнида илмий адабиётлар билан танишиш

Ушбу бўлимда магистрантлар илмий адабиётларни қай тарзда ўқиш ва у билан қандай ишлаш тартиби билан, яъни ўзларининг илмий қизиқишлари ва мустақил иш мавзулари бўйича зарурий материалларни танлаб олиш ва ўрганиш, ўз билимлари доирасини кенгайтириш, шахсий илмий дунёқарашларини мустаҳкамлаш мақсадида китоблар, журналлар, илмий мақолалар тўплами билан ишлаш тартиби билан танишадилар.

Ўқиш – нутқ фаолиятининг мураккаб тури бўлиб, у 2 жиҳатга эга:
техник жиҳати – ўқиш ва тез ўқиш кўникмаларини эгаллаш ва
ижодий жиҳати – матндан зарур маълумотни танлаб олиш.

Ўқиш турлари: мазмунни ўзлаштириш даражаси бўйича қуйидаги ўқиш турлари ажратилади:

кўриб чиқиладиган ўқиш – умумий таассуротга эга бўлиш учун;
танишув ўқиш – умумий мазмунни тушиниш учун;
ажратув ўқиш – маъносини чуқур тушиниб олиш учун

Кўриб чиқиладиган ўқиш одатда танишув ва ўрганув ўқишдан олдин амалга оширилади. Китоб мазмуни, унинг боблари ва параграфлари, асар муаллифи билан танишиш зарурати бўлганда фойдаланилади.

Кўриб чиқиладиган ўқиш жараёнида одатда титул варағи, мундарижа, айрим хат боши ва гаплар ўқиб чиқилади. Ушбу маълумотларнинг ўзи шу манба қай даражада кераклигини ҳал этишга ёрдам беради

Танишув (танлов) ўқиш бир неча манбалардан маълум саволларни ажратиб олиш, шунингдек олинган маълумотларни таққослаш ва солиштириш, ушбу масала бўйича ўз қарашини ишлаб чиқиш учун ишлатилади.

Ўрганув ўқиш – ўқишнинг фаол тури. Магистрант эътибор бериб, маълумот устида тўхталиб ва ўйлаб ўқиганда фойдаланилади. Матндаги бош фикрни, унинг мақсадини, исботлар мантиқини тушиниб олиш, магистрант олдида қўйилган саволларга жавоб қидиришга мўлжалланган. Ушбу ўқиш тури материални ўрганишда кетма-кетликни талаб қилади (параграфлар, боблар, қисмлар бўйича), матн ҳақида шахсий фикрни

тузишга йўллайди, маълумотни танқидли қабул қилиш кўникмасини шакллантиради.

Илмий адабиётларни ўқиш жиддий ва чуқур фикрли бўлмоғи лозим. Илмий адабиётларни қуйидагиларга амал қилиш зарур:

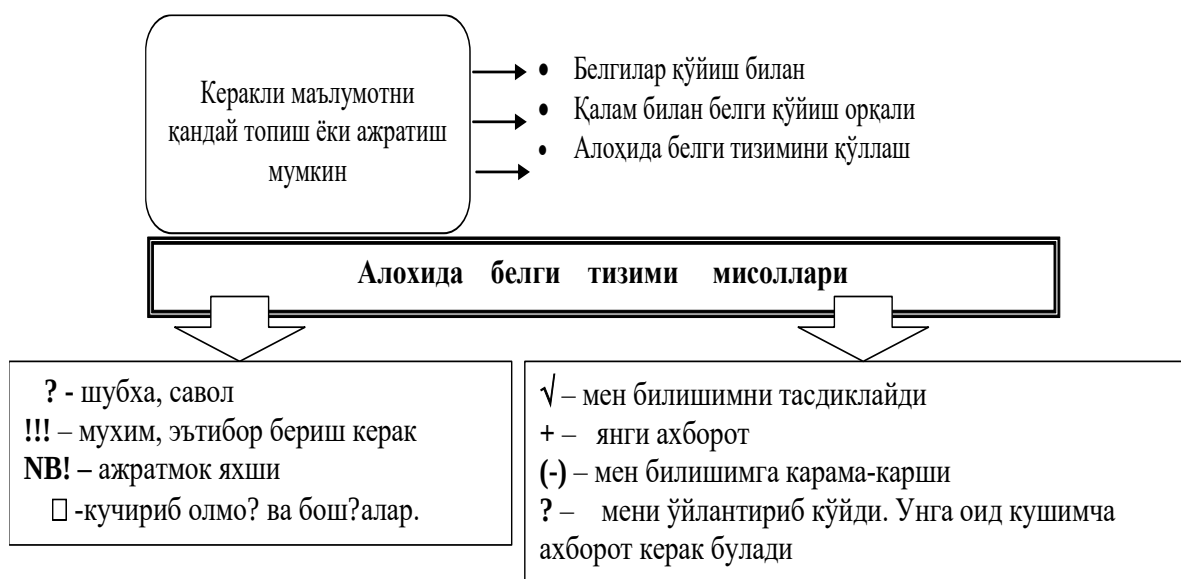
ўқиб чиқилган материалларни таҳлил қилиш,
тушунарсиз атама ва тушунчалар моҳиятини аниқлаш,
сиз учун муҳим бўлган саволларга жавоб ахтариш.

Магистрант мустақил иши учун керак бўладиган барча маълумотларни: қизиқарли фикрлар, фактлар, рақамлар, ҳар хил қарашларни кўчириб олиши зарур бўлади.

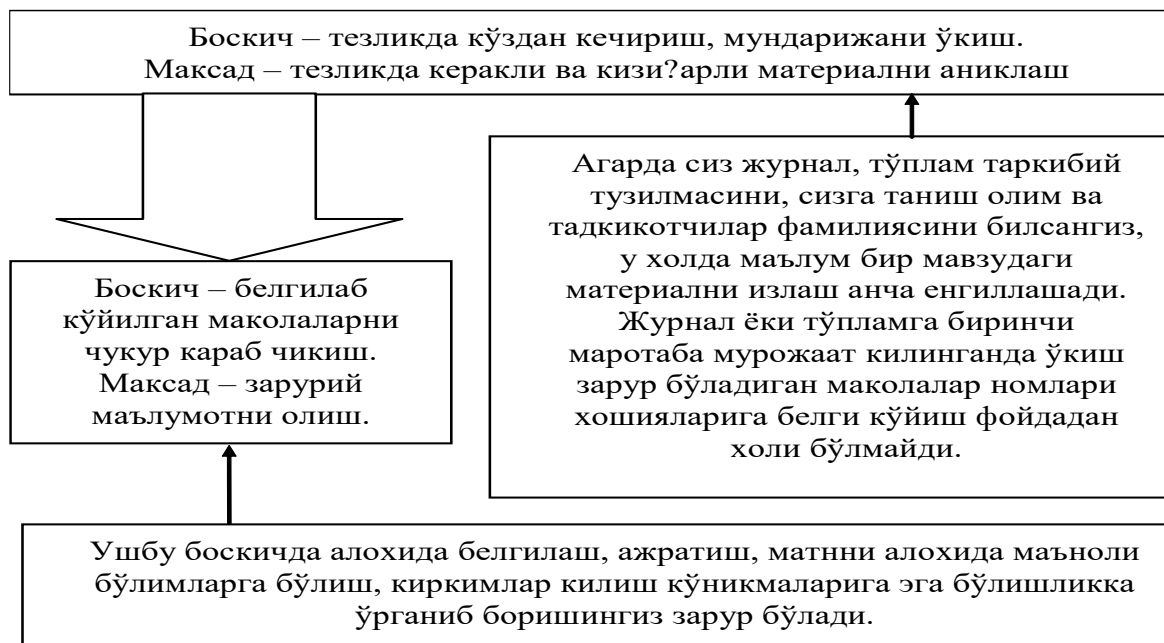
Ўқиш жараёнида магистрант томонидан олинган маълумотларни баҳолаш зарур, унга танқидий нуқтаи назардан қарамоқ, шунингдек тадқиқот учун муҳимлиги нуқтаи назаридан баҳоланмоқ зарур бўлади.

Ўқишда у ёки бу материалларга ҳар хил йўллар билан белги қўйиш тавсия этилади.

Китобда маълумотларга белги қўйиш усуллари



Китоб, илмий журнал, мақолалар тўплами, тезислар тўплами билан ишлаш жараёнининг таркиби



Китоб билан ишлаш маҳорати кўп жиҳатдан унинг таркибий элементлари ҳақида билимга эга бўлиш, уни тушиниш, ўқишгача китоб ҳақида зарурий маълумотни чиқариб олиш маҳоратига боғлиқ бўлади.



Сарлавҳа: илмий адабиётларда мавзуга урғу берилади

Аннотация: титул варағи орқасида жойлашган; қай йўналишга қаратилганлиги кўрсатилган мазмуннинг қисқартирилган тавсифи

Мундарижа: мавзу режаси, китоб бўйича йўл кўрсатувчи

Сўз боши: муаллиф томонидан қўйилган вазифалар баёни; нашр ёки қайта нашр этиш зарурлиги

Хотима: қисқача хулосалар

Маълумотлар: тушунтириш талаб этиладиган тушунча, атама, фактларга изоҳ

1. Институт ахборот ресурс марказидан танлаган мавзуга оид иқтисодий адабиётларни олинг, уларнинг таркибий аппаратини ўрганинг. Китоб мазмуни ва таркиби ҳақида ўзингизнинг фикрингизни билдиринг.

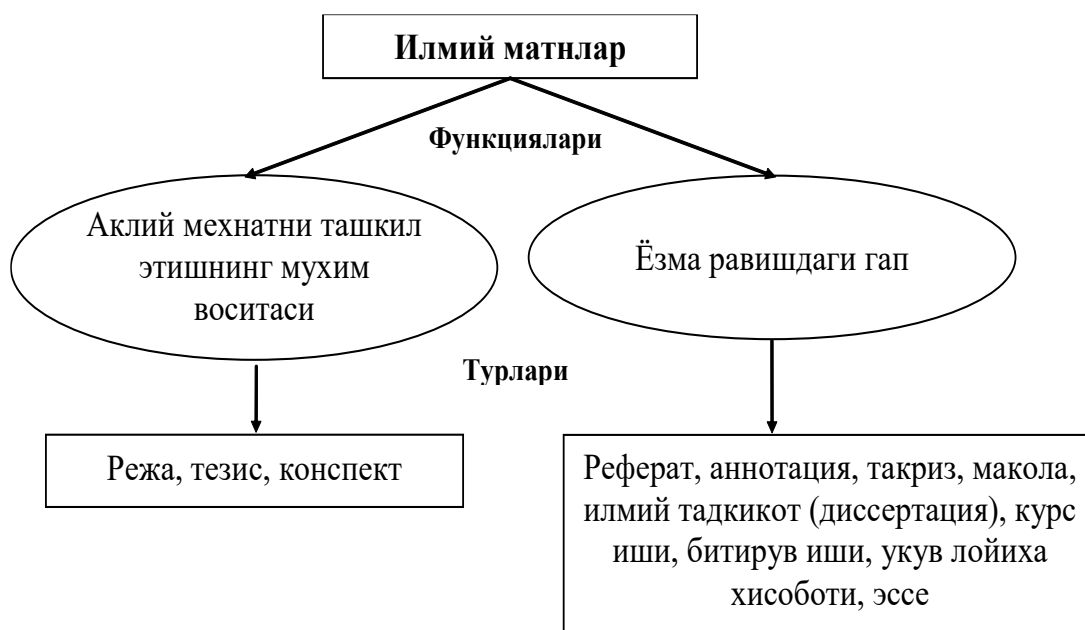
2. Тўплам ёки журнални танланг. (Ўзбекистон иқтисодий ахборотномаси, Иқтисодиёт ва таълим ёки Бозор, пул, кредит) Шарҳ беринг. Шарҳда қуйидаги ҳолатларни қайд этинг:

1. Тўплам, журнал номланиши; ихтисослиги.
2. Нашриёт.
3. Чиқиш даврийлиги. Шу каби нашрлар ўртасида унинг ўрни.
4. Бўлимлари, мавзулари.
5. Чоп этилган материалларнинг ажралиб турадиган жиҳатлари.
6. Энг қизиқарли ишлар, уларнинг муаммо доираси.
7. Таҳлил қилинаётган нашрни баҳолаш.

МАТНИИ ЁЗИШ

Xat – og'zaki faoliyatning sermahsul turi bo'lib, muloqot holatiga mos keladigan axborotni uzatish yozma shaklini o'ziga maqsad qilib qo'yadi, gaplashish mexanizmiga ega bo'ladi

ИЛМИЙ МАТН ТУРЛАРИ



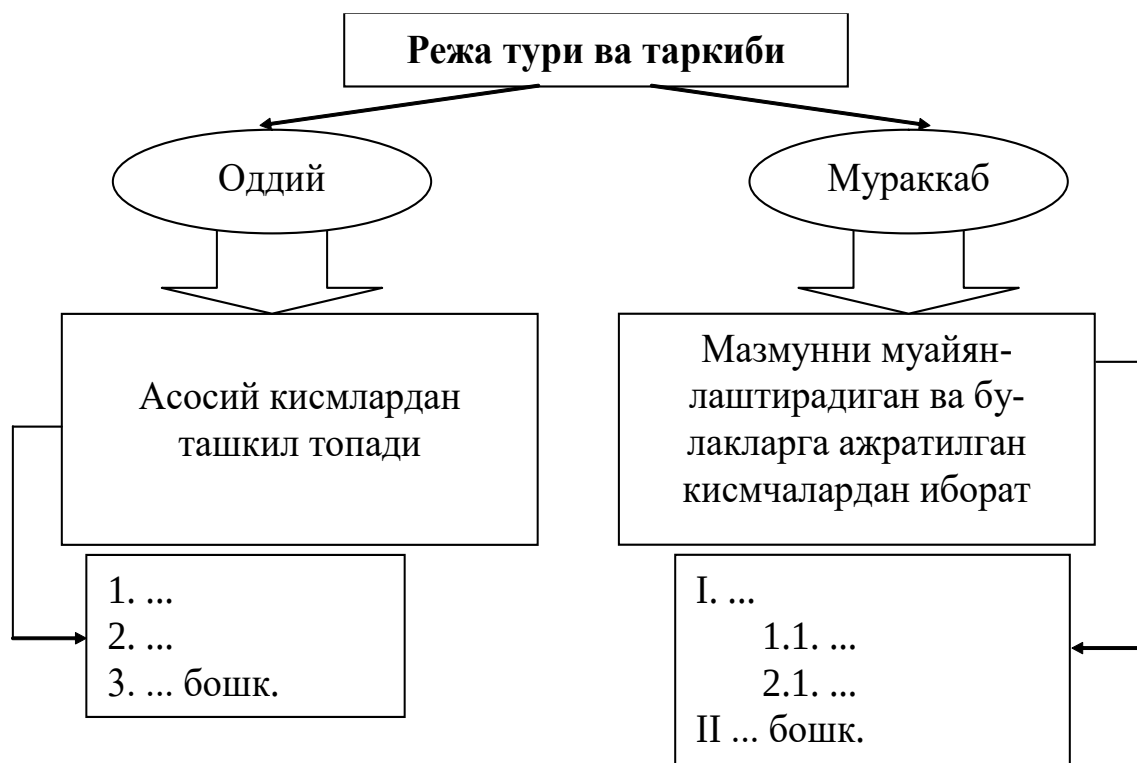
Режа

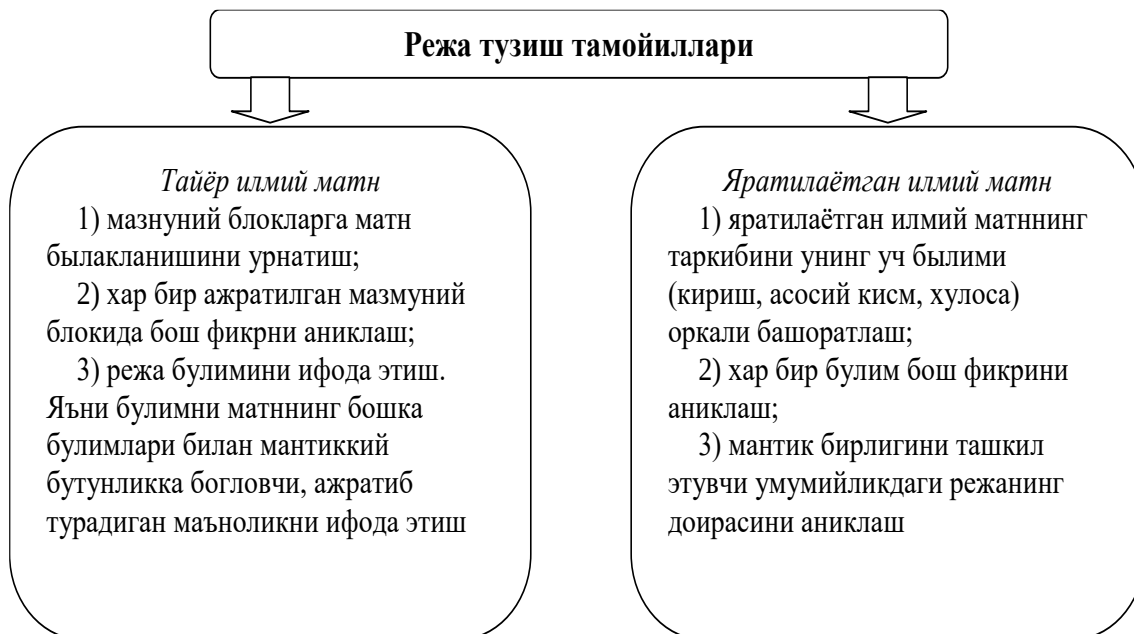
Режа – энг қисқа ёзма матн:

- фикрлар кетма-кетлигини ўзида мужассам этади ва умумлаштиради;
- матн мазмунини очиқ беради;
- манба мазмунини хотирада тиклайди;
- конспект ва тезислар ўрнини босади;

- ҳар хил турдаги ёзишмалар, маъруза, хабарнома, ҳисобот тузишга ёрдам беради;
- амалдаги ёзмони яхшилаиди;
- ўз-ўзини назорат қилишни тезлаштиради;
- эътиборнинг бир нуқтада бўлишлигига ва машғулотларни рағбатлантиришга имкон беради;
- яхши таниш матннинг хотирада пайдо бўлишида фойдаланилади.

ЛЕКИН: ҳақиқатдаги мазмунни узатмайди, фақат унга йўналиш беради ва узатиш схемасини кўрсатади.



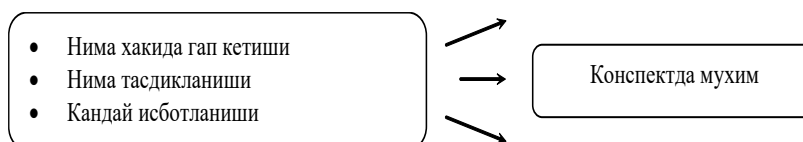


Танлаган мустақил иш мавзусига тегишли иқтисодий адабиётларни ўқинг. Асосий фикрни ифода этадиган хар бир хат боши учун савол тузинг. Оддий ёки мураккаб матн режасини тузинг. Тушунтиринг. Нима учун ушбу ҳолатда у ёки бу турдаги режа танлаб олинди?

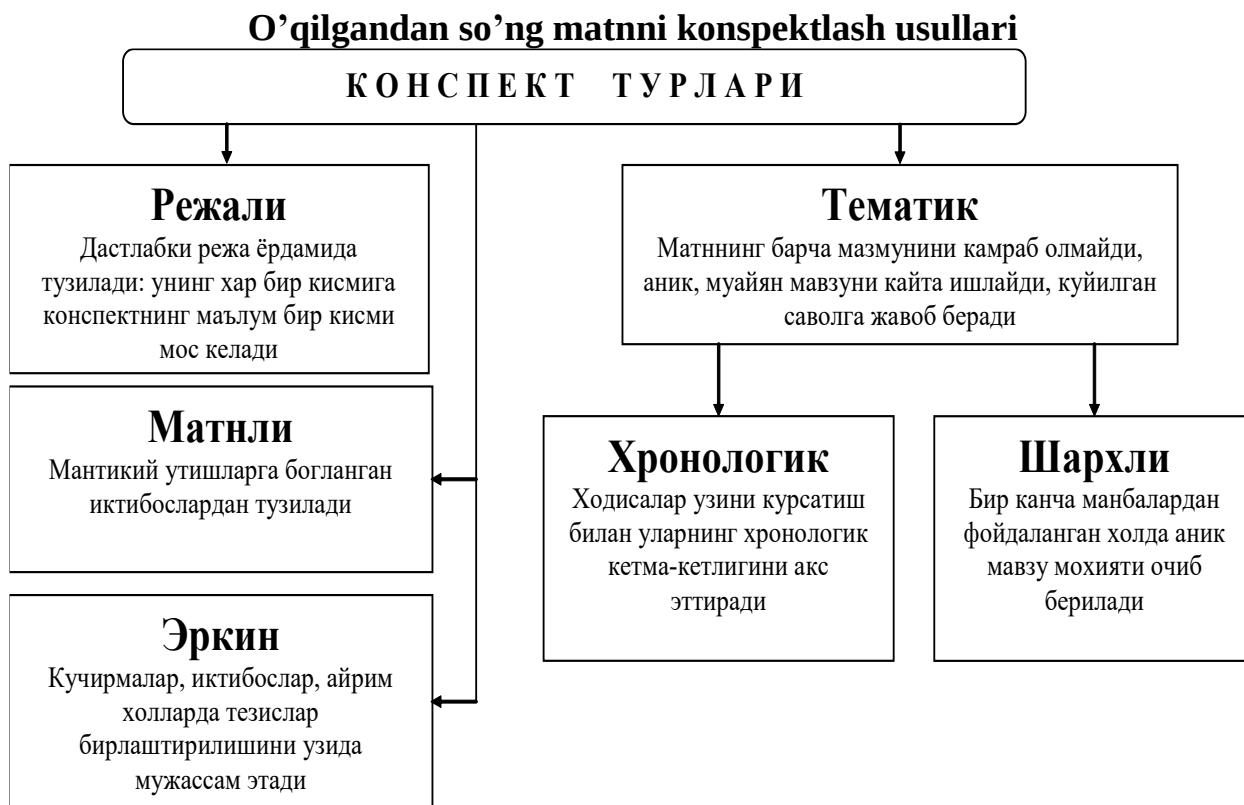
Режа қисмларини тузилган саволлар билан солиштиринг. Шакл ва мазмун бўйича улар ўртасида қандай фарқланиш мавжуд?

KONSPEKT

- reja, ko'chirib olingan matn va tezislarni birlashtirish tushuniladi;
- ifodaning ichki mantiqini ko'rsatadi;
- asosiy xulosa, faktlar, isbotlar, uslublarni o'zida mujassam etadi;
- materialga bo'lgan uning tuzuvchisi munosabatini aks ettiradi;
- faqatgina tuzuvchi emas, balki boshqa kitobxon tomonidan ham foydalanish mumkin.



☞ ***Ko'p so'zlardan, ortiqcha iqtibos (tsitata) keltirishdan, mantiqqa zarar keltiruvchi matn stilistik xususiyatlarini saqlashga harakat qilishdan ehtiyot bo'ling.***



«Ишбилармонлик этикаси» фанидан берилган мустақил иш топшириғи бўйича реферат ёзиш

Реферат – мавжуд матн ёки бир қанча матнларни изоҳловчи шаклларида бири саналади. Шу боисдан, конспектдан фарқли ўлароқ, реферат янги, муаллиф матни саналади. Ушбу ҳолатда янгилик янгича тақдим этиш, материалларни тартиблаштириш, ҳар хил нуқтаи назарларни ўзаро солиштиришда алоҳида муаллифлик ёндашуви тушунилади.

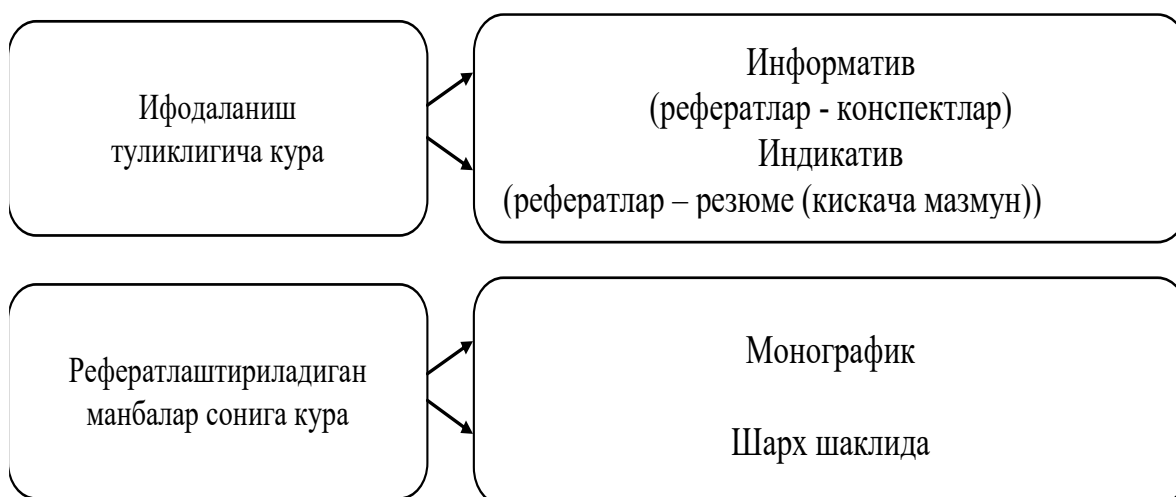
Шундай қилиб, рефератлаштириш ўзида бир ёки бир қанча манбаларни турлаштириш, умумлаштириш, таҳлил ва синтез қилишга асосланиб маълум бир саволни ифода этишни мужассам этади.

Реферат – ҳар хил нуқтаи назарларни ўзаро солиштириш ва таҳлил қилиш кўникмасига эга бўлишни талаб этадиган бир ёки бир қанча манбаларни ўзида мужассам этадиган ҳолатларни қисқача ёзма кўринишдаги тақдимотиدير.

Рефератнинг хусусияти қуйидагилардан иборат:

- муфассал исботлар, солиштирмалар, мулоҳазалар, баҳоларни ўз ичига олмайди
- матнда янги, муҳим саволларга жавоб беради.

Реферат турлари



Реферат таркиби



«Ишбилармонлик этикаси» фанидан реферат тайёрлаш қуйидаги вазифаларни ҳал этишни назарда тутади:

Ўқув предметининг долзарб назарий масалалари бўйича билимларини чуқурлаштириш, магистрант томонидан мавзуга ушбу олинган назарий билимларни ижодий қўллаш кўникмасини ҳосил қилиш.

Танланган касбий соҳада хориж тажрибаларини, мавжуд шароитларда уларни амалий жиҳатдан қўллаш имкониятлари ва муаммоларини ўзлаштириш.

Танланган мавзу бўйича ҳар хил адабий манбаларни (монография, даврий нашрлардаги илмий мақолалар ва шу кабилар) ўрганиш қобилятини такомиллаштириш ва улар натижалари асосида танқидий ёндашган тарзда мустақил ҳамда билимдон ҳолда материални ифода этиш, ишончли хулоса ва таклифлар қилиш.

Ёзма кўринишдаги ишларни тўғри расмийлаштириш кўникмаларини ривожлантириш.

☞ *Реферат оддий тарзда материалларни кўчириш, бир ёки бир нечта манбалар материалларини ўғирлаб кўчириш билан ҳеч қачон муросаса қилмайди. Унда муаллиф томонидан адабиётни ўрганиш орқали ўз фикрлари, қараишлари, хулоса ва таклифлари аниқ тарзда ифода этилиши лозим.*

Реферат устида ишлаш тартиби

1. Мавзуни танлаш

Кафедра томонидан таклиф этиладиган мустақил иш мавзулари мисол тариқасида бўлади. Ўзингиз шахсий қизиқишингиз ва майлингизга жавоб берадиган мавзу танлашга ҳаракат қилиш мақсадга мувофиқдир. Ўзингиз қизиқишингиз доирасида, танланган муаммо ва уни асослашга таяниб кафедра таклиф этган мавзуга кирмаган мустақил иш мавзусини тақдим этишингиз мумкин. Ушбу ҳолатда таклиф этаётган мавзуингизни қатъий равишда фан ўқитувчингиз билан келишиб олишингиз зарур бўлади.

2. Тайёрлов боскичи: асосий манбаларни урганиш

Реферат мавзусини танлаганингиздан сўнг, танланган мавзуга оид саволлар доираси билан танишинг:

маъруза материалларини қараб чиқинг;

фан бўйича ўқув дастурида ушбу мавзуни ўрганиш учун тавсия этилган адабиётлар билан қайтадан танишиб, уларни таҳлил қилинг.

☞ *Ушбулар мавзу моҳияти, унинг ўрганилаётган фандаги ўрни ва аҳамияти ҳақида аниқ тасаввурга эга бўлишингизга ёрдам беради.*

Институт ахборот-ресурс марказида, интернет тармоғида шунингдек Нодира номидаги вилоят ахборот ресурс марказида мавжуд бўлган

каталоглардан фойдаланган ҳолда реферат мавзуси бўйича адабий манбалар доирасини кенгайтиринг.

Ўқув ва монографик адабиётлар билан бир қаторда қуйидаги даврий ойлик журналларда: «Ўзбекистон иқтисодий ахборотномаси», «Маркетинг», «Иқтисодиёт ва таълим», «Лизинг ревю», «Бозор, пул ва кредит», «Компания», «Эксперт», «Секрет фирмў», «Деньги», «Искусство управления», «Экономист», «Проблемў теории и практики управления», «Вопросў экономики» каби журналларда чоп этилган илмий мақолалардан ҳам фойдаланиш мумкин.

Реферат сифатини оширишда мавзуга талукли Ўзбекистон Республикасининг қонуний ҳужжатлари ҳамда ҳукумат қарорларидан фойдаланиш ҳам муҳим ўрин тутди.

Ишнинг дастлабки босқичи якуни бўлиб библиография хизмат қилади.

3. Зарурий материалларни конспектлаш

4. Тадқиқот муаммоси мантикини яратиш, реферат режасини тузиш

Реферат режаси қуйидагилардан иборат бўлиши лозим:

- кириш;
- асосий қисм;
- хулоса;
- фойдаланилган адабиётлар рўйхати;
- илова (зарурат бўлганда).

Реферат режаси танланган мавзуга тааллуқли ва унинг асосий мазмунини қамраб оладиган саволлар доирасини аниқлайди. У референтга мавзу материалларини йиғишда умумий йўналишни олишга имкон беради, унинг тўғри танланиши ва ифода этилишини таъминлайди.

Пухта ўйлаб чиқилган, ҳар бир қисми танлаб олинган материал билан таъминланган режа - рефератни муваффақиятли ёзишнинг муҳим асосидир.

Рефератнинг асосий қисмини лўнда ва аниқ номига эга савол ва кичик саволчалар (қисмчалар)га бўлиб чиқиш зарур.

5. Йиғилган материални тартиблаштириш ва ёзиш



Кириш қисмида назарий ва амалий жиҳатдан мавзунинг долзарблиги асосланади, мақсадлар шакллантирилади ва вазифалар белгиланади.

Агарда реферат монографик (битта манба ва муаллиф рефератлаштирилса) кўринишда бўлса, кириш қисмида:

муаллиф ҳақида қисқача маълумот (илмий даражаси, унвони, унинг мутахассислиги, бошқа ишлари);

мавзу манбасининг қисқача баёни;
иш мақсади;
рубрикаси;
муаллифнинг тутган ўрни ва бошқалар келтирилади.

Рефератнинг асосий қисмида барча муҳим фикрлар акс эттирилиши зарур.

Режага биноан, рефератнинг асосий қисми йиғилган материални тақсимлашга кўра мос равишда саволлар ва саволчаларга (қисмларга) ажратилиши талаб этилади.

Ҳар бир ажратилган савол, саволча (қисм), рефератни таркибий қисмларга ажратиш бутунлигича қуйидаги формула асосида бўлиши лозим: вазифа-ишланма-хулоса.

Ифода шакли – референт танлови: конспект шаклида, фрагментли, таҳлилий.

Адабиётларни аннотация йўлига сакрашга йўл қўйилмайди. Ҳар бир манба тадқиқот қилинаётган мавзу доирасидагина таҳлил қилинмоғи лозим бўлади.

Реферат матнидаги ибора ва сўз бирикмалари намуналари

« ... ишда ... тизим қараб чиқилади»
«Кириш қисмида кўрсатиладики, яъни ... »
«Муаллиф шуни назарда тутадик, яъни ... »
«1-бобда қуйидаги саволлар ёритилади ... »
« ... 2-бобда тадқиқ этилади»
« ... ҳақда гапириб, муаллиф таъкидлайдики, ... »
«Ишда шунингдек қуйидагига эътибор қаратилади ... »
«Шундай қилиб, муаллиф ... деган хулосага келади»
«3-бобда ... тадқиқ этилади, ... қараб чиқилади»
« ... зарурати аниқланадики ...»
«Хулосада муаллиф шундай ёзади: ... »

Материални ифода этиш тавсифий характерга эга бўлмаслиги керак. Мос равишда хулосалари бўлган таҳлил, шунингдек матн билан узвий боғланган статистик материаллар таҳлили бўлмоғи лозим.

Катта ҳажмли статистик маълумотларни жадвал ҳолига келтириш мақсадга мувофиқ бўлади. Статистик маълумотлар асосида диаграммалар, графиклар, гистограммалар қуриш у ёки бу ижтимоий-иқтисодий ҳодиса ва жараёнларни тушунарлироқ ифода этишга ёрдам беради.

Барча рефератда келтириладиган жадваллар, диаграммалар, графиклар, схемалар, расмлар номланиши ва тартиб рақами қўйилиши керак. Улар тагига ушбу статистик маълумотлар олинган манбалар бетлари ҳам кўрсатилган ҳолда қўйилиши қатъий талаб этилади.

Матнда келтириладиган барча рақамлар тегишли манбаларга ҳаволаларни келтирилиши талаб этилади.

Матнда иқтибос келтирилса ёки муаллифлар илмий-тадқиқот ишларидаги хулосалар, қайдлар, мулоҳаза ва фикрлардан фойдаланилган ҳолатда муқаррар равишда ҳаволалар бўлиши лозим.

Реферат кадр-қиммати муаммоли саволлар бўйича ҳар хил қарашларни таҳлил қилиш, қабул қилинадиган ёки ўзининг тутган мавқеини асослаш саналади.

Хулоса танланган мавзунинг ўрганиш натижасида магистрант қилган хулосаларни ўз ичига олади, шунингдек, ҳал этилмаган ва келгусида ҳал этилиши талаб этиладиган саволларга бағишланади.

6. Адабиётлар рўйхатини расмийлаштиришни текшириш

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати маълум бир тартиб асосида тузилади:

1. Ўзбекистон Республикаси Қонунлари;
2. Ўзбекистон Республикаси Президенти Фармонлари;
3. Ўзбекистон Республикаси ҳукумати қарорлари;
4. Меъёрий актлар, кўрсатмалар;
5. Даврий нашрларда чоп этилган китоблар, мақолалар.

Манбаларнинг библиографик қайдида қуйидагилар кўрсатилади: муаллиф исми ва шарифи, китоб номи, чоп этилган манзилгоҳи, нашриёт номи ва чоп этилган йили. Агарда мақола журнал (газета) да чоп этилган бўлса, журнал (газета) номи, тартиб рақами ва йили, бети келтирилади.

7. Матнни таҳрир қилиш. Матнни имло ва стилистика нуқтаи назаридан текшириш

Реферат равиш тилда аниқ ёзилган бўлиши ва жалб этадиган кўринишга эга бўлмоғи лозим. Сўзлар қисқартирилишига, фақат умумий қабул қилинганлардан ташқари, шунингдек, хатоликларга, тушунарсизликларга, стилистик тафовутларга йўл қўйилмайди.

Реферат илмий раҳбарга тақдим этилиши ҳолатида барча тарафлама максимал даражада меъёрига етказилган бўлмоғи лозим.

8. Рефератни расмийлаштириш

Илмий раҳбарга тақдим этиладиган реферат компьютерда 12-шрифт, 1,5 интервал оралиғида А4 шаклидаги қоғознинг бир томонида чапдан – 2,5 см,

ўнгдан – 1,5 см, юқори ва пастидан - 2 см дан кам бўлмаган ҳошия қолдирилган ҳолда теририлиши талаб этилади.

Матн саҳифалари тартиб рақамларига эга бўлиши лозим. Тартиб рақамлари бир варақдан иккинчи вараққа ўтадиган ва 3 бетдан бошланиши (биринчи ва иккинчи варақ - бу титул варағи ва иш режаси бўлиб, номерланмайди) лозим бўлади.

Варақ тартиб рақами пастга ўртадан ёки ўнг томонга қўйилади.

Реферат ҳажми 16-20 бетдан ошмаслиги лозим.

Реферат қуйидагилардан:

- 1) титул варағи;
- 2) ҳар бир савол, саволча (қисм) варағи тартиб рақами кўрсатилган иш режаси;
- 3) кириш, тартиб рақами қўйилмайди;
- 4) манбаларга ҳаволалар келтирилган савол ва саволчаларга (қисмларга) бўлинган матн ифодаси;
- 5) хулоса, тартиб рақами қўйилмайди;
- 6) фойдаланилган адабиётлар рўйхати;
- 7) жадвал, диаграмма, график, расм ва схемалардан ташкил топган иловадан ташкил топади.

Иловалар қабий кетма-кет тикилади.

Магистрантлар томонидан бажарилган мустақил ишлар тақдимоти

Тақдимот – ўқув (илмий) иш ҳақида оғзаги равишда хабар бериш.

Тақдимот ўтказиш шакллари:

Интерфаол диалог (масалан, консалтинг фирмаси – компания вакиллари)

Барча гуруҳ иштирокчилари сўзга чиқади

Гуруҳ бошлиғи сўзга чиқади

Муваффақиятли тақдимотнинг сирлари қуйидагилардан иборат:

- гапираётганингизда доимо ишончли бўлинг;
- аниқ, бурро гапиринг;
- фикрнинг доимо тугалланган жумла билан ҳамда муҳим жойларига урғу бериб ажратган ҳолда ифода этинг;
- бир маромда ва аста гапирманг, аммо нисбатан қаттиқ гапирманг ҳам;
- ҳушмуомали ва зийран бўлинг, жаҳлдор бўлманг;
- доимо кулиб турган ҳолда бошланг ва тугатинг, аммо бунга ортиқча ҳаракат қилманг;
- қуйидаги сўз бирикмаларини қўлланманг: «Мумкин бўлса», «Уни Ким билади?», «Мумкин ... » ва шу кабилар. Бу каби жумлалар сизнинг чиқишингизда ўзига ишончлилиқ бўлмасликни келтириб чиқаради ва натижада сиз ўзингизга ишончни йўқотасиз:

- кўриш контакти (боғланиши) ни сақлашга ҳаракат қилинг – тингловчиларга қарашга ҳаракат қилинг (ҳар бир қатнашчига 3 секунддан);
- оёқни чалиштирманг, кўлни орқада ушламанг, стол, минбарга таянманг, кучли имо-ишора қилманг, ручка, маркерни ўйнатманг, елпиғич, қоғоз билан елпиманг ва шу кабилар;
- ҳар бир жавоб ва таклифни доимо рағбатлантиринг.

Магистрантлар томонидан бажарилган мустақил ишларни тақдимотида қуйидагиларга амал қилиш талаб қилинади:

чиқиш регламентига риоя қилиш;

чиқиш навбатига риоя қилиш;

гуруҳ аъзолари ўртасида вазифаларни аниқ тақсимлаш ва улар хатти-ҳаракатида келишувга эришиш;

маълумотлар график кўринишида (схема, жадвал, график) тўқдим этилиши лозим бўлади;

ҳар қандай график кўринишидаги маълумот шарҳланиши талаб этилади.

Магистрантлар томонидан бажарилган мустақил ишлар тақдимотида қуйидагиларга

ҳолатни тасвирлаш ва уни қайта сўзлаб беришга;

иштирокчиларнинг сўзга чиқишларидаги қарама-қаршиликларга;

тушунарсиз, ноаниқ, ўринсиз ибораларга йўл қўйилмайди.

3.2. Мустақил иш мавзулари

"Ishbilarmonlik etikasi" fanidan mustaqil ta'lim sifatida o'rganiladigan quyidagi mavzular tavsiya etiladi.

1-joriy nazorat mavzulari

1. "Ishbilarmonlik etikasi" fanining predmeti va vazifalari.
2. Ishbilarmonlik etikasi va menejment.
3. Ishbilarmonlik etiketi ijtimoiy normalarining xususiy turi sifatida.
4. Ishbilarmonlikning nutq madaniyati.
5. Ishbilarmonlik muloqoti.
6. Xalqaro miqyosdagi biznes etikasi.
7. Strategiyaning ishlab chiqishda etika xususiyatlarini hisobga olish.
8. Ishbilarmonlik etiketining normalari va ularning biznesdagi ahamiyati.
9. Ishbilarmonlikning xulq-atvori.
10. Nutq etiketiga qo'yiladigan talablar va qoidalar.
11. Ishbilarmonlik muloqotiga shaxsiy sifatlarining ta'siri.
12. Muzokaralarni olib borish texnikasi.

2-joriy nazorat mavzulari

13. Ishbilarmonlik suxbatlari va muzokaralar.
14. Nizolar va ularni xal qilishning turli yo'llari.
15. Ishbilarmonlik etikasi va ishbiarmonlik etiketining xususiyatlari.

16. Ishbilarmonlik axloqiy qoidalari.
17. Kadrlar boshqaruvida mehnat munosabatlari etikasi.
18. Guruhlararo va shaxslararo nizolar.
19. Nizo vaziyatlarida xulq-atvor strategiyasi.
20. Ishbilarmonlik etiketi.
21. SHaxslararo munosabatlarda axborotning o'rni.
22. Biznes etikasining asosiy qoidalari.
23. Nizo sabablarini aniqlash usullari.
24. Ishbilarmonlik etiketi tamoyillari.
25. Muzokara jarayonlarini olib borish tartibi.

1-oraliq nazorat mavzulari

1. Mamlakatni modernizatsiyalash sharoitida ishbilarmonlik etikasi va zamonaviy boshqaruv.
2. «Ishbilarmonlik etikasi» fanining predmeti va mazmuni.
3. Ishbilarmonlik etikasi va menejment.
4. Ishbilarmonlik etiketi ijtimoiy normalarning xususiy turi sifatida.
5. Ishbilarmonlikning nutq madaniyati
6. Ishbilarmonlik muloqoti.
7. Strategiyaning ishlab chiqishda etika xususiyatlarini hisobga olish.
8. Ishbilarmonlik etiketining normalari va ularning biznesdagi ahamiyati.
9. Ishbilarmonlikning xulq-atvori.

2-oraliq nazorat mavzulari

10. Ishbilarmonlik suxbatlari va muzokaralar.
11. Nizolar va ularni xal qilishning turli yo'llari.
12. Ishbilarmonlik etikasi va ish bilarmonlik etiketining xususiyatlari.
13. Ishbilarmonlik axloqiy qoidalari.
14. Kadrlar boshqaruvida mehnat munosabatlari etikasi.
15. SHaxslararo munosabatlarda axborotning o'rni.
16. Biznes etikasining asosiy qoidalari.
17. Nizo sabablarini aniqlash usullari.
18. Ishbilarmonlik muloqotiga shaxsiy sifatlarning ta'siri.
19. Ishbilarmonlik etiketi tamoyillari.
20. Muzokara jarayonlarini olib borish tartibi.

ГЛОССАРИЙ

Аффект – инсон руҳини тўлиқ қамраб оладиган энг кучли эмоционал реакция. У. Инсон вазиятни назорат қила олмай қолганда, экстремал шароитларда рўй беради. Аффектни фарқлаш хусусиятлари – вазият ҳолати, умумлашганлик, кам давом этиши ва юқори жадаллик. Бутун организмнинг шайланиши рўй беради, ҳаракатлар импульсив характерга эга бўлади. Аффектни амалда бошқариб бўлмайди ва у ирода назоратига бўйсунмайди.

Бошқарув услуби – бу бошқарув жараёнида юзага чиқадиган муаммоларни ҳал қилиш усуллари, йўллари мажмуидир.

Завқ – инсонни қамраб олиб унга эғалик қиладиган кучли чидамли, узок давом этадиган ҳиссиёт. Кучи бўйича аффектга яқин, давомийлиги бўйича эса ҳис-туйғуга яқин бўлади.

Идентификация бошқа одамни тушунишнинг энг осон усули – ўзини унга ўхшатиш. Бу ҳолда инсон ўзини бошқанинг ўрнига ҳаёлан кўйиб кўради. Ва бу вазиятда у қандай ҳаракат қилган бўлишини аниқлаб олади.

Иш бўйича суҳбат – иш муносабатлари билан боғланган шериклар ўртасидаги оғзаки алоқа. Суҳбатнинг асосий вазифаси – контракт таклифларини қабул қилишга шерикни кўндириш.

Ишга алоқадор этика – тадбиркорлик фаолияти соҳасида банд бўлган одамларнинг феъл-атворлари принципларининг йиғиндиси; - бу бизнесменнинг амалий эҳтиёжларига мослаштирилган асосий этик тушунчалар тўғрисида. Ишбилармон одамнинг иш услуби ва қиёфасига бўлган ахлоқий талаблар тўғрисидаги маълумотлар; - бу аввало шериклар билан музокара олиб бориш этикаси; ҳужжатларни юритиш этикаси; рақобатнинг этик услубларидан фойдаланиш.

Ишбилармонлик этикаси – тадбиркорлик фаолияти соҳасида банд бўлган одамларнинг юриш-туриш принциплари мажмуисидир.

Ишга алоқадор феъл-атвор – индивиднинг ишга алоқадор манфаатларини амалга ошириш билан боғлиқ ва ўз ичига шериклар, мижозлар. Раҳбарлар, қўл остидаги ходимлар. Ҳамкасблар билан ўзаро ҳаракатни олган ҳаракатлар тузилиши.

Ишга алоқадор этикет – ишбилармон одам, менежер. Тадбиркорнинг касбий феъл-атворининг муҳим жиҳати, фирмалар ўртасидаги мулоқот услубини, ишлаш усуллари, бизнесменларнинг ташқи кўринишини, музокаралар олиб боришнинг услуби ва изчиллигини тартибга солувчи муайян нормалар.

Ижтимоий меъёрлар – катта гуруҳларнинг ўзини тартибга солишнинг асосий воситаси. Шу меъёрлар ёрдамида уларни ишлаб чиқарувчи ижтимоий гуруҳлар ўз намоёндаларига уларнинг феъл-атворлари мос келиши керак бўлган талабларни кўядилар. Ушбу феъл-атворни бошқарадилар, назорат қиладилар, тартибга соладилар ва баҳолайдилар.

Ишдаги хулк-атвор – бу шахснинг ишда касбий маҳоратини амалга ошириш жараёнида касбдошлар, бошлиқ ва мижозлар билан бўладиган

муносабатлар мажмуидир. Ишдаги хулқ-атвор иш юзасидан олиб бориладиган алоқалар ва ўзаро муносабатларини ўрнатиш ва қарор қабул қилиш жараёнида қўлланилади.

Низо – икки ёки ундан ортиқ тарафлар-шахслар ёки гуруҳлар ўртасида муросаанинг йўқлиги. Гуруҳлараро ва шахслараро низолар индивидларнинг гуруҳ билан ёки гуруҳларнинг ўзаро тўқнашишининг кўринишидир.

Нутқ маданияти – унинг умулаштирувчи сифатларининг йиғиндиси ва тизими: луғат бойлиги; нутқнинг тозаллиги, маъно касб этмайдиган бегона сўзлар, назорат сўзлар, норматив бўлмаган лексиканинг йўқлиги, чунки улар нутқ англанишини қийинлаштиради, эътиборнинг мазмунидан чалғитади, ҳамсухбатнинг ғашини келтиради; ифодалиги; аниқлиги, равшанлиги ва тушунарлигини; тўғрилиги.

Раҳбарнинг иш услуби – бу бошқарув жараёнида у ёки бу масалани ҳал қилишда унинг ўзига хос ёндошишидир.

Кайфият – бизнинг ҳисларимизга ранг берувчи ҳолат, нисбатан кучсиз намоёнли узок давом этувчи эмоционал ҳолат. Эмоция ва ҳислардан фарқли ўлароқ кайфият предметли эмас, шахсийдир, бир вазиятли эмасда, вақт бўйича давомлидир.

Менежер - бу махсус тайёргарлик кўрган, бошқаришнинг сир-асрорлари, қонун-қоидаларини пухта эгаллаган малакали мутахассисдир.

Музокаралар – индивид фаолиятининг кўплаб жабҳаларини қамраб олувчи мулоқотнинг кенг кўринишидир. Низоларни ҳал этиш услуби сифатида, низолашувчи томонлар учун ўзаро маъқул учимларни қидиришга қаратилган тактик усуллар йиғмасидир.

Низона ҳал этиш – низони келтириб чиқарган сабабларни тўлиқ ёки қисман бартараф этилиши ёхуд низо иштирокчилари мақсадларини ўзгартирилишидир.

Рефлексия - амалдаги индивиднинг мулоқот бўйича шериги томонидан қандай идрок этилишини англаш. Бу мураккаб жараён бўлиб, махсус билимларни талаб этади.

Эҳтирос – инсонни босиб, унга эгалик қиладиган кучли, мустаҳкам ва узок давом этувчи ҳиссиёт. Кучи бўйича аффе́ктга яфин туради, давомийлиги бўйича эса ҳисларга.

Низо ва ихтилофлар – бу меҳнат жамоаларидаги энг нохуш ҳолатлардир.

Низоларни бошқариш – низони келтириб чиқарган сабабларни бартараф этишга ёки низо иштирокчилари феъл-атворларини тўғрилашга қаратилган мақсадли йўналтирилган таъсир кўрсатиш.

Раҳбар маданияти – раҳбар одоби ва иқтидори ўртасидаги диалектик боғланишидир. Раҳбар маданияти = одоб + иймон + инсоф + адолат + иқтидор.

Услуб – бу ишлаш, бошқаришдаги ўзига хос йўл.

Фазилат – бу ижобий ҳислат, яхши сифат ёки хусусиятдир.

Ҳислар – энг мустаҳкам эмоционал ҳолатлар. Предметли ҳарактерга эгадирлар: бу доим нимагадир, кимгадир бўлган ҳислар.

Эмоциялар – инсон эҳтиёжларига уларнинг объектив хусусиятларининг муносабатларига ўзаро боғлиқ ҳодиса ва вазиятларнинг ҳаётий мазмунини бевосита бошдан кечириш шаклидаги руҳий акс этиши.

Эмоциялар – тор маънода вазиятга боғлиқ хусусиятга эгадирлар, юзага келаётган ёки мумкин бўлган вазиятларга баҳоловчи муносабатни акс этадилар, ташқи феъл-атворда кучсиз равишда намоён бўлиши мумкин, айниқса уларни усталик билан яширадиган одамда.

Этика – жуда қадимги назарий фанлардан бири; унинг ўрганиш объекти ахлоқдир. Этика ахлоқий принцип ва меъёрларни умумлаштиради ва тизимлаштиради. Этика билим тармоғи сифатида – инсоний муносабатларни ва шунингдек уларнинг бир қанча оқилона умумқабул қилинган меъёрларга мувофиқлиги нуқтаи назаридан инсонлар феъл-атворини кўриб чиқиш ва баҳолаш имконини берадиган махсус фандир. Этика дейилганда мазкур меъёрларнинг амалий ижроси ҳам тушунилади, яъни инсонлар феъл-атвори ё этик ёки ноэтик деб белгиланади.

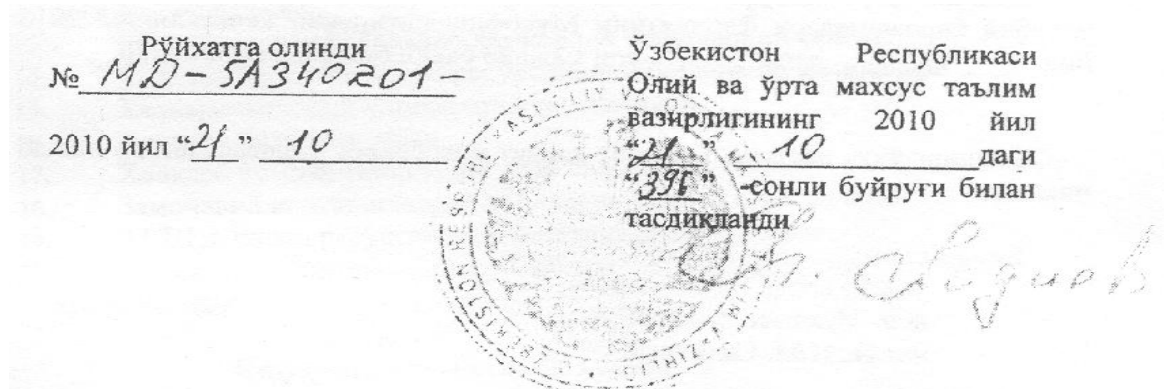
Этикет – қаердадир феъл-атворнинг белгиланган тартиби; одамларнинг, уларнинг ҳуқуқий, ижтимоий, интеллектуал мақомларига боғлиқ ўзаро муносабатлари меъёрларининг, феъл-атвор қоидаларининг мажмуи; ҳам жамоат жойларидаги, бошқа одамлар билан алоқа қилишдаги хатти-ҳаракат қоидалари тизими.

Эмпатия – бошқа одамни ҳис-туйғулар даражасида тушуниш, унинг муаммоларини «ҳис этиб кўришга» эмоционал (ҳаяжонли) равижда ижобий жавоб беришга интилишидир.

5. ИЛОВАЛАР

5.1. Фан дастури

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ



ИШБИЛАРМОНЛИК ЭТИКАСИ фанининг

ЎҚУВ ДАСТУРИ

Билим соҳаси:	300000 – Ижтимоий фанлар, бизнес ва ҳуқуқ
Таълим соҳаси:	340000 – Иқтисод ва бизнес
Магистратура мутахассислиги:	70310102 – «Иқтисодиёт» (тармоқлар ва соҳалар бўйича)

ТОШКЕНТ – 2010

КИРИШ

Глобал ривожланиш шароитида Ўзбекистон танлаган бозор иқтисодиётига ўтишнинг миллий модели ҳозирги даврга келиб янги Ўзбекистонни стратегик тараққиёт сари ривожланаётганлиги билан тушунтирилмоқда. Президентимиз Ш.М.Мирзиёев айтганларидек: «Янги Ўзбекистонни барпо этиш – бу шунчаки хоҳиш-истак, субъектив ҳодиса эмас, балки туб тарихий асосларга эга бўлган, мамлакатимиздаги мавжуд сиёсий-ҳуқуқий, ижтимоий-иқтисодий, маънавий-маърифий вазиятнинг ўзи тақозо этаётган, халқимизнинг асрий орзу-интилишларига мос, унинг миллий манбаатларига тўла жавоб берадиган объектив заруратдир»¹.

Илм олаётган талабаларга мазкур фан хусусиятлари доирасида Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг «Янги Ўзбекистон стратегияси» номли асарида келтирилган материаллар, қоидалар ва ҳулосаларни пухта ўзлаштиришлари, келгуси фаолиятда самарали фойдаланишлари ҳамда ижодий ёндашишлари таъминлаш фанни ўрганиш олдида турган асосий вазифалардан биридир.

«Биз ўз олдимизга мамлакатимизда Учинчи Ренессанс пойдеворини барпо этишдек улуғ мақсадни қўйган эканмиз, бунинг учун янги Хоразмийлар, Берунийлар, Ибн Синолар, Улуғбеклар, Навоий ва Бобурларни тарбиялаб берадиган муҳит ва шароитларни яратишимиз керак. Бунда, аввало, таълим ва тарбияни ривожлантириш, соғлом турмуш тарзини қарор топтириш, илм-фан ва инновацияларни тараққий эттириш миллий ғоямизнинг асосий устунлари бўлиб хизмат қилиши лозим»².

Юқоридаги мулоҳазалардан кўриниб турибдики, айтилган вақтда жаҳон ҳамжамиятида ишбилармонлик этикаси муаммоларига катта эътибор қаратилган. Шу боис, уни ўрганиш ва амалиётда унинг тамойилларини қўллаш, бўлажак мутахассислар учун ниҳоятда керакли билим сифатида касб этади. Ишбилармонлик этикасини шаклланиши ва ривожланишини ўрганиш талаб этиладиган соҳалардан бирига айланди. Ўзбекистон иқтисодий салоҳиятини кўтаришга бел боғлаган магистрлар ишбилармонлик, тадбиркорлик фаолиятларида, дунё бозорида муносиб ўрин эгаллашларида ишбилармонлик этикасига ва этикетига риоя қилган ҳолда муносабатларни ўрнатар эканлар олдиларига қўйган мақсадлари рўёбга чиқиши муқаррардир.

Ўқув фанининг мақсади ва вазифалари

“Ишбилармонлик этикаси” фаннинг **мақсади** - бу жаҳон бозорда бизнес бошқарувчиларга ўзининг корхонаси манфаатларини кўзлаб фаолият олиб

¹ Шавкат Мирзиёев. Янги Ўзбекистон стратегияси. -Т.: «O'zbekiston» нашриёти, 2021. 4 бет.

² Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга мурожаатномаси. 19.01.2021. // <https://www.uzbekistonmet.uz/uz/lists/view/751>

бориш учун, талабалар дунёқарашини шакллантириш, кенг қамровли фикрлаш, ҳамкорлар билан ўзаро муносабатлар ўрнатишни ўргатишдан иборатдир.

Фанни ўқитишнинг асосий **вазифалари** қуйидагилардан иборат:

Бошқаришнинг асосланган оптимал вариант қарорларини қабул қилиш; ишбилармонлик этикасига ва этикетига риоя қилган ҳолда фаолият олиб борилиши муҳимлигини тушунтириш; ишлаб чиқариш соҳасида замонавий менежмент хорижий бой тажрибаларни ўргатиш.

Фан бўйича талабаларнинг билимига, кўникма ва малакасига қўйиладиган талаблар

“Ишбилармонлик этикаси” ўқув фанининг ўзлаштириш жараёнида амалга ошириладиган масалалар доирасида магистр:

- ишбилармонлик ҳуқуқининг асосий тамойилларининг кодексини; бозор этикасини; ишбилармонлик этикетини; ҳуқуқ қоидалари; муомала, таништирув қоидаларини; Ишбилармонлик этикаси ва бошқариш қарорларини; ишбилармонлик этикетининг нормалари ва уларнинг бизнесдаги аҳамиятини **билиши керак**;

- ишбилармонлик алоқаларни ташкил этиш; ишбилармон кишининг кийиниш маданияти; компанияларнинг маънавий мажбуриятларига риоя қилиш; гиппернормаларга; этика нормативларнинг ишлаб чиқиш; тадбиркорлик этикасини қўллаш; ҳуқуқ атвори формал ва ноформал ижтимоий назорати; ананавий байрамларни ўтказиш; музокараларга тайёргарлик кўриш **кўникмаларига эга бўлиши керак**;

- стратегияни ишлаб чиқишда этика хусусиятларини ҳисобга олиш; цивилизациялашган тадбиркорлик этикасини шакллантириш; овқатланиш маданияти; ишбилармонлик нутқларининг ўзига хос томонлари; ишбилармонлик нутқи; мулоқотнинг вербал ва невербал воситалари фойдаланиш; ахборот берувчи суҳбатдош билан сўзлашиш; илмий кенгашларни ўтказиш; сўз юритилаётган ҳолатни мисоллар билан асослаш; тижорат музокараларини олиб бориш; низо сабабларини аниқлаш усулларида фойдаланиш; музокара олиб боришнинг миллий услублари қўллаш олиш; тадбиркорнинг умумижтимоий сифатларини қўллаш билиш; меҳнат фаолияти жараёнида инсон ўзаро шахслараро муносабатларнинг ўзига хос хусусиятларини аниқлаш ва самарали бошқарувни режалаштириш **малакаларига эга бўлиши керак**.

Фаннинг ўқув режадаги бошқа фанлар билан ўзаро боғлиқлиги ва услубий жиҳатдан узвий кетма-кетлиги

“Ишбилармонлик этикаси” фани ўқув режадаги умумиктисодий фанлар ва қўйидаги махсус фанлар билан: "Менежмент", "Халқаро бизнес", "Халқаро менежмент", "Маъмурий менежмент", «Иннонацион менежмент» каби фанлар билан бевосита алоқадор. «Бозор иқтисодиёти асослари», «Иқтисодиёт назарияси», «Менежмент асослари», «Персонални бошқариш», «Бозорни

ижтимоий бошқариш», «Макроиктисодиёт-2», «Микроиктисодиёт-2», «Инновацион менежмент», «Корпорацияни бошқариш», «Операцион менежмент» фанлари билан узвий боғлиқдир.

Ушбу фанинг яхши ўзлаштиришга "Халқаро менежмент", "Халқаро иқтисодиёт ва халқаро иқтисодий муносабатлар". "Халқаро бизнес" каби фанларни ўрганиш ёрдам беради. Шунингдек фanning ўзлаштиришга маҳаллий ва хорижий иқтисодчиларнинг илмий ишларини ўрганиш, мустақил ишлар ёзиш орқали эришилади.

Фаннинг ишлаб чиқаришдаги ўрни

Ишлаб чиқаришда адоаб ахлоқ қоидаларига риоя этиш, ишни самарали олиб боришга ёрдам кўрсатадиган жамоа ичида алоқаларини шакллантиришда ўз ифодасини топади. Ишбилармонликнинг хулқ атворини ва шу асосида корхонанинг бизнес олиб бориш тамойилларини такомиллаштириш, халқаро муносабатларни йўлга қўйиш ва ривожлантириш ҳамда жаҳон ишбилармон этикасига мувофиқ ишни ташкил қилишда ўз аҳамиятини намоён этади.

Фанни ўқитишда замонавий ахборот ва педагогик технологиялар

“Ишбилармонлик этикаси” фанини ўқитишда қуйидаги янги педагогик ўқитиш технологиялари қўлланилади: муаммоли ва очик маъруза олиб бориш; машғулот ўтказишда интерактив услублардан фойдаланиш, давра суҳбати машғулотли; вазиятли муаммолардан кенг фойдаланиш орқали масофали ўқитиш, ўйин, кейс-стади, аклий хужум, кластер, бумеранг, веер (елпиғич) ва бошқалар. Маъруза ва амалий машғулотларда компьютер воситалари, аудио ва видео воситалари, мульти видео, интернет ва техниканинг бошқа кўринишлари бўлган ахборот технологияларидан фойдаланилади.

Дарсларда мазкур фанни ўқитиш педагогик технологиялардан, УУМ, кейслардан фойдаланиш лозим.

АСОСИЙ ҚИСМ

Курснинг предмети, вазифалари ва мазмуни

Курснинг предмети ва вазифалари. Ишбилармонлик хулқининг асосий тамойилларининг кодекси. Бозор этикаси. Бозордаги манфаатлар қиймати. Соф рақобат. Замонавий этиканинг шаклланиш босқичлари. Ишбилармонлик этикасининг умумий тушунчаси. Ишбилармонлик этикети. Хулқ қоидалари. Муомала қоидалари. Таништирув қоидалари. Этикет бўйича эркакларнинг мажбуриятлари. Пулли муоммоларни хал этиш. Ишбилармон алоқаларни ташкил этиш. Ишбилармон доирада субординация. Инсоннинг жамтлаш ўрни. Замонавий ишбилармон кишининг ташқи қиёфаси. Ишбилармон аёлнинг ташқи қиёфаси. Ташқи кўриниш: Ишбилармон кишининг кийимлари. Қабул маросимида кийиладиган кийим. Ташриф карточкалари Ишбилармон совғалар

ва ҳадялар. Чой-чакалари. Реклама фаолияти. Бизнес учун рекламапиш аҳамият. Паблик римойшиз реклама фаолиятининг бир кўриниши сифатида реклама ишини амалга оширишнинг умумий қоидалари ва тамойилари.

Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози шароитида ишбилармонлик ҳуққини ўрганишнинг долзарб масалалари.

Ишбилармонлик этикаси ва менежмент

Ишбилармонлик этикаси ўрни ва унинг тузилмаси. Ишбилармонлик этикаси ва бошқариш қарорлари. Этиканинг асосланган қарорларининг модулининг схемаси.

Ишбилармонлик этикаси ва замонавий бошқарув. Халқаро миқёсидаги бизнес этикаси. Бизнес этикаси. Халқаро бизнеснинг тамойиллари. Компанияларнинг маънавий мажбуриятлари. Гиппернормалар. Этика нормативларнинг ишлаб чиқиш. Стратегияни ишлаб чиқишда этика хусусиятларини ҳисобга олиш. Тадбиркорлик этикаси. Цивилизациялашган тадбиркорлик этикасини шакллантириш шароитлари: озодлик; барқарорлик; тарғибот; ҳуқуқ; ассоциялаштириш.

Ишбилармонлик этикети ижтимоий нормаларнинг хусусий тури сифатида

Ишбилармонлик этикетининг нормалари ва уларнинг бизнесдаги аҳамияти. Ҳуққ атвори формал ва ноформал ижтимоий назорати. Бизнесда нормал ва ҳуққ-атвор нормативларининг аҳамияти. Ишбилармонлик этикетининг қоидалари ижтимоий нормаларининг хусусий тури сифатида. Ишбилармонлик этикети тамойиллари. Ишбилармонликнинг ҳуққ-атвори. Ижтимоий нормалар тушунчаси ва уларнинг асосий функциялари. Ҳуққ атвори тартибга солиш. Ҳурмат. Статус муносабатлар. Ошхоналар этикети. Стол атрофидаги мулоқот этикети. Овқатланиш маданияти. Ананавий байрамлар.

Ишбилармонлик нутқ маданияти

Нутқ этикетига қўйиладиган талаблар ва қоидалар. Нутқ маданиятининг психологик тамонлари. Расмий ишбилармонлик стили. Матнларда асосий қирраларни очиб бериш. Нутқнинг аҳамияти. Суҳбатдошнинг ҳуққига эътибор ва талаб. Мазмунли ва мазмунсиз нутқлар. Мурраккаб вазиятларда нутқ сўзлаш қоидалари. Ишбилармонлик нутқларининг ўзига хос томонлари. Ишбилармонлик нутқи. Ўзаро сўзлашиш нутқи. Савдодаги нутқ. Ахборот нутқи. Нутқнинг таъсирчанлиги. Нутқнинг грамматик жихатдан тўғрилиги.

Ишбилармонлик мулоқоти

Ишбилармонлик мулоқотига шахсий сифатларнинг таъсири. Ишбилармонлик мулоқотининг турлари. Ишбилармонлик мулоқот, унинг тузилмаси ва асосий қонуниятлари. Мулоқот коммуникацияси сифатида Диалогли мулоқот. Ишбилармонлик мулоқотларини гуруҳли шакллари. Телефон орқали мулоқот. Ишбилармонлик мулоқотини оғзаки турлари: диалогли, монологли. Ишбилармонлик мулоқотининг ёзма куриниши. Ишбилармонлик хатлари. Хатларнинг тузилмаси. Факслар. Мулоқот қабул қилиш сифатта. Мулоқотнинг вербал ва невербал воситалари. Хис туйғу. Кайфият. Ахборот берувчи суҳбатдош. Илмий кенгашлар.

Ишбилармонлик суҳбатлари ва музокаралар

Ишбилармонлик суҳбат ва музокараларнинг этикаси ҳамда психологияси. Ишбилармонлик тушлиги ва кечки овқатланиш. Таржимонлар орқали суҳбатлашиш хусусиятлари. Музокараларни олиб бориш техникаси. Ишбилармонлик суҳбатларини олиб бориш учун тайёргарлик тадбирлари. Суҳбатни бошланиши. Қатнашувчиларни маълумотлар билан таъминлаш. Сўз юритилаётган ҳолатни мисоллар билан асослаш. Суҳбатни тугатиш. Тижорат музокараларини олиб бориш. Музокараларга тайёргарлик кўриш. Музокара жараёнларини олиб бориш тартиби. Музокараларни олиб бориш тактикаси. Музокараларни олиб боришнинг миллий стили.

Низолар ва уларни ҳал қилишнинг турли йўллари

Гуруҳлараро ва шахслараро низолар. Низо сабабларини аниқлаш усуллари. Низоларни музокара орқали ҳал этиш. Низоларни ечимини топиш. Шахслар ўртасидаги низоларни ҳал этиш усуллари. Тузилмали усуллар. Шахслараро низоларни ҳал этиш усуллари. Низоларни ҳуқ-атвор стили: мослашиш; ён бериш; четга олиш; муҳолифат; ҳамкорлик; компромисс. Низо вазиятларини олдини олиш. Низо вазиятларида ҳуқ-атвор стратегияси.

Ишбилармонлик этика ва ишбилармонлик этикетининг хусусиятлари

Америка фирмалари ўртасидаги мулоқот. Япониянинг ишбилармонлик этикаси. Европа, Америка, Англия, Франция, Италия, Германия, Финландия, Япония, Жанубий Корея, Хитой, Туркия ва Араб мамлакатлари ишбилармонларининг ҳуқ маданияти кодекси. Музокара олиб боришнинг миллий услублари Америка услуби; Франция услуби; Немис услуби; Япон услуби; Араб услуби; Марказий Осиё мамлакатларининг услуби.

Ишбилармонлик ахлоқий қоидалари

Бизнеснинг ахлоқ ва меъёрлари. Тадбиркорлик этикаси. Бизнес этикасининг асосий қоидалари. Бизнесмен кодекси. Бизнес режа тузиш. Тадбиркорнинг шахсий хусусиятларини шакллантириш. Тадбиркор мижозлари билан алоқа ўрнатиши.

Тадбиркорнинг умумижтимоий сифатлари. Тадбиркорнинг шахсий сифатлари ўртасида ўзаро муносабатлар. Бизнесга америкачасига ёндашиш. Ишбилармон шериклар ўртасида алоқа ўрнатиш.

Хизмат юзасидан муносабатлар. Тадбиркор ва ишчиларнинг муносабатларини асосий ишбилармон структураларида касб ва лавозимларнинг ўзаро боғлиқлиги.

Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози шароитида мижозлар билан муносабатлар. Тадбиркор билан истеъмолчининг муносабати.

Кадрлар бошқарувида меҳнат муносабатлари этикаси

Меҳнат муносабатларини ташкил этишда шахслараро муносабатлар ва унинг умумий қонуниятлари. Меҳнат фаолияти жараёнида инсон ўзаро шахслараро муносабатларнинг ўзига хос хусусиятлари. Шахслараро муносабатлар қонунияти. Шахслараро муносабатларда ахборотнинг роли. Психологик ўз ўзини ҳимоя қилиш қонуни. Танқид қилиш ва танқидни қабул қилиш қоидалари. Инсон психологиясининг объектив хусусиятлари. Нотиклик санъати асослари. Нутқ сўзлашиш қўникмалари. Нотиклик санъатининг асосий қоидалари. Нотикнинг ҳуқуқ атвори.

Амалий машғулотларни ташкил этиш бўйича кўрсатма ва тавсиялар

Амалий машғулотларда магистрлар турли мавзулар бўйича турли масалалар ечишини ўрганадилар.

Амалий машғулотларнинг тавсия этиладиган мавзулари:

1. Кадрлар бошқарувида меҳнат муносабатлари этикаси.
2. Ишбилармонлик ахлоқий қоидалари.
3. Ишбилармонлик этика ва ишбилармонлик этикетининг хусусиятлари.
4. Низолар ва уларни ҳал қилишнинг турли йўллари.
5. Ишбилармонлик суҳбатлари ва музокаралар.
6. Ишбилармонлик мулоқоти.
7. Ишбилармонликнинг нутқ маданияти.
8. Ишбилармонлик этикети ижтимоий нормаларнинг хусусий тури сифатида.
9. Ишбилармонлик этикаси ва менежмент.

10. Бозор этикаси.

Фанни чуқурроқ ўрганиш ва амалий кўникмалар ҳосил қилиш борасида қуйидаги мавзу ва масалаларга талаба ўз эътиборини қаратиши лозим: Курснинг предмети, вазифалари ва мазмуни. ишбилармонлик этикаси ва менежмент, ишбилармонлик этикети ижтимоий нормаларнинг хусусий тури сифатида. ишбилармонликнинг нутқ маданияти, ишбилармонлик мулоқоти, ишбилармонлик суҳбатлари ва музокаралар. низолар ва уларни ҳал қилишнинг турли йўллари, ишбилармонлик этика ва ишбилармонлик этикетининг хусусиятлари. Ишбилармонлик ахлоқий қоидалари, кадрлар бошқарувида меҳнат муносабатлари этикаси.

Амалий машғулотларни ташкил этиш бўйича кафедра профессор-ўқитувчилари томонидан кўрсатма ва тавсиялар ишлаб чиқилади унда талабалар асосий маъруза мавзулари бўйича олган билим ва кўникмаларини амалий масалалар, кейс стадилар ечиш орқали янада бойитадилар. Шунингдек дарслик ва ўқув қўлланмалар ососида талабалар билимларини мустаҳкамлашга эришиш, тарқатма материаллардан фойдаланиш, илмий мақолалар ва тезисларни чоп этиш орқали талабалар билимини ошириш ва бошқалар тавсия этилади.

Информацион-методик таъминот

Мазкур фанни ўқитиш жараёнида таълимнинг замонавий методлари педагогик технологиялари қўлланилиши назарда тутилган.

Ўқув жараёнида замонавий компьютер технологияларидан, слайдлар, илмий-амалий журналлар ҳамда интернет тизими маълумотларидан фойдаланиш кўзда тутилган.

Тавсия этиладиган адабиётлар

Асосий адабиётлар

1. Борисова Е.А. Оценка и аттестация персонала. Москва, 2003.
2. Кадры предприятия. 300 образцов должностных инструкций. Практическое пособие. Москва, 2007.
3. Образование и человеческое развитие: мировая практика и опыт Узбекистана. Мод. Ред. Акад. Гулямов С.С.. акад. Абдурахманова К.Х. ТГЭУ, 2004.
4. Котов, Турдиев С.К. Махаллий иқтисодиётни тартибга солиш. Тошкент. 2004.
5. З.Герчикова И.Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики. Учебное пособие. М. Изд-во. "Консалтбанк" 2002.

Қўшимча адабиётлар

1. Говриленко В.М. Менеджмент: Конспект лекций. - М.: Приор-издаг, 2004 -160 бет.
2. Владимирова Л.П. Прогнозирование и планирование в условиях рынка. уч. пособие. 5 е изд. и доп. -М.: Дашков и.К, 2007.

5.2. Ишчи дастур

O`ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIIY VA O`RTA MAXSUS TA`LIM VAZIRLIGI
NAMANGAN MUHANDISLIK-QURILISH INSTITUTI
IQTISODIYOT VA BOSHQARUV FAKULTETI

**70310102 - «IQTISODIYOT» (tarmorlar va sohalar bo'icha)
magistratura mutaxassisligi talabalari uchun
«Ishbilarmonlik etikasi» fanidan**

IshChI DASTUR

Namangan-2012

«Ishbilarmonlik etikasi» fanidan

IshChI DASTUR

Mashg'ulot va nazorat turi

Mavsum semestr	Mashg'ulot tarkibi						Jami o'quv soati	Umu- miy soat
	Ma`ruza	Amaliy Mashg'ulot	Tajriba mashg'uloti	Kurs ishi	Mustaqil ta`lim	Nazor at turi		
III	20	40	-	-	70	reyting	60	130

Tuzuvchi:

prof., i.f.d. O.A.Aripov

Taqrizchilar:

prof., i.f.n. I.Q.Sirojiddinov

NamMQI ilmiy kengashining «___» _____ 2022 yildagi ___ sonli qarori bilan tasdiqlandi

«Iqtisodiyot va boshqaruv» fakulteti ilmiy-uslubiy kengashining «___» _____ 2022 yildagi ___ sonli qarori bilan ko'rib chiqildi va tavsiya etildi.

Fakultet dekani:

dots., PhD. B. B. Mullabayev

Iqtisodiyot kafedrasining «___» _____ 2022 yildagi ___ sonli yig'ilishida ko'rib chiqilgan foydanishga tavsiya etildi.

Kafedra mudiri prof., DSc. O.A.Aripov

«___» _____ 2022 yil

KIRISH

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Islom Karimov 2011 yilda mamlakatni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2012 yilda iqtisodiy islohotlarni chuqurlashtirishning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasi majlisidagi ma'ruzasida 2012 yilning yurtimizda «Mustahkam oila yili» deb e'lon qilinishi munosabati bilan «Mustahkam oila yili» davlat dasturini tayyorlash va amalga oshirishga qaratilgan ishlar bo'yicha qisqacha to'xtalib o'tdi. Bunda eng asosiysi – ushbu dastur barkamol avlodni tarbiyalashda, ularni huquq va manfaatlarini himoya qilish borasidagi barcha dolzarb muammolarni o'z vaqtida hal etishga qaratilishi va buning uchun mustahkam qonunchilik bazasini ta'minlab berishi lozimligi alohida qayd etildi.

2011 yil «...ijtimoiy sohani yanada rivojlantirish, mamlakatimiz aholisining daromadlari va turmush darajasini mutassil oshirib borish masalalari doimiy e'tiborimiz markazida bo'ldi»¹. O'z navbatida aytish mumkinki, bunday yondashuvlar tufayli ishbilarmonlik sohasiga xos madaniyat va etika munosabatlari jamiyatimizda tobora chuqurroq va kengroq rivojlanib bormoqda. Chunki islohotlar yo'lidagi har bir rivojlanish bosqichida axloq, odob, hulq va iqtisodiy madaniyat munosabatlari insonning kamol topib borishida muhim o'rin kasb etmoqda.

Shu o'rinda hukumatimiz ta'lim sohasini bosqichma-bosqich, aniq maqsadga yo'naltirgan holda isloh qilish bo'yicha uzoqni ko'zlagan dasturlarni izchil amalga oshirib kelmoqda. Buning natijasida yoshlarimizning eng yuksak talablar darajasida umumiy ta'lim olishi bilan bir qatorda ularning o'z qobiliyatini ro'yobga chiqarishi, jamiyatda munosib va mustahkam o'rin egallashi uchun aniq mutaxassislikka ega bo'lish imkonini beradigan yaxlit, uzluksiz ta'lim-tarbiya tizimini yaratildi.

Bu vazifalarni hal etish uchun Kadrlar tayyorlash va Maktab ta'limini rivojlantirish umummilliy dasturlari doirasida o'tgan davr mobaynida yurtimizdagi ta'lim muassasalari – maktablar, litsey va kollejlarning zamonaviy moddiy-texnik va o'quv bazasini shakllantirish va mustahkamlash, ta'lim-tarbiya jarayoniga yangi standartlar, ilg'or pedagogik va axborot texnologiyalarini joriy etish borasida ko'lam va ma'no-mazmuniga ko'ra haqiqatan ham ulkan ishlar amalga oshirildi.

I.A.Karimov ta'kidlaganidek ayni paytda bugun bizni g'oyat muhim, printsiipial bir masala bezovta qilmasligi mumkin emas. Ya'ni, yosh mutaxassislar tayyorlanayotgan ixtisoslik yo'nalishlarining barchasiga ham iqtisodiyotimizning soha va tarmoqlarida amaliy talab bormi? Litsey va kollejlarda, oliy o'quv yurtlarini bitirib chiqayotgan yigit-qizlarimiz jamiyatda o'ziga, o'z kasbiga munosib o'rin topayaptimi?

Ana shu masalalar bo'yicha haqiqiy ahvolni atroflicha o'rganishimiz, hozirgi vaqtda mutaxassislar tayyorlanayotgan har qaysi ixtisoslik yo'nalishi real hayot talablariga qay darajada javob berishi, unga nafaqat bugungi, balki yaqin istiqbolda qanday ehtiyoj borligini har tomonlama chuqur aniqlashimiz lozim.

¹ Karimov I.A. 2012 yil Vatanimiz taraqqiyotini yangi boshqichga ko'taradigan yil bo'ladi. –T.: O'zbekiston, 2012. 14 bet.

Yuqorida ta'kidlangan fikrlarga muvofiq ayni hozirgi vaqtda jahon hamjamiyatida ishbilarmonlik etikasi muammolariga katta e'tibor karatilgan. Shu bois, uni o'rganish va amaliyotda uning tamoyillarini qo'llash, bo'lajak mutaxassislar uchun nihoyatda kerakli bilim sifatida kasb etadi. Ishbilarmonlik etikasini shakllanishi va rivojlanishini o'rganish talab etiladigan sohalaridan biriga aylandi. O'zbekiston iqtisodiy salohiyatini ko'tarishga bel bog'lagan magistrlar ishbilarmonlik, tadbirkorlik faoliyatlarida, dunyo bozorida munosib o'rin egallashlarida ishbilarmonlik etikasiga va etiketiga rioya qilgan holda munosabatlarni o'rnatar ekanlar oldilariga qo'ygan maqsadlari ro'yobga chiqishi muqarrardir.

O'quv fanining maqsadi va vazifalari

“Ishbilarmonlik etikasi” fanning maqsadi - bu jahon bozorda biznes boshqaruvchilarga o'zining korxonasi manfaatlarini ko'zlab faoliyat olib borish uchun, talabalar dunyoqarashini shakllantirish, keng qamrovli fikrlash, hamkorlar bilan o'zaro munosabatlar o'rnatishni o'rgatishdan iboratdir.

Fanni o'qitishning asosiy vazifalari quyidagilardan iborat:

Boshqarishning asoslangan optimal variant qarorlarini qabul qilish; ishbilarmonlik etikasiga va etiketiga rioya qilgan holda faoliyat olib borilishi muhimligini tushuntirish; ishlab chiqarish sohasida zamonaviy menejment xorijiy boy tajribalarni o'rgatish.

Fan bo'yicha talabalarning bilimiga, ko'nikma va malakasiga qo'yiladigan talablar

“Ishbilarmonlik etikasi” o'quv fanining o'zlashtirish jarayonida amalga oshiriladigan masalalar doirasida magistr:

- ishbilarmonlik hulking asosiy tamoyillarining kodeksini; bozor etikasini; ishbilarmonlik etiketini; hulq qoidalarini; muomala, tanishtiruv qoidalarini; Ishbilarmonlik etikasi va boshqarish qarorlarini; ishbilarmonlik etiketining normalari va ularning biznesdagi ahamiyatini bilishi kerak;

- ishbilarmonlik aloqalarni tashkil etish; ishbilarmon kishining kiyinish madaniyati; kompaniyalarning ma'naviy majburiyatlariga rioya qilish; gipernormalarga; etika normativlarning ishlab chiqish; tadbirkorlik etikasini qo'llash; hulq atvorni formal va noformal ijtimoiy nazorati; an'anaviy bayramlarni o'tkazish; muzokaralarga tayyorgarlik ko'rish ko'nikmalariga ega bo'lishi kerak;

- strategiyaning ishlab chiqishda etika xususiyatlarini hisobga olish; sivilizatsiyalashgan tadbirkorlik etikasini shakllantirish; ovqatlanish madaniyati; ishbilarmonlik nutqlarining o'ziga xos tomonlari; ishbilarmonlik nutqi; muloqotning verbal va noverbal vositalari foydalanish; axborot beruvchi suhbatdosh bilan so'zlashish; ilmiy kengashlarni o'tkazish; so'z yuritilayotgan holatni misollar bilan asoslash; tijorat muzokaralarini olib borish; nizo sabablarini aniqlash usullaridan

foydalanish; muzokara olib borishning milliy uslublari qo'llay olish; tadbirkorning umumijtimoiy sifatlarini qo'llay bilish; mehnat faoliyati jarayonida inson o'zaro shaxslararo munosabatlarning o'ziga xos xususiyatlarini aniqlash va samarali boshqaruvni rejalashtirish malakalariga ega bo'lishi kerak.

Fanning o'quv rejadagi boshqa fanlar bilan o'zaro bog'liqligi va uslubiy jihatdan uzviy ketma-ketligi

“Ishbilarmonlik etikasi” fani o'quv rejadagi umumiqtisodiy fanlar va qo'yidagi maxsus fanlar bilan: "Menejment", "Xalqaro biznes", "Xalkaro menejment", "Ma'muriy menejment", «Innonatsion menejment» kabi fanlar bilan bevosita aloqada. «Bozor iqtisodiyoti asoslari», «Iqtisodiyot nazariyasi», «Menejment asoslari», «Personalni boshqarish», «Bozorni ijtimoiy boshqarish», «Makroiqtisodiyot-2», «Mikroiqtisodiyot-2», «Korporatsiyani boshqarish», «Operatsion menejment» fanlari bilan uzviy bog'likdir.

Ushbu fanning yaxshi o'zlashtirishga "Xalqaro menejment", "Xalqaro iqtisodiyot va xalqaro iqtisodiy munosabatlar". "Xalqaro biznes" kabi fanlarni o'rganish yordam beradi. Shuningdek fanning o'zlashtirishiga mahalliy va xorijiy iqtisodchilarning ilmiy ishlarini o'rganish, mustaqil ishlar yozish orqali erishiladi.

Fanning ishlab chiqarishdagi o'rni

Ishlab chiqarishda adob axloq qoidalariga rioya etish, ishni samarali olib borishga yordam ko'rsatadigan jamoa ichida aloqalarini shakllantirishda o'z ifodasini topadi. Ishbilarmonlikning hulq atvorini va shu asosida korxonaning biznes olib borish tamoyillarini takomillashtirish, xalqaro munosobatlarni yo'lga qo'yish va rivojlantirish hamda jahon ishbilarmon etikasiga muvofiq ishni tashkil qilishda o'z ahamiyatini namoyon etadi.

Fanni o'qitishda zamonaviy axborot va pedagogik texnologiyalar

“Ishbilarmonlik etikasi” fanini o'qitishda quyidagi yangi pedagogik o'qitish texnologiyalari qo'llaniladi: muammoli va ochiq ma'ruza olib borish; mashg'ulot o'tkazishda interaktiv uslublardan foydalanish, davra suhbatlari mashg'uloti; vaziyatli muammolardan keng foydalanish orqali masofali o'qitish, o'yin, keys-stadi, aqliy hujum, klaster, bumerang, veer (elpig'ich) va boshqalar. Ma'ruza va amaliy mashg'ulotlarda kompyuter vositalari, audio va video vositalari, multi video, internet va texnikaning boshqa ko'rinishlari bo'lgan axborot texnologiyalaridan foydalaniladi.

Darslarda mazkur fanni o'qitish pedagogik texnologiyalardan, UUM, keyslardan foydalanish lozim.

ASOSIY QISM

Mavzu 1: «Ishbilarmonlik etikasi» fanining predmeti va mazmuni (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Kursning predmeti va vazifalari.
2. Ishbilarmonlik hulqining asosiy tamoyillari va kodeksi.
3. Bozor etikasi. Bozordagi manfaatlar qiymati. Sof raqobat.
4. Zamonaviy etikaning shakllanish bosqichlari. Ishbilarmonlik etikasining umumiy tushunchasi. Ishbilarmonlik etiketi.
5. Hulq qoidalari. Muomala qoidalari. Tanishtiruv qoidalari. Etiket bo'yicha erkaklarning majburiyatlari. Pullik muammolarni hal etish. Ishbilarmon aloqalarni tashkil etish. Ishbilarmon doirada subordinatsiya.
6. Insonning jamiyatdagi o`rni. Zamonaviy ishbiarmon kishining tashqi qiyofasi. Ishbilarmon ayolning tashqi qiyofasi. Tashqi ko`rinish: Ishbilarmon kishining kiyimlari. qabul marosimida kiyiladigan kiyim. Tashrif kartochkalari. Ishbilarmonlikda sovg`alar va xadyalar. Choy-chaqalari.
7. Reklama faoliyati. Biznes uchun reklamaning ahamiyati. Pablik rileyshnz reklama faoliyatining bir ko`rinishi sifatida reklama ishini amalga oshirishning umumiy qoidalari va tamoyilari.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Bozor munosabatlariga o'tish sharoitida "Ishbilarmonlik etikasi" kursining mazmuni va vazifalarini o'zlashtiradi.
- ⇒ Fanning predmeti va metodini anglaydi.
- ⇒ Zamonaviy etikaning shakllanish bosqichlari va ishbiarmonlik etikasining umumiy tushunchasini bilib oladi.
- ⇒ Hulq qoidalari, muomala qoidalari, tanishtiruv qoidalari to'g'risida ma'lumotga ega bo'ladi.
- ⇒ Etiket bo'yicha erkaklarning majburiyatlarini o'zlashtiradi.
- ⇒ Ishbilarmon doirada subordinatsiya zaruriyatini anglaydi.
- ⇒ Insonning jamiyatdagi o`rni, zamonaviy ishbiarmon kishining tashqi qiyofasi, ishbiarmon ayolning tashqi qiyofasi va tashqi ko`rinish to'g'risida mulohaza euita oladi.
- ⇒ Biznes uchun reklamaning ahamiyatini anglaydi.

Tayanch so'z va iboralar

Ishbilarmon, etika, hulq, etiket, muomala, tanishuv qoidalari, subordinatsiya, reklama, tashqi ko`rinish.

Mavzu 2: Ishbilarmonlik etikasi va menejment (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Ishbilarmonlik etikasi o`rni va uning tuzilmasi.
2. Ishbilarmonlik etikasi va boshqarish qarorlari.
3. Ishbilarmonlik etikasi va zamonaviy boshqaruv.
4. Xalqaro miqyosdagi biznes etikasi. Biznes etikasi. Xalqaro biznesning tamoyillari.
5. Kompaniyalarning ma'naviy majburiyatlari.
6. Gipernormalar. Etika normativlarni ishlab chiqish. Strategiyani ishlab chiqishda etika xususiyatlarini hisobga olish.
7. Tadbirkorlik etikasi. Sivilizatsiyalashgan tadbirkorlik etikasini shakllantirish sharoitlari: ozodlik; barqarorlik; targ'ibot; huquq; assotsiyalashtirish.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Ishbilarmonlik etikasi o`rni va uning tuzilmasini bilib oladi.
- ⇒ Ishbilarmonlik etikasi va boshqarish qarorlarini o`zlashtiradi.
- ⇒ Ishbilarmonlik etikasi va zamonaviy boshqaruv bo'yicha mulohaza yuritadi.
- ⇒ Xalqaro miqyosdagi biznes etikasi va xalqaro biznesning tamoyillarini anglaydi.
- ⇒ Gipernormalar va etika normativlarni ishlab chiqish hamda strategiyani ishlab chiqishda etika xususiyatlarini hisobga olishni o`rganadi.
- ⇒ Sivilizatsiyalashgan tadbirkorlik etikasini shakllantirish sharoitlari bilan tanishadi.

Tayanch so'z va iboralar

Ishbilarmonlik etikasi, zamonaviy boshqaruv, biznes etika, ma'naviyat, gipernormalar, strategiyani ishlab chiqish, sivilizatsiya, etik sharoitlar.

Mavzu 3: Ishbilarmonlik etiketi ijtimoiy normalarning xususiy turi sifatida (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Ishbilarmonlik etiketining normalari va ularning biznesdagi ahamiyati.
2. Hulq atvorni formal va noformal ijtimoiy nazorati. Biznesda normal va hulq atvor normativlarining ahamiyati.
3. Ishbilarmonlik etiketining qoidali ijtimoiy normalarining xususiy turi sifatida.
4. Ishbilarmonlik etiketining tamoyillari. Ishbilarmonlikning hulq atvori.
5. Ijtimoiy normalar tushunchasi va ularning asosiy funktsiyalari. Hulq atvorni tartibga solish.

6. Xurmat. Status munosabatlar.
7. Oshxonalar etiketi. Stol atrofidagi muloqot etiketi. Ovqatlanish madaniyati.
8. An'anaviy bayramlarni uyushtirish.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Ishbilarmonlik etiketining normalari va ularning biznesdagi ahamiyatini tushunadi.
- ⇒ Hulq atvorni formal va noformal ijtimoiy nazorati hamda biznesda normal va hulq atvor normativlarining ahamiyatini o`zlashtiradi.
- ⇒ Ishbilarmonlik etiketining tamoyillari va ishbilarmonlikning hulq atvori to`g`risida ma`lumotga ega bo`ladi.
- ⇒ Ijtimoiy normalar tushunchasi va ularning asosiy funktsiyalari bilan tanishadi.
- ⇒ Hulq atvorni tartibga solishni o`rganadi.
- ⇒ Xurmat va status munosabatlar to`g`risida tushunchaga ega bo`ladi.
- ⇒ Oshxonalar etiketi, stol atrofidagi muloqot etiketi, ovqatlanish madaniyati to`g`risida bilimga ega bo`ladi.
- ⇒ An'anaviy bayramlarni uyushtirish zaruriyatini anglaydi.

Tayanch so`z va iboralar

Ishbilarmonlik etiketining normalari, hulq, atvor, hulq atvorni formal va noformal nazorat qilish, ijtimoiy normalar, hulq atvorni tartibga solish.

Mavzu 4: Ishbilarmonlikning nutq madaniyati (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Nutq etiketiga qo`yiladigan talablar va qoidalar. Nutq madaniyatining psixologik tamoyilari.
2. Rasmiy ishbilarmonlik stili. Matnlarda asosiy qirralarni ochib berish.
3. Nutqning ahamiyati. Suhbatdoshning hulqiga e`tibor va talab. Mazmunli va mazmunsiz nutqlar. Murrakkab vaziyatlarda nutq so`zlash qoidalari.
4. Ishbilarmonlik nutqlarining o`ziga xos tomonlari. Ishbilarmonlik nutqi. O`zaro so`zlashish nutqi. Savdodagi nutq. Axborot nutqi. Nutqning ta`sirchanligi. Nutqning grammatik jihatdan to`g`riligi.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Nutq etiketiga qo`yiladigan talablar va qoidalarni o`zlashtiradi.
- ⇒ Nutq madaniyatining psixologik tamoyillarini bilib oladi.
- ⇒ Rasmiy ishbilarmonlik stili bo`yicha bilim oladi.

- ⇒ Matnlarda asosiy qirralarni ochib berishni o'rganadi.
- ⇒ Nutqning ahamiyati, suhbatdoshning hulqiga e'tibor va talab to'g'risida dunyoqarashi shakllanadi.
- ⇒ Mazmunli va mazmunsiz nutqlar farqini biladi.
- ⇒ Murakkab vaziyatlarda nutq so'zlash qoidalarini o'rganadi.
- ⇒ O'zaro so'zlashish nutqi va savdodagi nutq to'g'risida bilib oladi.

Tayanch so'z va iboralar

Nutq etikasi, nutq madaniyatining psixologik tamoyillari, rasmiy ishbilarmonlik stili, mazmunli va mazmunsiz nutqlar, o'zaro so'zlashish nutqi, savdodagi nutq, axborot nutqi.

Mavzu 5: Ishbilarmonlik muloqoti (2 soat)

O'quv moduli birliklari:

1. Ishbilarmonlik muloqotiga shaxsiy sifatlarning ta'siri.
2. Ishbilarmonlik muloqotining turlari.
3. Ishbilarmonlik muloqot, uning tuzilmasi va asosiy qonuniyatlari.
4. Muloqot kommunikatsiyasi sifatida Diapozonli muloqot. Ishbilarmonlik muloqotlarini guruhli shakllari.
5. Telefon orqali muloqot. Ishbilarmonlik muloqotini og'zaki turlari: diologli, monologli.
6. Ishbilarmonlik muloqotining yozma ko'rinishi. Ishbilarmonlik xatlari. Xatlarning tuzilmasi. Fakslar. Muloqot qabul qilish sifati.
7. Muloqotning verbal va noverbal vositalari.
8. Xis tuyg'u. Kayfiyat. Axborot beruvchi suhbatdosh. Ilmiy kengashlar.

Aniqlashtirilgan o'quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to'la o'zlashtirgandan so'ng:

- ⇒ Ishbilarmonlik muloqotiga shaxsiy sifatlarning ta'sirini biladi.
- ⇒ Ishbilarmonlik muloqotining turlarini o'rganadi.
- ⇒ Ishbilarmonlik muloqot, uning tuzilmasi va asosiy qonuniyatlarini o'zlashtiradi.
- ⇒ Ishbilarmonlik muloqotlarini guruhli shakllarini anglab oladi.
- ⇒ Telefon orqali muloqot, ishbilarmonlik muloqotini og'zaki turlarini farqlay oladi.
- ⇒ Ishbilarmonlik muloqotining yozma ko'rinishi, ishbilarmonlik xatlari va xatlarning tuzilmasi to'g'risida tasavvurga ega bo'ladi. va tushunib oladi.
- ⇒ Muloqotning verbal va noverbal vositalari bilan tanishadi va o'zlashtiradi.
- ⇒ Xis tuyg'u, kayfiyat tushunchalarini yanada kengroq anglaydi.

Tayanch so'z va iboralar

Ishbilarmonlik muloqoti, telefon orqali muloqot, ishbilarmonlik muloqotining yozma shakli, ishbilarmonlik xatlari, muloqotning verbal va noverbal vositalari.xis tuyg`u, kayfiyat.

Mavzu 6: Ishbilarmonlik suhbatlari va muzokaralar (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Ishbilarmonlik suhbat va muzokaralarning etikasi va psixologiyasi. Ishbilarmonlik nonushtasi, tushligi va kechki ovqatlanish.
2. Tarjimonlar orqali suhbatlashish xususiyatlari. Muzokaralarni olib borish texnikasi. Ishbilarmonlik suhbatlarini olib borish uchun tayyorgarlik tadbirlari.
3. Suhbatni boshlanishi. Qatnashuvchilarni ma'lumotlar bilan ta'minlash.
4. So`z yuritilayotgan holatni misollar bilan asoslash. Suhbatni tugatish.
5. Tijorat muzokaralarini olib borish.
6. Muzokaralarga tayyorgarlik ko`rish. Muzokara jarayonlarini olib borish tartibi.
7. Muzokaralarni olib borish taktikasi. Muzokaralarni olib borishning milliy stili.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Ishbilarmonlik suhbatlari, muzokaralarning etikasi va psixologiyasi bilan tanishadi.
- ⇒ Tarjimonlar orqali suhbatlashish, muzokaralarni olib borish texnikasi va ishbilarmonlik suhbatlarini olib borish uchun tayyorgarlik tadbirlari bo'yicha bilimlarga ega bo'ladi.
- ⇒ Suhbatni boshlanishi va qatnashuvchilarni ma'lumotlar bilan ta'minlash to'g'risida ma'lumot oladi.
- ⇒ So`z yuritilayotgan holatni misollar bilan asoslash va suhbatni tugatish to'g'risidagi asosiy jihatlarni o'zlashtiradi.
- ⇒ Muzokaralarga tayyorgarlik ko`rish va muzokara jarayonlarini olib borish tartibini bilib oladi.
- ⇒ Muzokaralarni olib borish taktikasi va muzokaralarni olib borishning milliy stili to'g'risida dunyoqarashga ega bo'ladi.

Tayanch so'z va iboralar

Ishbilarmonlik suhbatlari, muzokara etikasi, muzokara psixologiyasi, tarjimonlar orqali suhbatlashish, muzokaralarni olib borish texnikasi, suhbatni boshlash, suhbatni tugatish, muzokara olib borish taktikasi, muzokara olib borishning milliy stili.

Mavzu 7: Nizolar va ularni hal qilishning turli yo'llari (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Guruhlararo va shaxslararo nizolar. Nizo sabablarini aniqlash usullari.
2. Nizolarni boshqarish. Nizolarni muzokara orqali hal etish.
3. Nizolarni echimini topish. Shaxslar o`rtasidagi nizolarni hal etish usullari. Tuzilmali usullar.
4. Nizolarni hulq-atvor stili: moslashish; yon berish; chetga olish; muxolifat; hamkorlik; kompromiss.
5. Nizo vaziyatlarini oldini olish. Nizo vaziyatlarida hulq-atvor strategiyasi.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Guruhlararo va shaxslararo nizolarni tahlil qila oladi. Nizo sabablarini aniqlash usullarini o`zlashtiradi.
- ⇒ Nizolarni boshqarish va nizolarni muzokara orqali hal etishni o`rganadi.
- ⇒ Nizolarni echimini topish va shaxslar o`rtasidagi nizolarni hal etish usullarini bilib oladi.
- ⇒ Nizolarni hulq-atvor stilini anglaydi va ularni qo`llashni o`rganadi.
- ⇒ Nizo vaziyatlarini oldini olish va nizo vaziyatlarida hulq-atvor strategiyasini qo`llashni bo`ladi.

Tayanch so`z va iboralar

Guruhlararo va shaxslararo nizolar, Nizo sabablari, Nizolarni boshqarish, Nizoli vaziyat, nizoli vaziyatni oldini olish.

Mavzu 8: Ishbilarmonlik etika va ishbilarmonlik etiketining xususiyatlari (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Amerika firmalari o`rtasidagi muloqot.
2. Yaponiyaning ishbilarmonlik etikasi.
3. Evropa, Osiyo, Amerika, Angliya, Frantsiya, Italiya, Germaniya, Finlandiya, Yaponiya, Janubiy Koreya. Xitoy. Turkiya va Arab mamlakatlari ishbilarmonlarining hulq madaniyati kodeksi.
4. Muzokara olib borishning milliy uslublari. Amerika uslubi; Frantsiya uslubi; Nemis uslubi; Yapon uslubi; Arab uslubi; Markaziy Osiyo mamlakatlarining uslubi.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Amerika firmalari o`rtasidagi muloqotni bilib oladi.
- ⇒ Yaponiyaning ishbilarmonlik etikasi to`g`risida tasavvurga ega bo`ladi.
- ⇒ Evropa, Osiyo, Amerika, Angliya, Frantsiya, Italiya, Germaniya, Finlandiya, Yaponiya, Janubiy Koreya. Xitoy. Turkiya va Arab mamlakatlari ishbilarmonlarining hulq madaniyati kodeksi bilan tanishadi va o`zlashtiradi.

- ⇒ Muzokara olib borishning milliy uslublarini anglaydi.
- ⇒ Amerika uslubi; Frantsiya uslubi; Nemis uslubi; Yapon uslubi; Arab uslubi; Markaziy Osiyo mamlakatlarining uslubini o`zlashtiradi va tahlil etadi.

Tayanch soʻz va iboralar

Amerikacha muloqot, Yaponiyaning ishbilarmonlik etikasi, xorijiy davlatlar ishbilarmonlarining hulq madaniyati kodeksi,

Mavzu 9: Ishbilarmonlik axloqiy qoidalari va bozor etikasi (2 soat)

O`quv moduli birliklari:

1. Biznesning axloq va meʼyorlari. Tadbirkorlik etikasi. Biznes etikasining asosiy qoidalari. Biznesmen kodeksi.
2. Tadbirkorning shaxsiy xususiyatlarini shakllantirish. Tadbirkor mijozlari bilan aloqa oʻrnatishi.
3. Tadbirkorning umumijtimoiy sifatleri. Tadbirkorning shaxsiy sifatleri oʻrtasidagi oʻzaro munosabatlar.
4. Biznesga amerikasiga yondashish. Ishbilarmon sheriklar oʻrtasida yangi munosabat oʻrnatish.
5. Xizmat yuzasidan munosabatlar. Tadbirkor va ishchilarning munosabatlari.
6. Ishbilarmon strukturalarida kasb va lavozimlarning oʻzaro bogʻliqligi.
7. Mijozlar bilan munosabatlar. Tadbirkor bilan isteʼmolchining munosabati.

Aniqlashtirilgan o`quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to`la o`zlashtirgandan so`ng:

- ⇒ Biznesning axloq va meʼyorlarini bilib oladi.
- ⇒ Tadbirkorlik etikasi va biznes etikasining asosiy qoidalarini oʻrganadi.
- ⇒ Tadbirkorning shaxsiy xususiyatlarini va tadbirkorning mijozlar bilan aloqa oʻrnatishi toʻgʻrisida tasavvurga ega boʻladi.
- ⇒ Tadbirkorning umumijtimoiy sifatleri va tadbirkorning shaxsiy sifatleri oʻrtasida oʻzaro munosabatlarni oʻrganadi.
- ⇒ Ishbilarmon sheriklar oʻrtasida yangi munosabat oʻrnatishni biladi.
- ⇒ Xizmat yuzasidan munosabatlar yuritishni anglaydi.
- ⇒ Tadbirkor va ishchilarning munosabatlaridagi oʻziga xoslikni oʻzlashtiradi.
- ⇒ Ishbilarmon strukturalarida kasb va lavozimlarning oʻzaro bogʻliqligini bilib oladi.
- ⇒ Tadbirkor bilan isteʼmolchining munosabatlaridagi vaziyatlarni tahlil eta oladi.

Tayanch so'z va iboralar

Biznesning axloq va me'yorlari, tadbirkorlik etikasi, biznesmen kodeksi, tadbirkorning shaxsiy xususiyatlari, tadbirkorning umumijtimoiy sifatleri, is'temolchilar.

Mavzu 10: Kadrlar boshqaruvida mehnat munosabatlari etikasi (2 soat)

O'quv moduli birliklari:

1. Mehnat munosabatlarini tashkil etishda shaxslararo munosabatlar va uning umumiy qonuniyatlari.
2. Mehnat faoliyati jarayonida inson o'zaro shaxslararo munosabatlarning o'ziga xos xususiyatlari. Shaxslararo munosabatlar qonuniyati. Shaxslararo munosabatlarda axborotning roli.
3. Psixologik o'z o'zini himoya qilish qonuni. Tanqid qilish va tanqidni qabul qilish qoidalari.
4. Inson psixologiyasining ob'ektiv xususiyatlari.
5. Notiqlik san'ati asoslari. Nutq so'zlashish ko'nikmalari. Notiqlik san'atining asosiy qoidalari. Notiqning hulq atvori.

Aniqlashtirilgan o'quv maqsadi (talabaning vazifalari). Talaba ushbu mavzuni to'la o'zlashtirgandan so'ng:

- ⇒ Mehnat munosabatlarini tashkil etishda shaxslararo munosabatlar va uning umumiy qonuniyatlarini ызлаштиради.
- ⇒ Mehnat faoliyati jarayonida inson o'zaro shaxslararo munosabatlarning o'ziga xos xususiyatlarini ырганади.
- ⇒ Shaxslararo munosabatlar qonuniyatini va shaxslararo munosabatlarda axborotning rolini англайди.
- ⇒ Psixologik o'z o'zini himoya qilish qonunini билиб олади.
- ⇒ Tanqid qilish va tanqidni qabul qilish qoidalariни ызлаштиради.
- ⇒ Inson psixologiyasining ob'ektiv xususiyatlarini ырганади.
- ⇒ Notiqlik san'atining asosiy qoidalariни билиб олади.

Tayanch so'z va iboralar

Mehnati munosabatlari, shaxslararo munosabatlar, shaxslararo munosabatlarda axborotning roli, psixologik o'z-o'zini himoya qilish, tanqid qilish, tanqidni qabul qilish, notiqlik, notiqlik san'ati.

Amaliy mashg'ulotlarni tashkil etish bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar

Amaliy mashg'ulotlarda magistrlar turli mavzular bo'yicha turli masalalar echishini o'rganadilar.

Fanni chuqurroq o`rganish va amaliy ko`nikmalar hosil qilish borasida quyidagi mavzu va maqsadlarga magistrant o`z e`tiborini qaratishi lozim:

Dars soatlarini mavzular bo`yicha taqsimlanishi

№	Mavzular nomi	Soati
1	«Ishbilarmonlik etikasi» fanining predmeti va mazmuni	4
2	Ishbilarmonlik etikasi va menejment. Ishbilarmonlik axloqiy qoidalari.	4
3	Ishbilarmonlik etiketi ijtimoiy normalarning xususiy turi sifatida	4
4	Ishbilarmonlikning nutq madaniyati	4
5	Ishbilarmonlik muloqoti	4
6	Ishbilarmonlik suhbatlari va muzokaralar	4
7	Nizolar va ularni hal qilishning turli yo`llari	4
8	Ishbilarmonlik etika va ishbilarmonlik etiketining xususiyatlari	4
9	Ishbilarmonlik axloqiy qoidalari va bozor etikasi.	4
10	Kadrlar boshqaruvida mehnat munosabatlari etikasi	4
	JAM I	40

Mustaqil ishni tashkil etishning shakli va mazmuni

Mustaqil ta`lim magistrnlarning o`qish jarayonidagi asosiy vazifalaridan biri hisoblanadi va u rejali xarakter kasb etadi.

Mustaqil ta`lim mavzusi magistrlar mustaqil o`rganadigan ma`ruza va amaliy mashg`ulotlardan beriladi. Mustaqil ta`lim talabalarning nazariy bilimlarini mustahkamlashga, mavzularni tushunish qobiliyatini maksimal darajada rivojlantirishga va umumiy dunyoqarashni kengaytirishga yordam beradi.

Mustaqil ta`limda O`zbekiston Respublikasi Prezidentining iqtisodiy islohotlarni chuqurlashtirishga oid farmonlari, Vazirlar Mahkamasining qarorlari, xalqaro iqtisodiyotning hozirgi holati, bozor mexanizmi, bozor iqtisodiyotini rivojlantirish qonun va qonuniyatlarini chuqur o`rganish zarur.

Mustaqil ta`limning turli shakllari mavjud bo`lib, unda magistrant o`qituvchi rahbarligida fan bo`yicha yangi bilimlarni, o`quv va ko`nikmalarni o`zlashtirish, ijodiy faoliyatni amalga oshira oladi.

Ushbu shakllarga quyidagilar tegishli:

- tarqatma materiallar bo`yicha ma`ruzalar qismini o`zlashtirish;
- maxsus adabiyotlar bo`yicha fan bo`limlari yoki mavzulari ustida ishlash;
- magistrantlarning o`quv-ilmiy tadqiqot ishlarini bajarish bilan bog`liq bo`lgan fan bo`limlari va mavzularini chuqur o`rganish;
- masofaviy ta`lim;
- faol va muammoli o`qitish uslubidan foydalanilgan o`quv mashg`ulotlari;
- o`quv qo`llanmalari yordamida fan mavzularini o`zlashtirish.

"Ishbilarmonlik etikasi" fanidan mustaqil ta'lim sifatida o'rganiladigan quyidagi mavzular tavsiya etiladi.

1-joriy nazorat mavzulari

- 26."Ishbilarmonlik etikasi" fanining predmeti va vazifalari.
- 27.Ishbilarmonlik etikasi va menejment.
- 28.Ishbilarmonlik etiketi ijtimoiy normalarining xususiy turi sifatida.
- 29.Ishbilarmonlikning nutq madaniyati.
- 30.Ishbilarmonlik muloqoti.
- 31.Xalqaro miqyosdagi biznes etikasi.
- 32.Strategiyani ishlab chiqishda etika xususiyatlarini hisobga olish.
- 33.Ishbilarmonlik etiketining normalari va ularning biznesdagi ahamiyati.
- 34.Ishbilarmonlikning xulq-atvori.
- 35.Nutq etiketiga qo'yiladigan talablar va qoidalar.
- 36.Ishbilarmonlik muloqotiga shaxsiy sifatlarning ta'siri.
- 37.Muzokaralarni olib borish texnikasi.

2-joriy nazorat mavzulari

- 38.Ishbilarmonlik suxbatlari va muzokaralar.
- 39.Nizolar va ularni xal qilishning turli yo'llari.
- 40.Ishbilarmonlik etikasi va ishbilarmonlik etiketining xususiyatlari.
- 41.Ishbilarmonlik axloqiy qoidalar.
- 42.Kadrlar boshqaruvida mehnat munosabatlari etikasi.
- 43.Guruhlararo va shaxslararo nizolar.
- 44.Nizo vaziyatlarida xulq-atvor strategiyasi.
- 45.Ishbilarmonlik etiketi.
- 46.Shaxslararo munosabatlarda axborotning o'rni.
- 47.Biznes etikasining asosiy qoidalar.
- 48.Nizo sabablarini aniqlash usullari.
- 49.Ishbilarmonlik etiketi tamoyillari.
- 50.Muzokara jarayonlarini olib borish tartibi.

1-oraliq nazorat mavzulari

- 21.Mamlakatni modernizatsiyalash sharoitida ish bilarmonlik etikasi va zamonaviy boshqaruv.
- 22.«Ishbilarmonlik etikasi» fanining predmeti va mazmuni.
- 23.Ishbilarmonlik etikasi va menejment.
- 24.Ishbilarmonlik etiketi ijtimoiy normalarning xususiy turi sifatida.
- 25.Ishbilarmonlikning nutq madaniyati
- 26.Ishbilarmonlik muloqoti.
- 27.Strategiyani ishlab chiqishda etika xususiyatlarini hisobga olish.
- 28.Ishbilarmonlik etiketining normalari va ularning biznesdagi ahamiyati.
- 29.Ishbilarmonlikning xulq-atvori.

2-oraliq nazorat mavzulari

- 30.Ishbilarmonlik suxbatlari va muzokaralar.
- 31.Nizolar va ularni xal qilishning turli yo'llari.
- 32.Ishbilarmonlik etikasi va ish bilarmonlik etiketining xususiyatlari.

33. Ishbilarmonlik axloqiy qoidalari.
34. Kadrlar boshqaruvida mehnat munosabatlari etikasi.
35. SHaxslararo munosabatlarda axborotning o'rni.
36. Biznes etikasining asosiy qoidalari.
37. Nizo sabablarini aniqlash usullari.
38. Ishbilarmonlik muloqotiga shaxsiy sifatlarning ta'siri.
39. Ishbilarmonlik etiketi tamoyillari.
40. Muzokara jarayonlarini olib borish tartibi.

Dasturning informatsion-uslubiy ta'minoti

Mazkur fanni o'qitish jarayonida ta'limning zamonaviy metodlari, pedagogik texnologiyalari qo'llanilishi nazarda tutilgan.

O'quv jarayonida zamonaviy kompyuter texnologiyalaridan, slaydlar, ilmiy-amaliy jurnallar hamda Internet tizimi ma'lumotlaridan foydalanish ko'zda tutilgan.

Talabalar bilimini nazorat qilish va baholash

Kreditlarni olish uchun talablar:

Oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha test yoki yozma ishini topshirish.

Fandan talabalarni baholash O'zbekiston Respublikasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirining 2018-yil 9-avgustdagi 19-2018-son buyrug'i bilan tasdiqlangan «Oliy ta'lim muassasalarida talabalar bilimini nazorat qilish va baholash tizimi to'g'risida»gi NIZOM asosida amalga oshiriladi.

Fan doirasida 2 ta oraliq nazorat (ON) va yakuniy nazorat (YaN) olinadi.

Xususan:

1-ON uchun talabaga:

- a) 1-5 mavzular bo'yicha tuzilgan savollarga yozgan yozma ishiga olgan bahosi;
- b) 1-5 amaliy mashg'ulotlar bo'yicha olgan bahosi;
- c) 1-4 mustaqil ish mavzulari asosida bajargan ishlaridan olgan bahosi.

1-ON bo'yicha *a, b, c* punktlarning birortasini bajarilmasligi, talabaning 1-ON dan o'tmaganligini anglatadi va 2-ON ga ruxsat berilmaydi. 1-ON ni topshirishni oxirgi muddati 2-ON ning boshlanish sanasigacha. 1-ON dan kamida qoniqarli baho olingan taqdirda 2-ON ga ruxsat beriladi.

2-ON uchun talabaga:

- a) 6-10 mavzular bo'yicha tuzilgan savollarga yozgan yozma ishiga olgan bahosi;
- b) 6-10 amaliy mashg'ulotlar bo'yicha olgan bahosi;
- c) 5-8 mustaqil ish mavzulari asosida bajarigan ishlaridan olgan bahosi.

2-ON bo'yicha *a, b, c* punktlarning birortasini bajarilmasligi talabani 2-ON dan o'tmaganligini anglatadi va YaN ga ruxsat berilmaydi. 2-ON ni topshirishning oxirgi muddati YaN ning boshlanish sanasigacha. 2-ON dan kamida qoniqarli baho olingan taqdirda YaN ga ruxsat beriladi.

YaN da talabaga barcha o'tilgan mavzular doirasida tuzilgan savollar bo'yicha yozgan yozma ish uchun baho qo'yiladi. YaNdan kamida qoniqarli baho olingan taqdirda talaba fanni o'zlashtirgan hisoblanadi va 5/6 kreditga ega bo'ladi.

Fanga ajratilgan auditoriya soatining 25 foizini va undan ortiq soatni sababsiz qoldirgan talaba ushbu fandan chetlashtirilib, yakuniy nazoratga kiritilmaydi hamda mazkur fan bo'yicha tegishli kreditlarni o'zlashtirmagan hisoblanadi.

Foydalaniladigan asosiy darsliklar va o`quv qo`llanmalar ro`yxati

Asosiy darsliklar va o`quv qo`llanmalar

1. Karimov I.A. Bosh maqsadimiz – keng ko'lamli islohotlar va modernizatsiya yo'lini qat'iyat bilan davom ettirish. // Xalq so'zi. 19 yanvar. 2013.
2. Karimov I.A. 2012 yil vatanimiz taraqqiyotini yangi bosqichga ko'taradigan yil bo'ladi. –T.: O'zbekiston, 2012.
3. Karimov I.A. Barcha reja va dasturlarimiz vatanimiz taraqqiyotini yuksaltirish, xalqimiz farovonligini oshirishga xizmat qiladi. –T.: O'zbekiston, 2011.
4. Karimov I.A.»Inson manfaatlari ustivorligini ta'minlash – barcha islohot va o'zgarishlarimizning bosh maqsadidir». Xalq so'zi gazetasi. 2008 yil, 9 fevral.
5. Karimov I.A. Bizning yo'limiz – demokratik islohotlarni chuqurlashtirish va modernizatsiya jarayonlarini izchil davom ettirish yo'lidir. –T.: O'zbekiston, 2011.
6. Борисова Е.А. Оценка и аттестация персонала. –М.: 2003. (Учебное пособие).
7. Герчикова И.Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики. Учебное пособие. –М.: Изд-во. "Консалтбанк" 2002. (Учебное пособие).
8. Кадры предприятия. 300 образцов должностных инструкций. Практическое пособие. –М.: 2007.
9. Kotov, Turdiev S.K. Mahalliy iqtisodiyotni tartibga solish. –T.: 2004. (O'quv qo'llanma).
10. Образование и человеческое развития: мировая практика и опыт Узбекистана. Под. Ред. акад. Гулямов С.С. акад. Абдурахманова К.Х. ТГЭУ, 2004. (Учебное пособие).

11. Xodjamuratova G.Yu., Azlarova M.M. Ishbilarmonlik etikasi. –T.: TDIU, 2011. 328 b. (O'quv-uslubiy majmua).

Qo`shimcha adabiyotlar

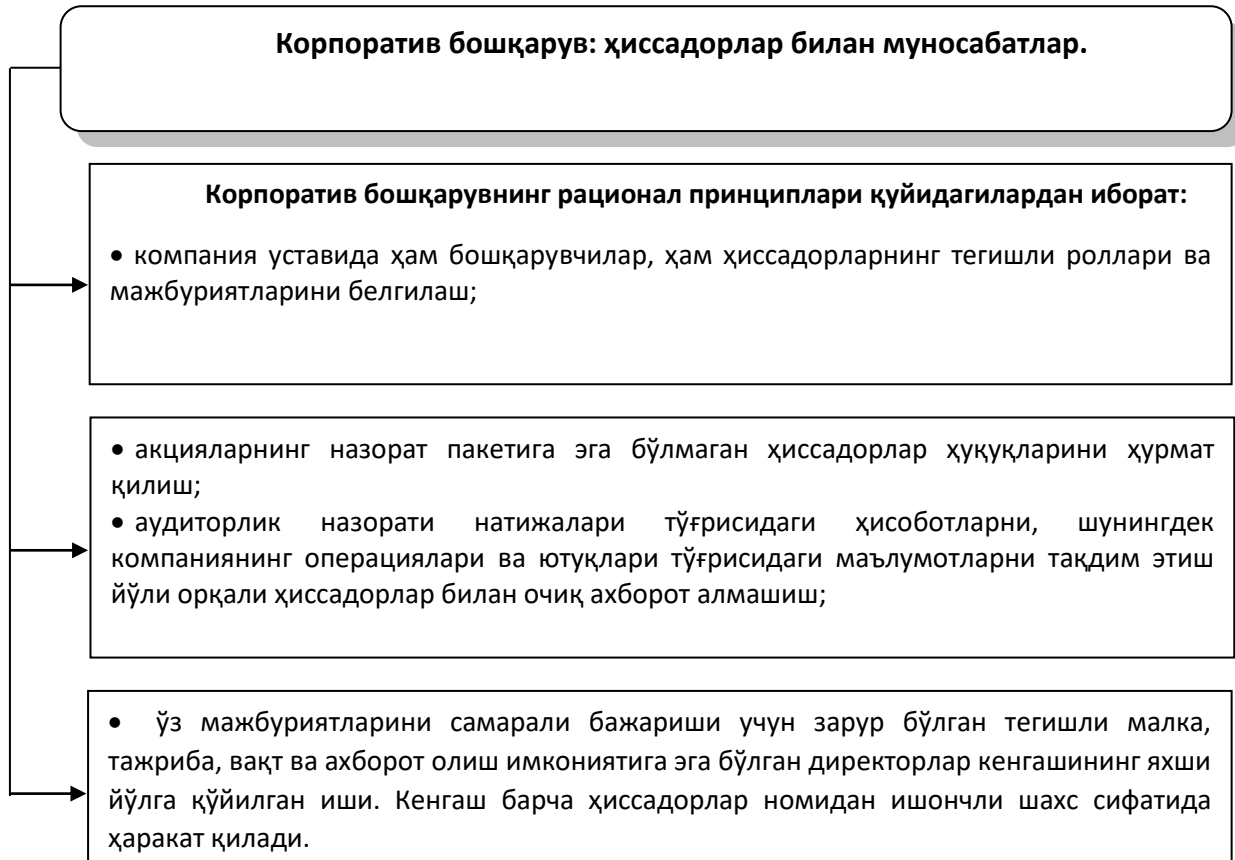
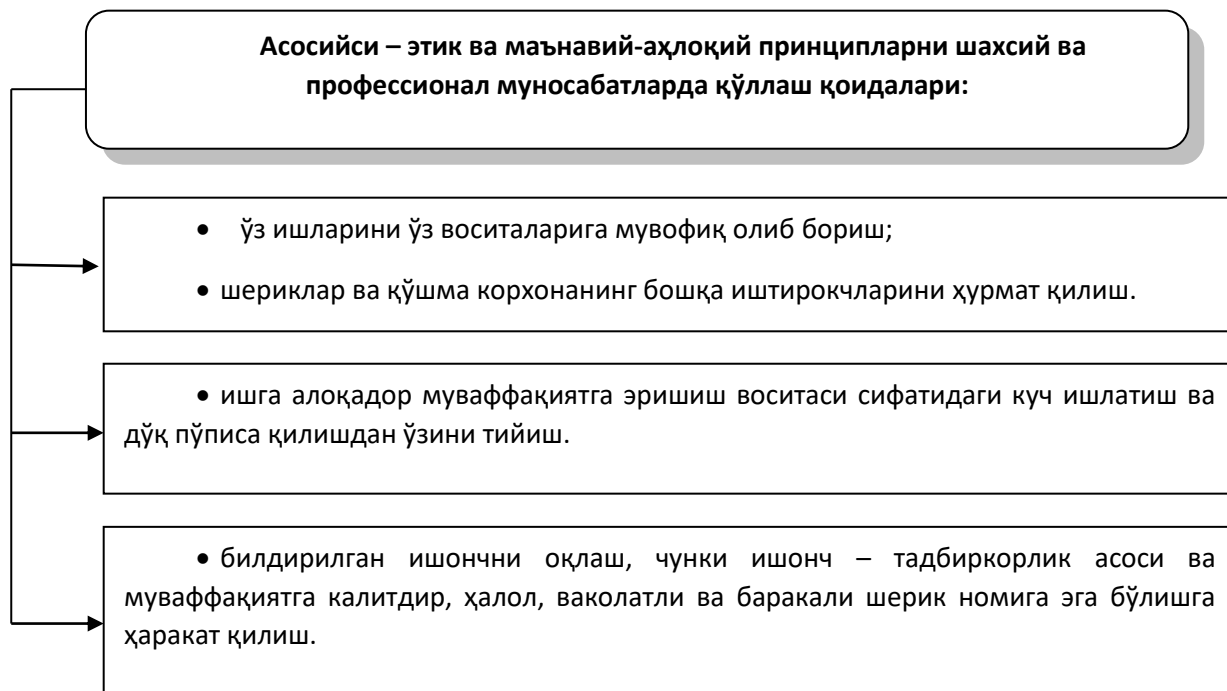
12. Karimov I.A. O'zbekiston mustaqillikka erishish ostonasida. –T.: O'zbekiston, 2012.
13. Karimov I.A. Barkamol avlod – O'zbekiston taraqqiyotining poydevori. O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi IX sessiyasida so'zlagan nutqi. –T.: «Sharq»,1997.
14. Karimov I.A. O'zbekiston buyuk kelajak sari. –T.: «O'zbekiston» 1998.
15. Karimov I.A. Bizning maqsadimiz – jamiyatni demokratlashtirish va yangilash, mamlakatni modernizatsiya va isloh etishdir. –T.: «O'zbekiston», 2005. -96 b.
16. Karimov I.A. Inson manfaatlari ustuvorligini ta'minlash – barcha islohot va o'zgarishlarimizning bosh maqsadidir. // Vatanparvar. 15 fev. 2008.
17. Karimov I.A. Yuksak ma'naviyat – engilmas kuch. –T.: Ma'naviyat, 2008.
18. Karimov I.A. Mamlakatimizni modernizatsiya qilish va yangilashni izchil davom ettirish – davr talabi. Prezident Islom Karimovning 2008 yilda mamlakatimizni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish yakunlari va 2009 yilga mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan vazirlar mahkamasi majlisidagi ma'ruzasi. // Xalq so'zi, 2009 yil 14 fevral.
19. Karimov I.A. Jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi, O'zbekiston sharoitida uni bartaraf etishning yo'llari va choralari. –T.: O'zbekiston, 2009.
20. Karimov I.A. O'zbekiston Konstitutsiyasi – biz uchun demokratik taraqqiyot yo'lida va fuqarolik jamiyatini barpo etishda mustahkam poydevordir. – Prezident Islom Karimovning O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi qabul qilinganining 17 yilligiga bag'ishlangan tantanali marosimdagi ma'ruzasi. // Xalq so'zi, 2009 yil 6 dekabr.
21. Karimov I.A. Mamlakatimizni modernizatsiya qilish va kuchli fuqarolik jamiyati barpo etish – ustuvor maqsadimizdir. – Prezident Islom Karimovning O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi qonunchilik palatasi va Senatining qo'shma majlisidagi ma'ruzasi. // Xalq so'zi, 2010 yil 28 yanvar.
22. Karimov I.A. Asosiy vazifamiz – vatanimiz taraqqiyoti va xalqimiz faravonliginiyanada yuksaltirishdir. –T.: O'zbekiston, 2010. -80 b.
23. Говриленко В.М. Менеджмент: Конспект лекций. –М.: Приор-издат, 2004. (Учебное пособие).
24. Владимирова Л.П. Прогнозирование и планирование в условиях рынка. уч. пособие. 5-е изд. и доп. –М.: Дашков и.К°, 2007. (Учебное пособие).
25. Уткин Э.А., Шабанов Д.С.Антикризисное управление в малом бизнесе. – М.: ТЕИС, 2006. (Учебное пособие).
26. Оценка эффективности деятельности компании. –М.: Вильямс, 2004. (Учебное пособие).
27. Развитие организации и HR-менеджмент. Учеб. пособие. –М.: Независимая фирма Класс, 2004. (Учебное пособие).

28. Имам Масааки Кайдзен Ключ к успеху японских компаний. Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. (Учебное пособие).
29. 6. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент: Учеб. пособ. 11-изд. –М.: 2005. -800 б. (Учебное пособие).
30. www.management.ru
31. www.mba.ru
32. www.usue.ru – Уральский государственный экономический университет.
33. www.ice.spb.ru – Санкт-Петербургский торгово-экономический институт.
34. www.economics.ru
35. www.uzbussines.unitech.uz
36. www.rea.ru – Российская экономическая академия им. Г.В.Плеханова.

Ishbilarmonlik etikasi fanidan Axborot – resurs markazida mavjud bo'lgan darslik va o'quv qo'llanmalar haqida ma'lumot

№	Adabiyot nomi, muallifi	Nashriyot nomi, yili	Soni	UDK raqami
1	Этика деловых общений Ўқув қўлланма (рус) Додобаев Ю.	Фергана. 1997	10	17(075)
2	Этика. Дарслик (рус) Гусейнов А.	-М.: Гардарики, 1999	4	17
3	Ишбилармон бўлмоқчимисиз? Бизга хамрох бўлинг. Луғат. (инглиз, рус, ўзбек) Алиева М., Гуртуева Э.	Тошкент. Ўқитувчи, 1995	1	4
4	Этика. Дарслик (рус) Умаров Э. ва Загиртдинова Ф.	Тошкент. Чўлпон, 1995	19	17 (075)
5	Менежмент. 100 савол ва 100 жавоб Ўқув қўлланма (Ўзбек) Шарифхўжаев М.	Тошкент. Меҳнат, 2000	85	338(075)
6	Менежмент: Бошқарув санъати, назарияси ва амалиёти. Ўқув қўлланма (Ўзбек) Гуломов С.С.	Тошкент, 2002	14	338(075)
7	Этика Дастурлар (Рус) Абдулла Шер	Тошкент, 2005	8	17(075.5)
8	Менежмент асослари Дарслик (Ўзбек) Гуломов С.С.	Тошкент. Шарқ, 2002	60	338(075)
9	Менежмент Дарслик (Ўзбек) Шарифхўжаев М.	Тошкент. Ўқитувчи, 2001	72	338(075)
10	Менежер имкониятлари Ёрдамчи адабиёт (Ўзбек) Кучкоров А. ва бошқалар	Тошкент. Истиқлол, 2000	5	338(075)
11	Менежмент стратегияси Ўқув қўлланма (Ўзбек) Кучкаров А. бошқалар	-Т.: Иқтисодиёт ва ҳуқуқ дунёси, 2006	2	338(075)
12	Этика Ўқув қўлланма (Рус) Умаров Э.Ю.	Тошкент 2005	5	17(075)

5.3. Тарқатма материаллар



**Инсоннинг шахсий эгоистик манфаатини жамият манфаатига айлантиришга
имкон берадиган ахлоқий меъёрлар**

“Жамиятга хизмат қилиш” концепцияси. Мижозларга хизмат қилиб, шунга яраша ҳақ олиш. Мана уларнинг дунёқарашнинг тамал тоши: ишлаб чиқарувчининг эсон омонлиги охир оқибатда халққа келтирган фойдага боғлиқ – деб ёзган эди Генри Форд.

Тадбиркор учун пул мақсад эмас, балки қўйилган мақсадга эришишда восита сифатида ишлатилади. Пулга сиғинишнинг йўқлиги тадбиркорларга эркинлик бағишлайди, оқилона таваккал қилиш имконини беради.

Бизнес нафақат натижа, балки жараён ҳамдир. Бизнесменга, ҳудди ёзувчидек, доим унинг асосий асари ҳали олдиндадек туюлади. Бу доимий муваффақиятни мўлжаллаш янада кенгроқ ва бизнесменнинг ўзига хос “ташриф қоғозидир”.

Самимийлик, сидқидиллик, очиқлик. Тадбиркорнинг ҳалоллиги Ғарбдан ишга алоқадор ўзаро муносабатлар услубининг ажралмас бўлагидир, чунки бизнесмен обрўсидаги зиғирча “доғ” жиддий молиявий йўқотишларга, баъзида эса банкротликка олиб келади.

Харидорлар эҳтиёжини қондиришга хизмат қиладиган ва даромад келтирадиган ҳар қандай бизнес обрўлидир.

Бизнесдаги муваффақиятлар атроф-муҳит бузилиши ҳисобига эришилмаслик принципи

“Даромад тақсимланишида, унинг яратилишида иштирок этганларнинг барчаси иштирок этиши керак” принципи.

**Жаҳон даражаси
(гипернормалар)**

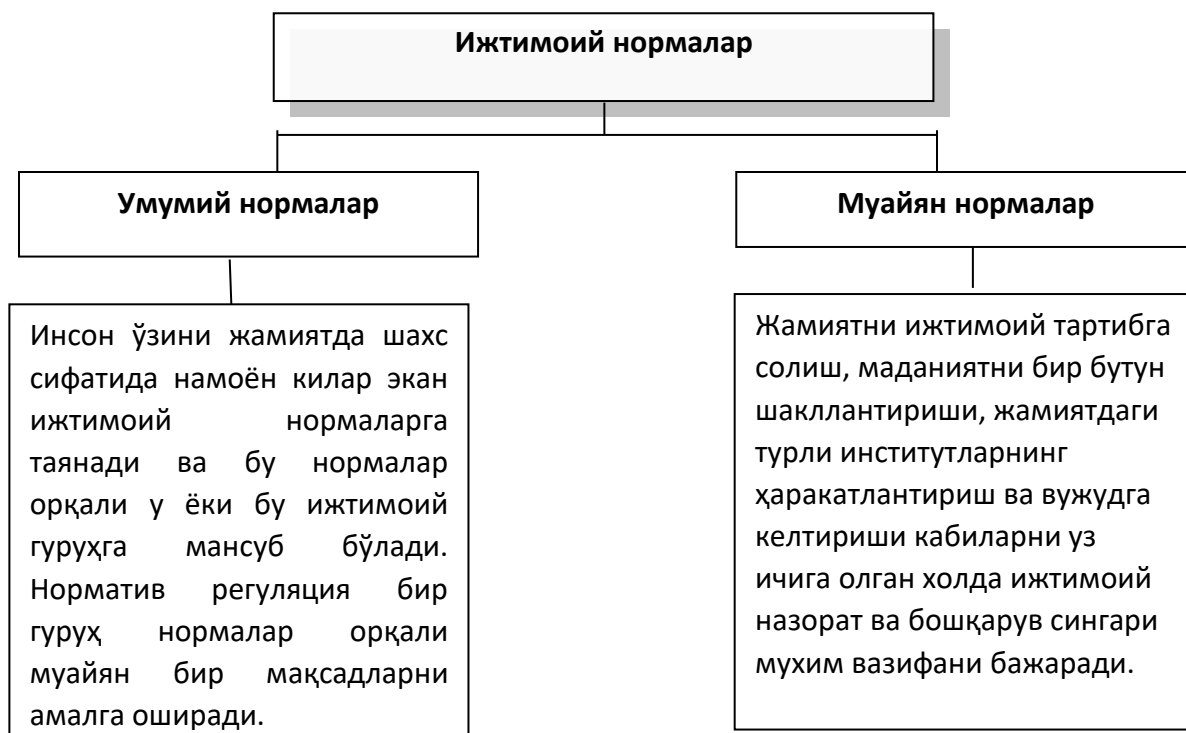
Ушбу нормалар умуминсоний қадриятларга асосланган бўлиб, “Халқаро бизнес тамойиллари”да – дунё миқёсидаги этика кодексида белгиланган, 1994 йилда Швейцарияда етакчи компаниялари вакиллари ва АҚШ, Ғарбий Оврўпа ва Япония бизнес консультантлари томонидан қабул қилинган.

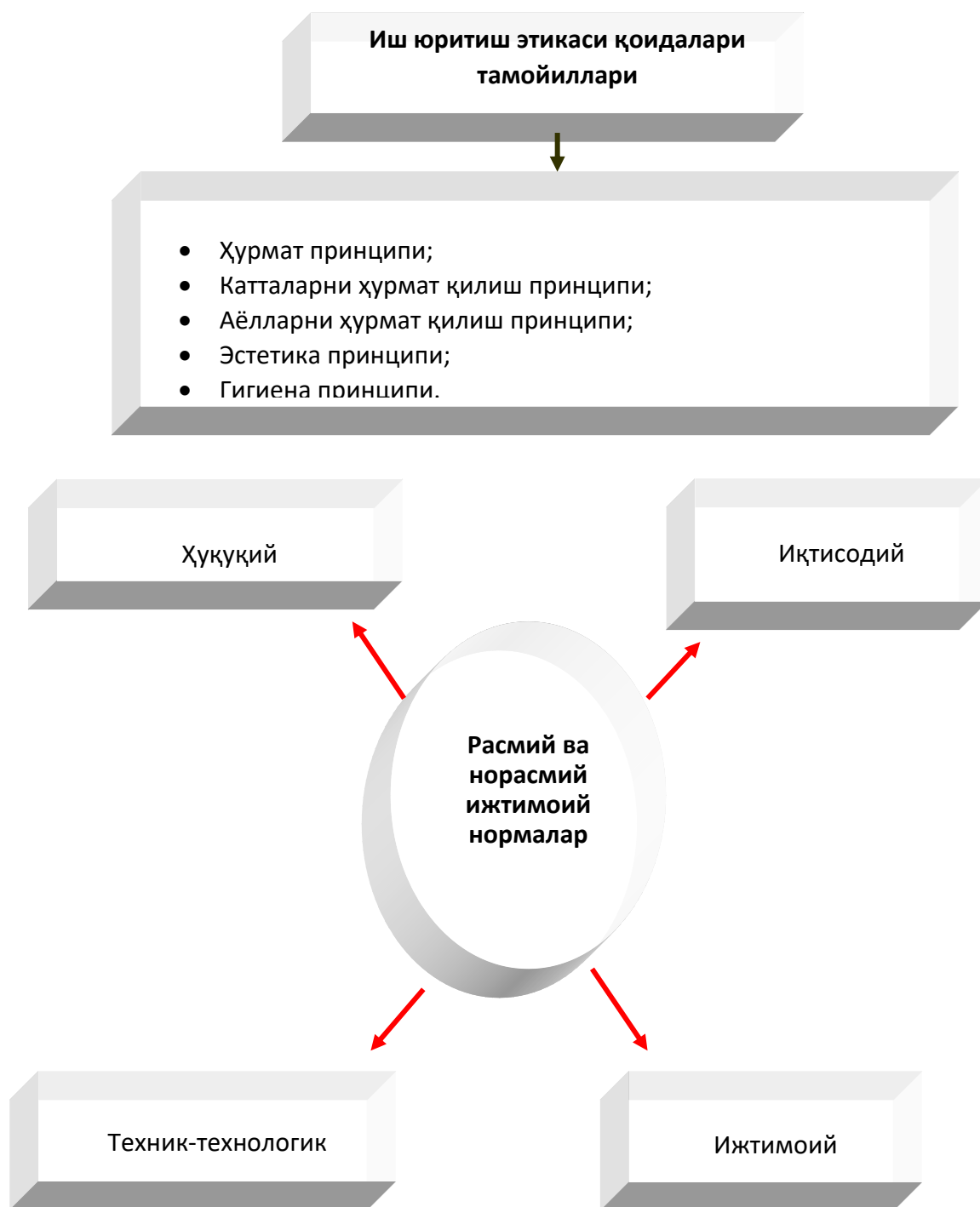
**Макродаража
(миллий иқтисодиёт
ёки миқёс тармоғида)**

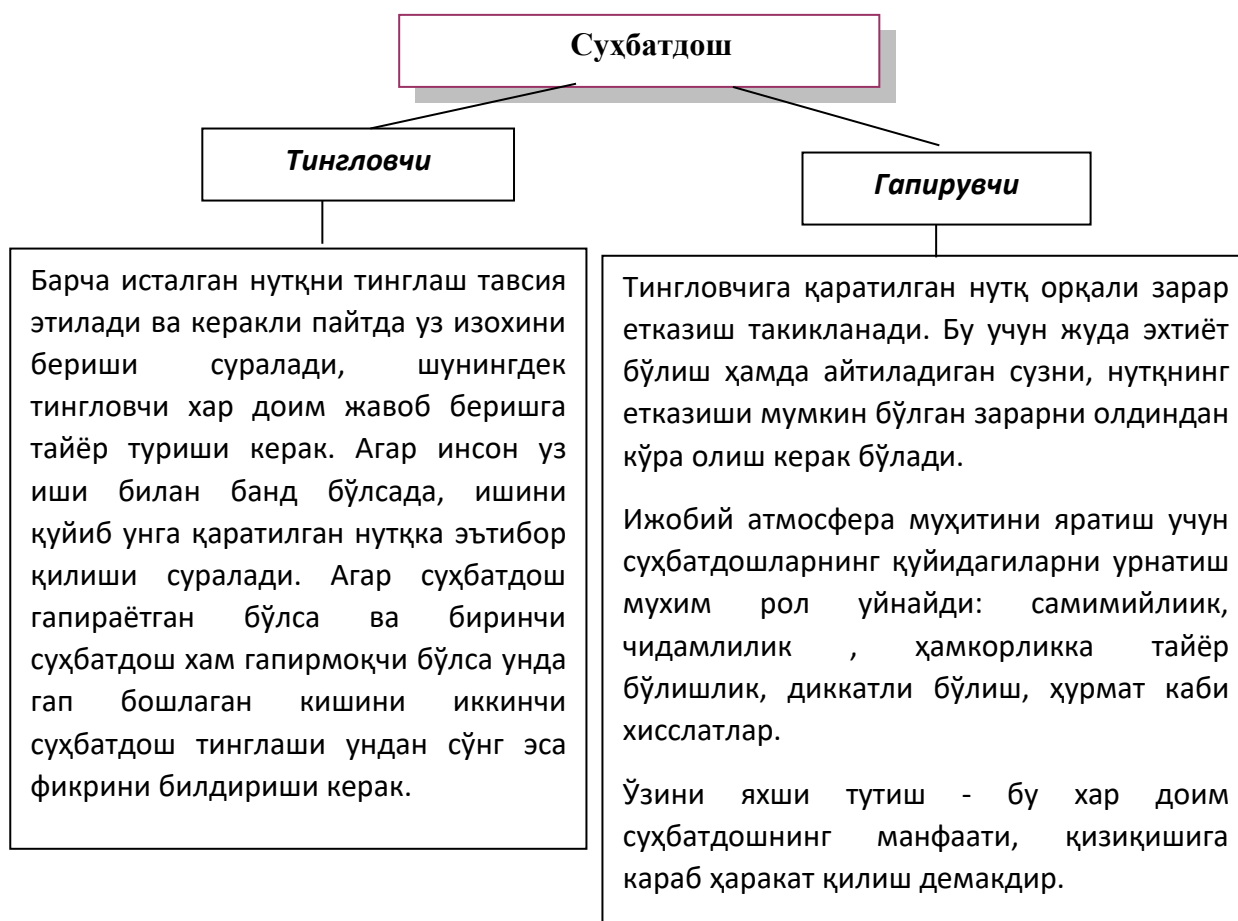
Бу тармоқдаги ёки миллий бизнес этика кодексларида амалга ошириладиган гипернормалар ва унга яқин бўлган этик постулатлар (мисол учун, «Бизнесда иш олиб боришда ўн иккита тамойил»). Бу ерда хусусий мулкни ва бозор рақобатчилиқни ҳурмат қилиш, ахборотнинг тўғрилиги, меҳнат бозорида адолатсиз камситишнинг йўқлиги ҳақида гап кетмоқда. Ижтимоий шартномалар макро- ва микродаражада тузилади.

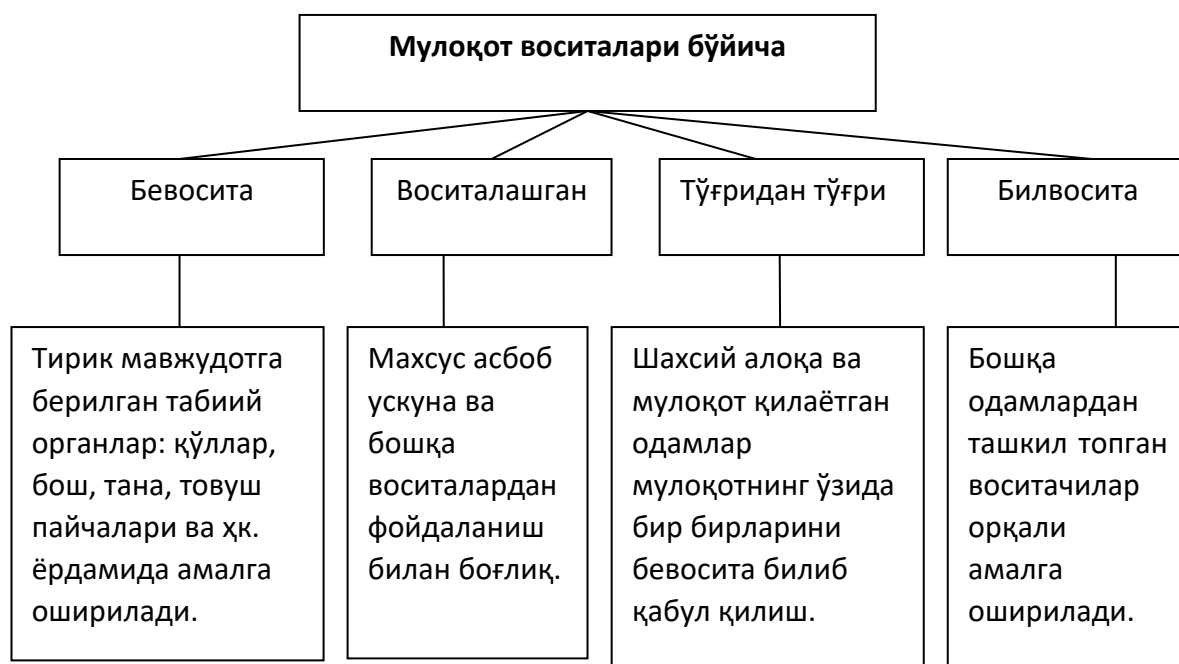
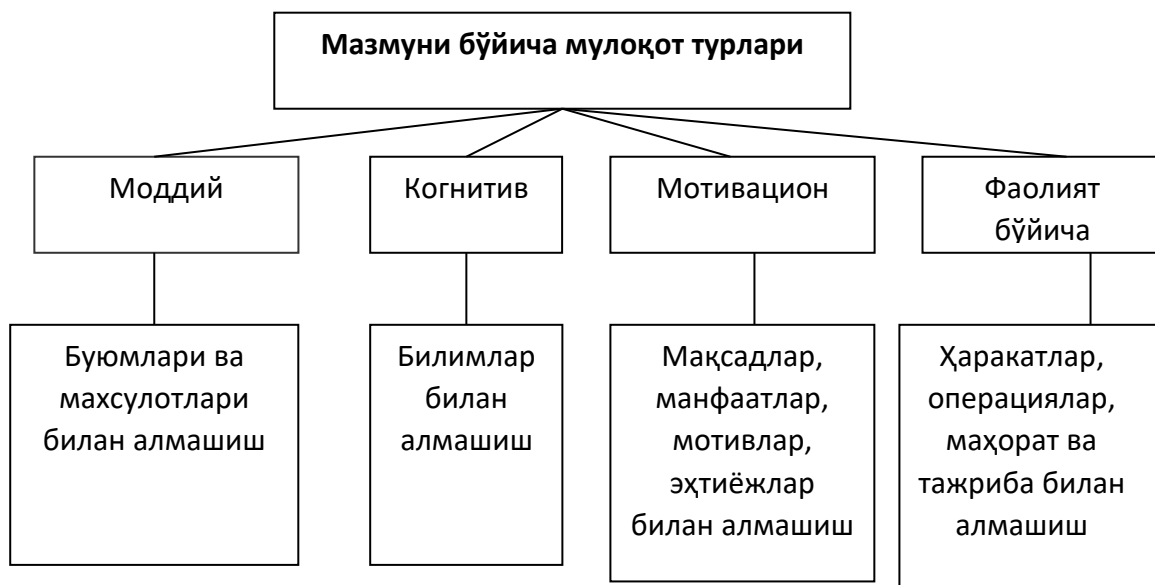
**Микродаража
(алоҳида фирма ва
унинг мижозлари
миқёсида)**

Бу тармоқдаги ёки миллий бизнес этика кодексларида амалга ошириладиган гипернормалар ва унга яқин бўлган этик постулатлар (мисол учун, «Бизнесда иш олиб боришда ўн иккита тамойил»). Бу ерда хусусий мулкни ва бозор рақобатчилиқни ҳурмат қилиш, ахборотнинг тўғрилиги, меҳнат бозорида адолатсиз камситишнинг йўқлиги ҳақида гап кетмоқда. Ижтимоий шартномалар макро- ва микродаражада

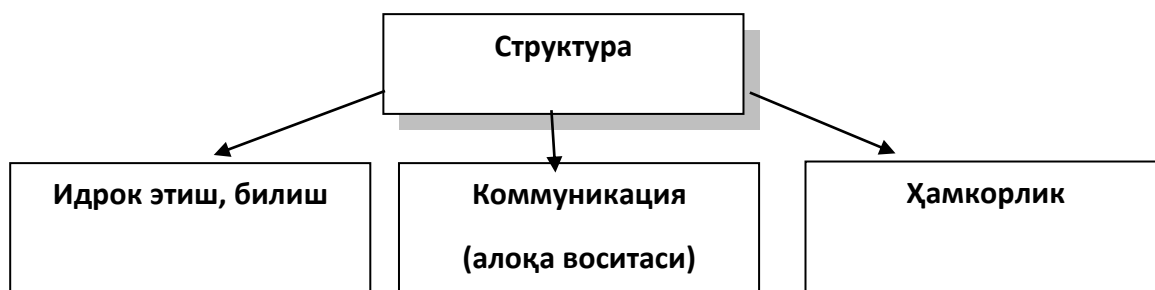








Мулоқот тузилиши (структураси)



5.4. Тестлар

1. Ҳар хил давлат бизнесменларининг асосий фарқлари нималарда?

- А) кийим;
- В) миллий қадриятлари;
- С) иқлим;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри.

2. Иш юритиш этикаси-бу...

- А) бирор бир корхонага хос;
- В) корхонанинг ҳамма аъзоларига тааллуқли бўлган мажбурият;
- С) ташқи дунёга бўлган муносабатлар қондаси;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри.

3. ...-бу куп йилик халқаро иш юритиш тажрибалари асосида яратилган хулқ нормаларининг комплексидир.

- А) иш юритиш этикети;
- В) иш юритиш этикаси;
- С) корпоратив этика;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри.

4. Халқаро дипломатик ва иш юритиш тажрибасида канаканги тамойилларга риоя этиш керак?

- А) нейтралитетнинг хушмуомалалиги тамойили;
- В) чиқариб ташлашнинг хушмуомалалиги тамойили;
- С) ҳамкорлик тамойили.
- Д) А ва В.

5. ...-бу ўзини тутиш ва иш юритиш этикаси бўлиб, бунга кўра ажнабий шахс чет элда бўлиш даврида ўз хоҳишига кўра ушбу мамлакатнинг урф-одатларига риоя этиши ёки этмаслиги мумкин.

- А) иш юритиш этикети;
- В) иш юритиш этикаси;
- С) ҳамкорлик тамойили.
- Д) А ва В.

6. ...-бу ажнабий шахснинг ушбу мамлакатнинг ажнабий шахслар ўабул қилиши керак бўлмаган қадрият ва одатларинига риоя этишдир.

- А) иш юритиш этикети;
- В) иш юритиш этикаси;
- С) ҳамкорлик тамойили.
- Д) А ва В.

7. Иш юритиш этикаси соҳасида инглиз ишбилармонларига хос бўлган хислат нимадир?

- А) хушмуомалалик;
- В) аниқлилик;
- С) ҳамкорлик
- Д) профессионаллик.

8. Иш юритиш этикаси соҳасида испан ишбилармонларига хос бўлган хислат нимадир?

- А) хушмуомалалик;
- В) аниқлилик;
- С) ҳамкорлик
- Д) профессионаллик.

9. Иш юритиш этикаси соҳасида фин ишбилармонларига хос бўлган хислат нимадир?

- А) хушмуомалалик;
- В) аниқлилик;
- С) ҳамкорлик
- Д) бардошлилик.

10. Иш юритиш этикаси соҳасида немис ишбилармонларига хос бўлган хислат нимадир?

- А) хушмуомалалик;
- В) аниқлилик;
- С) фаросатлилик;
- Д) В ва С.

11. Иш юритиш этикаси соҳасида швед ишбилармонларига хос бўлган хислат нимадир?

- А) қаттиққўллик;
- В) интилувчанлик;
- С) ҳамкорлик
- Д) профессионаллик.

12. Визит карточкаси нима?

- А) тадбиркорлик алоқаларини ўрнатиш;
- В) алоқаларни ушлаб туриш;
- С) ахборот манбаи;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри.

13. Кўпгина европалик бизнесменлар иш қабулларни қаерда ўтказишни афзал кўрадилар?

- А) ресторанда;
- В) кафеда;
- С) уйда;

Д) дала ховлида.

14. Қайси давлатда иш қабуллари вақтида совға бериш одат эмас?

- А) Испания;
- В) Германия;
- С) Швеция;
- Д) Финляндия.

15. Иш устида тушлик нима мақсадда амалга оширилади?

- А) ахборот алмашиш;
- В) шунчаки қизиқиш;
- С) иш учрашуви;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри.

16. Стол атрофида суҳбат учун кўпроқ тўғри келадиган мавзу қайси?

- А) спектакл мавзуси;
- В) қадимий жойлар;
- С) китоблар;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри.

17. қайси мамлакатда ишбилармон одамлар классик усулда кийинишни хуш кўрадилар?

- А) Испания;
- В) Германия;
- С) Швеция;
- Д) Финляндия.

18. қайси мамлакатда иш партнёрларга фақат унинг амали бўйича муурожаат қилиш лозим?

- А) Испания;
- В) Германия;
- С) Швеция;
- Д) Финляндия.

19. ...-бу инсонлар орасидаги муносабат ва бу муносабат асосида юзага келадиган мажбуриятлар ҳақидаги фан.

- А) этика;
- В) эстетика;
- С) этикет;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри.

20. Музокара олиб боришнинг қайси усуллари бор?

- А) юмшоқ тарзда;
- В) қаттиқ тарзда;
- С) принципиаллик асосида;

Д) ҳамма жавоблар тўғри.

21. Фирманинг олдида қўйган мақсадларини аниқлаш ва бу мақсадларни амалга ошириш учун стратегияни ишлаб чиқиш – бу...

- А) стратегик режалаштириш;
- В) узоқ муддатли режалаштириш;
- С) режалаштириш
- Д) қўшимча жараён;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

22. Стратегик режалаштириш тизими нималардан ташкил топади?

- А) ўзаро боғлиқ жараёнлардан;
- В) бошқарув структураларидан;
- С) структура
- Д) ахборот базасидан;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

23. Стратегик режалаштириш тизими ишлашининг натижасини қуйидагиларнинг қайсиларида кўришимиз мумкин?

- А) бошқарув структураси;
- В) стратегик ечим;
- С) ахборот базаси;
- Д) А ва С;
- Е) ечим

24. Ташқи муносабатларнинг стратегияси қуйидагиларнинг қайсиларининг таркибида ишлаб чиқилиши керак?

- А) фирманинг урта стратегиясида;
- В) фирманинг тўлиқ бўлмаган стратегиясида;
- С) фирманинг умумий стратегиясида;
- Д) фирманинг қўшимча стратегиясида;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

25. Бошқарув соҳасида мутахассис бўлган У. Кинг ва Д. Клиландлар қуйидаги муаммолардан қайсиларини кўриб чиқишни маслаҳат берадилар?

- А) ташкилотнинг глобал мақсадларига бевосита алоқадор бўлган муаммолар;
- В) келажакка мўлжалланган муаммолар;
- С) бир неча ташқи, бошқарилмайдиган факторларга жиддий таъсирчан бўлган муаммолар;
- Д) А, В, С;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

26. Ташкилот глобал мақсадларининг энг юкори моменти нима ҳисобланади?

- А) самарадорлик;
- В) соликлар;
- С) рентабеллик;
- Д) нархни ташкил қилиш;
- Е) рақобатбардошлик.

27. Фирманинг келажакка мўлжалланган ечими деб қанақа ечимга айтилади?

- А) шу ечим қабул қилинаётган вақтда хали тўлиқ мавжуд бўлмаган;
- В) шу ечим қабул қилинаётган вақтда тўлиқ мавжуд бўлган;
- С) кўшимча равиҳда мавжуд бўлган;
- Д) ҳамма жавоблар тўғри;
- Е) ҳамма жавоблар нотўғри.

28. Бошқарилмайдиган ташки факторларнинг таъсири қандай аниқланади?

- А) аниқланди
- В) вақт бўйича;
- С) аниқланмайди;
- Д) В ва С;
- Е) А ва В.

29. Махсус халқаро мақсад-бу ...

- А) менежментни қараб чиқиш;
- В) маркетингни қараб фиқиш;
- С) бухгалтерияни қараб чиқиш;
- Д) аудитни қараб чиқиш;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

30. Агар фирманинг халқаро иши инвестиция киритиш бўлса, унда фирма ўз олдиға қандай мақсадлар қўяди?

- А) ташқи ишлаб чиқариш базасини кучайтириш;
- В) маҳаллий ишлаб чиқариш базасини кучайтириш;
- С) ташқи ишлаб чиқариш базасини камайтириш;
- Д) маҳаллий ишлаб чиқариш базасини камайтириш;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

31. Ташқи операцияларнинг натижаларига нималар киради?

- А) савдо ҳажми;
- В) даромад;
- С) валюта операцияларининг натижаси;
- Д) даромад динамикаси;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

32. Стратегик режалаштиришнинг ухшаш куриниши деб қуйидагилардан қайсиларини олишимиз мумкин?

- А) миссияни аниқлаш;
- В) мақсадни аниқлаш;
- С) қарор қабул қилиш;
- Д) даромад олиш;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

33. Стратегияни тадбик қилиш қуйидагилардан қайсиларини ўз ичига олади?

- А) дастур ва режаларни ишлаб чиқиш;
- В) фаолият юритишнинг эффективлигини назорат қилиш;
- С) фаолият юритишнинг эффективлигини ҳисоблаш;
- Д) фаолият юритишнинг эффективлигини анализ қилиш ва баҳолаш;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

34. Стратегик режалаштиришнинг омади қуйидаги қайси факторларга боғлиқ бўлади?

- А) қарор қабул қилиш;
- В) компания миссияси;
- С) ташкилот маданияти;
- Д) А ва С;
- Е) А ва В.

35. Ташкилот маданиятига нималар киради?

- А) кадриятлар;
- В) удумлар;
- С) роллар ва ўрнатмалар;
- Д) ахлоқ нормалари;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

36. Стратегик режалаштириш маданияти нечта умумий принципларга асосланади?

- А) 5 та;
- В) 7 та;
- С) 9 та;
- Д) 4 та;
- Е) 6 та.

37. Чет эл корхоналарида бир вақтнинг ўзида нечта илмий маданиятлар иш юритади?

- А) 1 та;
- В) 2 та;
- С) 3 та;
- Д) 4 та;

Е) 5 та.

38. Ташқи операцияларнинг хаддан ташқари безовталаниши нима деб аталади?

- А) полицентризм;
- В) этноцентризм;
- С) фаолият юритишнинг гибрид формалари;
- Д) гиперцентризм;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

39. Хақиқатдаги давлатлараро фарқларнинг тежалиши нима деб аталади?

- А) фаолият юритишнинг гибрид формалари;
- В) полицентризм;
- С) гиперцентризм;
- Д) этноцентризм;
- Е) мегацентризм.

40. Стратегик режалаштириш ким томонидан амалга оширилади?

- А) раҳбарлар томонидан;
- В) ходимлар томонидан;
- С) режалаштирувчилар томонидан;
- Д) инноваторлар томонидан;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

41. Танлов таъсир этувчи омилларга нималар киради?

- А) ҳуқуқий аспектлар;
- В) ушлаб туришнинг катталиги;
- С) малаканинг борлиги;
- Д) рақобат ва таваккалчиликнинг даражаси;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

42. Ҳуқуқий аспектларга нималар киради?

- А) фаолият олиб боришнинг бир қатор турларининг тўғридан-тўғри ;
- В) маълум фаолият турларига билвосита таъсир кўрсатиш;
- С) А ва В;
- Д) тўғри жавоб йўқ;
- Е) ушлаб туришнинг катталиги.

43. Маълум операцияларни амалга ошириш учун қачон бошқа фирмани ёллаш мумкин?

- А) у фирма хизматларга доимий равишда ушлаб туришни амалга оширса;
- В) ишлаб чиқариш ҳажми кичик бўлганда;
- С) бошқа фирма ҳаддан зиёд ишлаб чиқариш қувватига эга бўлса;
- Д) В ва С;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

44. Халқаро операциялар формаларини танлашнинг эҳтимоли қуйидаги қайси эҳтимоллардан катта?

- А) рақобат эҳтимолидан катта;
- В) рақобат эҳтимолидан кичик;
- С) баҳоланаётган риск эҳтимолидан юқори;
- Д) баҳоланаётган риск эҳтимолидан паст;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

45. Лицензиялаштирилган келишувлар қанақа бўлади?

- А) эксклюзив;
- В) эксклюзив эмас;
- С) патент, савдо белгиси ва муаллифлик ҳуқуқи олиш учун ишлатиладиган;
- Д) А ва В;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

46. Бир фирманинг бошқа фирмага ўзининг моддий мулкани вақтинчалик бериб туриши нима деб аталади?

- А) децентрализация;
- В) франчайзинг;
- С) лицензион келишув;
- Д) риэлтинг;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

47. Активларни узатиш қанақанги муаммоларни келтириб чиқариши мумкин?

- А) лицензиянинг неадкват тарзда ишлатилиши;
- В) маҳсулотнинг паст сифатлилигини;
- С) қўшимча рақобатчининг пайдо бўлиши;
- Д) тўғри жавоб йўқ;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

48. Лицензион келишувларда нима амалга оширилади?

- А) роялти туланишини лицензиялашади;
- В) сотувчи ахборотни кафолатланмаган тўловга сотмаслиги;
- С) харидор ахборотнинг қийматини билмасдан туриб сотиб олмаслиги;
- Д) А, В ва С;
- Е) тўғри жавоб йўқ.

49. Лицензион тўловлар нималарга қараб ўзгартирилади?

- А) лицензияни ишлатилиш усули;
- В) лицензиянинг лицензиатга таклиф этадиган моддий бойликлар;
- С) рақобатчилик қонунларига асосланган факторлар;
- Д) тарафларнинг музокара олиб бориш маҳоратига қараб;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.

50. Келишувларга хос бўлган факторларга нималар киради?

- А) лицензиянинг эксклюзивлиги;
- В) ишлаб чиқариш хажмига бўлган тускинликлар;
- С) маҳсулот сифатига бўлган талаблар;
- Д) субсидияларни қайтариш шартлари;
- Е) ҳамма жавоблар тўғри.