

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIV VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI

NAMANGAN DAVLAT UNIVERSITETI

FIZIKA-MATEMATIKA FAKUL'TETI

KASB TA'LIMI KAFEDRASI

Kasbiy etika va etiket

fanidan
amaliy mashg'ulotlar uchun
uslubiy qo'llanma

Namangan –2015

Annotatsiya

Kasbiy etika va etiket fanidan amaliy mashg'ulotlarni bajarish uchun mo'ljallangan ushbu uslubiy qo'llanmada 5111000-Kasb tag'limi(xizmatlar soxasi) yo'nalishlari bo'yicha tag'lim olayotgan talabalarning fan dasturiga muvofiq o'zlashtirishlari lozim bo'lgan mashg'ulotlarni o'z ichiga olgan. Unda fanning dolzarb muammolar va zaruriy mag'lumotlari atroflicha yoritib berilgan.

Uslubiy qo'llanma soha mutaxassislari uchun ham foydali, shu bilan birga fan o'qituvchilarini darslarni samarali tashkil etishlari imkonini beradi.

Muallif:

K.M.Umarov

Taqrizchilar:

dotsent X.Akramov.

dotsent I.T.Uluxanov.

Uslubiy qo'llanma kasb ta'limi kafedrasi yig'ilishida ko'rib chiqilgan va ma'qullangan.

Yig'ilish bayonnomasi № «___» _____2015 y

Uslubiy qo'llanma Fizika-matematika fakulgteti ilmiy kengashida ko'rib chiqilgan va ma'qullangan.

Yig'ilish bayonnomasi № «___» _____2015 y

Uslubiy qo'llanma Namangan davlat universitetining o'quv-uslubiy kengashida ko'rib chiqilgan va ma'qullangan.

Yig'ilish bayonnomasi № «___» _____2015 y

1-Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: Servis madaniyati. Servisshunoslik.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Inson yashash, ishlash jarayonida, ishbilarmon faqat xom ashyo, resurslar, mashinalar, mahsulotlar, turli hujjatlar, ishlab chiqarish bilan to'qnashish, ta'minot va yetkazib berish ishlari bilangina shug'ullanib qolmay, balki shu bilan birga u doimo odamlar bilan ishlaydi, o'z qo'l ostidagilarga rahbarlik qiladi, mutaxassislar bilan maslahatlashadi.

Nazariy ma'lumot:

Inson yashash, ishlash jarayonida, ishbilarmon faqat xom ashyo, resurslar, mashinalar, mahsulotlar, turli hujjatlar, ishlab chiqarish bilan to'qnashish, ta'minot va yetkazib berish ishlari bilangina shug'ullanib qolmay, balki shu bilan birga u doimo odamlar bilan ishlaydi, o'z qo'l ostidagilarga rahbarlik qiladi, mutaxassislar bilan maslahatlashadi. Turdosh firma, korxonalar rahbarlari bilan muzokaralar olib boradi, mehnat jamoasi bilan muomalada bo'ladi. Tadbirkor ana shu munosabatlarni qanchalik yaxshi olib borsa, ishda unum, samara, muvaffaqiyatga erishadi, jamoasi oldida obro'ga sazovor bo'ladi.

Tadbirkorlik kasb, ayni vaqtda tug'ma qobiliyatdir. Kasbning o'ziga xos xususiyati, bu yana tafakkurning, xulqning o'ziga xos alohida obrazi, in'ikosidir. Tadbirkorlik madaniyat demakdir.

Tadbirkor, albatta, o'zida yuksak ma'naviy madaniyatni shakllantirgan bo'lishi kerak, chunki u o'z ishida doimo muvaffaqiyat, g'alaba qozonishdan manfaatdordir.

Axloq (xulq) to'g'risida birinchi bo'lib buyuk yunon faylasufi Aristotel' chuqur, har tomonlama fikr yuritib yozgan edi: «u (ya'ni axloq) nima qilish kerak va nimadan o'zini tortish kerakligini bilish uchun yordam beradi».

Biz uchun axloq - bilimning bir qismi, alohida fan bo'lib, u insoniy munosabatlarni ko'rib chiqadi va uni qanday baholashni o'rganadi. Undan tashqari odamlarning xulqi nuqtai-nazaridan nimalar aqlga sig'adi, nimalar sig'maydi, nimalar umum qabul qilgan hulqiy me'yorlarga to'g'ri keladiyu, nimalar to'g'ri kelmaydi, degan savollarga ham javob beradi. Axloq deganda, biz jamoatchilik tomonidan qabul qilingan va ishlab chiqilgan axloqiy kategoriyalar (tushunchalar), tamoyillar va me'yorlarni amaliyotda qo'llanishini o'rganuvchi va o'rgatuvchi fanni tushunamiz. Bu degani, inson hayotida nima axloqligi, nima axloqqa zid, degan savolga ham javob beradi. SHuning uchun ham axloqqa nima ideal, qaysilari harakatda, degan tushunchani ham farqlash kerak. Bizni unisi ham, bunisi ham qiziqtiradi. Ammo, tadbirkor ana shu tushunchani tadbirkor axloqi doirasida, kasbiy axloq doirasida bilmog'i lozim. SHuning uchun ham bu yerda gap tadbirkor xulqi me'yorlari haqida,

tadbirkorning ish uslubiga madaniyatli jamiyat qo'yadigan talablar darajasida, odamlar bilan tadbirkorning o'zaro muomalasi, ijtimoiy qiyofasi darajasida bo'ladi.

Axloq to'risidagi fanda kasbiy axloq muammolari ham bor. Ana shular ichida kasbning axloqiy qiyofasi juda katta ahamiyatga ega. Kasbiy axloqiy qiyofasining o'ziga xos qirralari axloqiy kodeksida aks etadi.

Ma'naviy boy, yuksak axloqiy madaniyatli tadbirkor:

- o'zi qilayotgan ishning nafaqat o'zi uchun, shu bilan birga boshqalar uchun ham, davlat uchun ham foydaliligiga qattiq ishonadi;
- tadbirkor o'zi bilan o'z atrofida ishlayotgan odamlarni u bilan ishlashni qattiq hojlashiga va o'zining ishini yaxshi bilishiga ishonadi;
- biznesga ishonadi, uni tadbirkor o'ziga tortuvchi ijod sifatida, san'at sifatida qadrlaydi;
- raqobatni, albatta, tan oladi, shu bilan birga hamkorlikni ham, albatta, tan oladi;
- o'zini shaxs sifatida hurmat qiladi, har qanday shaxsni ham o'zi kabi hurmat qiladi;
- har qanday mulkchilik shaklini hurmat qiladi, davlat hokimiyatini, jamoatchilik harakatlarini, ijtimoiy tartibni, qonunlarni qattiq hurmat qiladi;
- o'ziga ham, boshqalarga ham ishonadi, kasb korni ham, mutaxassislikni ham hurmat qiladi;
- ta'limni, fan va texnikani, informatikani, madaniyatni, ma'naviyatni qadrlaydi, ekologiyani hurmat qiladi;
- doimo yangilikka intiluvchan bo'ladi;
- insonparvar bo'ladi.

Firmaning axloqiy boyliklari. Bu o'ziga xos o'git, axloq kodeksi hisoblanadi. Bu eng muhim mezonlardan biri bo'lib, u orqali firmaning haqiqiy or-nomusi, sha'ni belgilanadi.

Firmaning axloq kodeksi asosini quyidagacha shakllantirish mumkin: firma faoliyatida axloqsizlik, qonunga zid ish qilish yaramaydi. Bu jihatdan, albatta, firmaning obro'si har qanday foydadan yuqori turadi.

Firma iqtisodiy sub'ekt, oddiy ishxona, oddiy ish joyi emas, balki ishbilarmon, ijodkor, mehnatkash inson uchun hayotiy farovonlik asosidir. Ana shu narsani firma xodimi hurmat qilishi, qadrlashi lozim.

Firma uchun ham uning har bir xodimi, ishchisi farovonlik asosidir, shuning uchun ham firma har bir xodimini qadrlashi kerak.

Firma qanday bo'lishi lozim?

Firma shunday bo'lishi kerakki, u yerda ishlaydigan har bir xodim firma bilan faxrlanishi, g'ururlanishi, uning or-nomusini saqlashi lozim.

Firma shunday bo'lishi kerakki, u bilan aloqa qilgan, u bilan munosabatdagi boshqa har qanday firma undan qoniqishi, firmaning xodimlari qilgan ishlardan ham rozi bo'lishi lozim.

Firma shunday bo'lishi kerakki, u bilan bir marta aloqada bo'lgan firma doimo u bilan ishlashi, aloqa qilishi an'anaga aylanishi kerak. O'sha firma

to'g'risida boshqa hamma firmalar doimo ijobiy fikr bildirishlari lozim. Ana shu jarayonda firma hech qachon o'zining axloq-odob kodeksini unutmasligi, uni doimo yodda saqlamog'i kerak.

Ishbilarmon tadbirkor faqat o'ziga bog'liq bo'lgan va albatta, aralashishi lozim bo'lgan masalalar bilan shug'ullanmog'i darkor.

Odamlarning ishchanlik sifatlarini qadrlash va unga adolatli munosabatda bo'lish har bir tadbirkorning axloqiy burchidir. Agar xodimlarning tadbirkorga qilayotgan munosabatlari yaxshi bo'lmasa, demak, tadbirkor o'zining bilim saviyasi, madaniyati, axloqiy darajasini yuqori darajaga ko'tarishi lozim bo'ladi.

Qobiliyatli, iste'dodli, talantli xodimlardan tadbirkor qo'rqmasligi kerak. Xodimlarga korxonaning, firmaning maqsadlarini to'la amalga oshirishda ozodlik, erkinlik sharoiti yaratib berish kerak. Xodimlarni odamlar guvohligida, ular orasida maqtash, maqtaganda ham ko'ziga, yuziga qarab maqtash kerak.

Tadbirkor xodimni kamsitish, unga nisbatan pastkashlik qilish, uni ustidan kulish o'ta axloqsizlik ekanini bilishi kerak. Kamsitilgan shaxs hech qachon kechirmaydi va kamsitilganini hech yoddan chiqarmaydi. Tadbirkor adolatsizlik qilishdan o'zini ehtiyot qilmog'i lozim. Chunki, adolatsizlik odamlarning yuragaga o'nab qoladigan darddir.

Odamlarga hamdardlik ba'zi paytlarda puldan ham qimmatliroq va yuqoriroqdir. Boshqalarni eshitishga odatlanish, sabr-qanoatli bo'lish tadbirkor uchun xos bo'lgan xususiyatdir. Tadbirkor o'zida axloqiy va ishchanlik malakasini o'zi shakllantiradi. Tadbirkor doimo ijodkor bo'lishi, eng asosiysi intizomlilik va saxiylikni unutmasligi lozim.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiiq etish.
4. Xulosa ishlari tayyorlash yexnologiyalari.
5. Xisobot tayyorlash.

Nazorat ishlari.

2. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: Xizmat ko'rsatish etikasi tamoyillari.

Ish suxbatlarini olib borish.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Psixologiya tamoyillarini Amerika va boshqa chet el psixologiyasi yo'nalishlari ham ishlab chiqqan. XX asr boshlarida bixeviorizm va freydzizm yo'nalishlari vujudga kelgan edi. Bixeviorizm psixologiyasi hayvonlarda

o'tkazilgan kuzatishlar natijasiga asoslangan bo'lib, uning namoyondalari Torndayk va Uotson (Bixeviorizm ingliz tilida «xulq - atvor» degan ma'noni bildiradi). Bu oqim psixika va ongni inkor qiladi, xulq bilan tashqi muhit o'rtasidagi munosabatlarni, qonuniyatlarni tekshirishni taklif qiladilar.

Nazariy ma'lumot:

1. Hozirgi zamon psixologiyasining tamoyillari

Psixologiya tamoyillarini Amerika va boshqa chet el psixologiyasi yo'nalishlari ham ishlab chiqqan. XX asr boshlarida bixeviorizm va freydizm yo'nalishlari vujudga kelgan edi. Bixeviorizm psixologiyasi hayvonlarda o'tkazilgan kuzatishlar natijasiga asoslangan bo'lib, uning namoyondalari Torndayk va Uotson (Bixeviorizm ingliz tilida «xulq - atvor» degan ma'noni bildiradi). Bu oqim psixika va ongni inkor qiladi, xulq bilan tashqi muhit o'rtasidagi munosabatlarni, qonuniyatlarni tekshirishni taklif qiladilar. Ularning fikricha, psixologiyaning vazifasi stimulga (qo'zg'atuvchi), ya'ni sezgi a'zolariga ta'sir qilayotgan qo'zg'atuvchiga o'q otish, biror suratni ko'rsatish o'nga qanday javob reaksiyasi bo'lishini yoki bunday reaksiyani qanday stimul tug'dirishini oldindan aytib bera olishdan iborat. Bixevioristlarning formulasi "S - R" dir.

Sizningcha, inson xulq -atvori nimalarga bog'liq?

Freydizm yo'nalishiga venalik psixiatr Z.Freyd asos solgan. Uning fikricha, odam mohiyatiga ko'ra hayvonga o'xshaydi. Odamni xulq - atvori va harakatlari ikkita tamoyilga "Roxatlanish" va "Reallik" tamoyiliga bo'ysundirilgan bo'ladi. Bu oqim ham insonning ongiga ishonmaydi. Freyd o'zining psixologik nazariyasini odam haqidagi, jamiyat va madaniyat haqidagi umumiy ta'limotga aylantirib, g'arb mamlakatlarida katta e'tibor qozondi. 1923 yilda Psixonevrologlarning I -s'ezdida K.N.Kornilov psixologiyani qayta qurish vazifasini ilgari surdi. Psixologiya fanini yuzaga kelishida juda katta rol o'ynagan ilmiy kadrlar yetishib chiqdi. Masalan, B. Anan'ev, P. Blonskiy, L.S.Rubinshteyn shuningdek, keyinchalik O'zbekistonda ham yirik olimlar yetishib chiqdi, masalan: M.G.Davletshin, M.Voxidov, E.G'oziev, V.V.Tokareva, R.T.Gaynutdinov, V.M.Karimova, G'.B. SHoumarov, R.Sunnatova kabilar. Yuqoridagi nomlari tilga olingan olimlar o'zlarining g'oyalari, milliy mafkuralari bilan yoshlarda tafakkur sifatleri: mustaqillik, tanqidiylik kabilarni shakllantirishga e'tibor bermoqdalar. O'z ilmiy fikrlarini yoshlar, talabalar ongiga singdirmoqdalar. Hozirgi mustaqillik sharoitida psixologiyaga bo'lgan talab, ehtiyoj juda kuchayib ketdi. Yoshlarni ma'naviyatini boyitish uchun ularni dunyoqarashi, tafakkuri, irodasi, umuman ongini o'stirish zarur. Buning uchun biz olimlar eksperimental ishlarni kuchaytirishimiz, ta'lim jarayonini yangi texnologiyalar asosida qayta qurishimiz zarur. Hozirda respublikamizdagi universitetlarda psixologiya bo'limlari, kafedra, laboratoriyalar ilmiy fikrlar markaziga aylantirildi. Hozirgi zamon psixologiyasining tamoyillari quyidagicha:

1. Determinizm tamoyili;
2. Ong va faoliyat birligi tamoyili;
3. Psixikaning faoliyatda rivojlanish tamo -

yili ishlab chiqildi.

Determinizm tamoyiliga ko'ra, psixika yashash sharoiti bilan belgilanadi va sharoit o'zgarishi bilan o'zgaradi. Hayvonlar psixikasining taraqqiyoti tabiiy saralanish bilan, odam psixikasi taraqqiyoti esa paydo bo'lishi, shakllari, taraqqiyoti, moddiy narsalar ishlab chiqarish usullari - ijtimoiy taraqqiyotning qonunlari bilan belgilanadi.

Ong va faoliyat birligi tamoyiliga ko'ra, ong va faoliyat bir - biriga qarama - qarshi ham, aynan bir narsa ham emas, ular bir butunlikni tashqil etadi. Ong faoliyatning ichki rejasini, dasto'rini tashqil etadi. Bu tamoyil psixologlarga inson xulq - atvori, xatti - harakatlari va faoliyatini o'rganish orqali xatti - harakatlaridan ko'zlangan maqsadlarga, muvaffaqiyatlarga erishishni ta'minlovchi ichki psixologik mexanizmlar, ya'ni psixikani ob'ektiv qonuniyatlarini ochishlariga imkon beradi.

Psixika va ongning faoliyatda taraqqiy etish tamoyiliga ko'ra, psixikaga taraqqiyot mahsuloti va faoliyat natijasi deb qaralsa, uni to'g'ri tushunish hamda tushuntirib berish mumkin. Bu tamoyil L.S.Vo'gotskiy, S.L.Rubinshteyn, V.M.Teplov kabi psixologlarning ishlarida aks etgan. L.S.Vo'gotskiy ta'lim psixikani rivojlanishini yo'naltiradi, P. P. Blonskiy esa tafakkurning kichik maktab yoshida o'yinlar bilan, o'spirinlik yoshida o'qish bilan bog'liq tarzda rivojlanishini tahlil qildi. S.L.Rubinshteyn "ong faoliyatda paydo bo'lib, faoliyatda shakllanadi" degan edi.

Xizmat ko'rsatish amal qilishi lozim bo'lgan «oltin» tamoyillar bor:

1. Hokimiyatni hurmat qil. Hokimiyat olib borayotgan ishingni samarali bo'lishini ta'minlovchi, sharoit yaratib beruvchi.

2. Hamma ishda tartib bo'lmog'i lozim. SHu sababli jamoat tartibini saqlovchilarga doimo hurmatda bo'lmoq lozim.

3. Halol va haqiqatgo'y tadbirkor bo'l. Halollik va haqiqatgo'ylik - tadbirkorlikning poydevori.

4. Xususiyl mulk huquqini hurmat qil. Erkin tadbirkorlik davlat farovonligining asosidir.

5. Insonni sev va hurmat qil. Tadbirkor mehnat kishisini sevsa, uni hurmat qilsa, uni ham mehnat kishisi hurmat qiladi va sevadi. Mana shu holatda tadbirkor bilan mehnat kishisi o'rtasida manfaatlar va qiziqishlar uyg'unligi, mutanosibligi paydo bo'ladi.

6. O'z so'zingda sodiq bo'l, ya'ni doimo o'z so'zingni ustidan chiq. Bir marta aldasang, keyin hech kim senga ishonmaydi. Ishning muvaffaqiyati seni o'rab turgan odamlarni senga qanchalik ishonishiga bog'liq.

7. O'z hisobingga yasha. Tadbirkor xasis bo'lmaydi.

8. Qurbing yetadigan ishni qil. O'zingning imkoniyatlaringni doimo baholab bor.

9.O'z mablag'ing hisobidan harakat qil.

10. Maqsad sari intiluvchan bo'l. O'z oldingga doimo aniq maqsad qo'y. Aniq maqsad tadbirkor, ishbilarmon uchun havo kabi zarurdir. Boshqa maqsadlarga diqqatni bo'lma.

11. «Ikki Allohga xizmat qilish» yaramaydi. Orzudagi maqsadga erishish yo'lida ruxsat etilgan me'yor chegarasidan chiqmaslik kerak. Har qanday maqsad axloqiy boyliklarga daxl etmasligi lozim bo'ladi.

Muomala va tanishuv me'yorlari

Har bir ishbilarmon yuksak axloq va ma'naviyat qirralarini o'zida shakllantirgan bo'lishi, ishbilarmon insonning muomala va tanishuv me'yorlariga ega bo'lmog'i kerak. Ular quyidagilardan iborat:

- tanishtirish va tanishishning xulqiy qoidasi;
- ish yuzasidan o'tkaziladigan uchrashuvlar xulqiy qoidasi;
- muzokaralardagi xulqiy qoidalar;
- tashqi qiyofaga qo'yiladigan talablar, o'zini tuta bilish odobi;
- xizmat xonalari tartibi;
- nutqqa qo'yiladigan talablar odobi;
- xizmat hujjatlari madaniyati va ularni yuritish odobi;
- xalqaro hujjatlarni bilish darajasi va odobi.

Umum qabul qilgan axloqiy me'yorlarga muvofiq birinchi bo'lib, erkak ayol kishiga salom berishi, yoshi kichkina o'zidan katta kishiga, mansab kursisining pastida turgan rahbar birinchi bo'lib o'zidan yuqori turgan rahbarga salom berishi kerak. Lekin tadbirkor buni kutmay, o'z qo'li ostidagilar bilan birinchi bo'lib salomlashishga odatlanmog'i kerak.

Rahbar doimo o'z qo'li ostidagilarga «siz» deb murojaat qilsa, bu foydadan xoli emas. Ammo, ayrim paytlarda norasmiy holatlarda «sen» deb murojaat qilish mumkin. Lekin «siz» ham bir og'izdan, «sen» ham bir og'izdan chiqishini hech kim hech qachon unutmasligi lozim.

Ish yuzasidan bo'ladigan uchrashuvlarda siz o'zingizni tanishtirishingiz yoki biror kishi vositasida yoki o'sha uchrashuvni tashkil etgan kishi sizni tanishtirishi maqsadga muvofiqdir. Agar siz mehmon bo'lsangiz, birinchi bo'lib o'zingizni tanishtiring. SHuni yodda tutish lozimki, erkak o'zini ayolga birinchi bo'lib tanishtirishi kerak. Tanishtirish jarayonidan oldin, albatta, u tomonning tanishni xohlashi yoki xohlamasligini bilish muhim ahamiyat kasb etadi.

Tadbirkor doimo boshqaruv munosabatlarini pastdan yuqoriga ierarxik xarakterda ekanligini esdan chiqarmasligi darkor. Tadbirkor rahbar aniq, to'g'ri ko'rsatma beruvchi, yuqoriga bo'ysunishini unutmasligi, keraksiz ko'rsatma, buyruqni o'rtadagi kishini, boshliqni chetlab bermasligi kerak. Bu narsa tadbirkorning obro'siga putur yetkazadi. Agar rahbarlik jarayonida me'yor buzilsa, boshliq albatta, o'ziga bo'ysunuvchi kichik rahbarga bu haqda bildirib qo'yishi kerak. Bu holatda shu narsaga e'tibor berish kerakki, chetlab o'tilgan kichik rahbar u bilan hisoblashilmagani, uni e'tiborga olinmagani uchun xafa bo'lib qolmasligi kerak.

Rahbar doimo o'z qo'li ostidagilarga betaraf ehtiros tamoyilida bo'lishi lozim, u hamma xodimlariga: yoqadiganiga ham yoqmaydiganiga ham bir xil munosabatda bo'lmog'i darkor.

Xizmat va ishdan keyin xodimlar bilan bo'ladigan munosabatlarda rahbar juda ham ehtiyotkor bo'lmog'i, o'z xizmat mansabini o'z do'stlari uchun suyiste'mol qilmasligi, aks holda bu holat uni noqulay ahvolga solib qo'yishi mumkin. Rahbar doimo esda tutishi lozim bo'lgan axloqiy me'yor qoidalariga ishdan, xizmatdan keyin (teatrda, dam olishda, sayohatga borganda) amal qilishi mantiqqa ziddir.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
 2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
 3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiq etish.
 4. Xulosa ishlari tayyorlash texnologiyalari.
 5. Xisobot tayyorlash.
- Nazorat ishlari.

3. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: Kelishuvlar va shartnomalar tuzish.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Ikki ish bilarmonlar, tadbirkorlar, korxona rahbarlari yoki davlatlararo kelishuvlar, aloqalar o'rnatganda shartnomalar imzolash keng tus oldi. Bunga sabab nima deb o'ylaysiz, albatta kelishuvlarni shartlarini ikki tomonni roziligi bilan imzolansa ishbilarmonlar uchun bir necha qulayliklar yaratiladi.

Nazariy ma'lumot:

Ikki ish bilarmonlar, tadbirkorlar, korxona rahbarlari yoki davlatlararo kelishuvlar, aloqalar o'rnatganda shartnomalar imzolash keng tus oldi. Bunga sabab nima deb o'ylaysiz, albatta kelishuvlarni shartlarini ikki tomonni roziligi bilan imzolansa ishbilarmonlar uchun bir necha qulayliklar yaratiladi.

Quyidagilar ish yuzasidan bo'ladigan suhbatlarni olib borishning eng muhim tamoyillaridir:

- rahbar buzilgan, ya'ni haqoratomuz, suhbatdosh nafsoniyatiga tegadigan so'zlarni ishlatishdan o'zini tiyish;
- boshqalarni eshitish va ular bilan suhbatlashishga odatlanish suhbatni rahbar uchun muhim, qiziqarli ekanligini namoyish eta olish;
- ismlarni, otalarining ismlarini to'g'ri, buzmasdan aytishga odatlanish; hamma

xizmat sirlarini, shaxsiy va kasbga, firmaga oid ishlarni o'zida saqlashga odatlanish;

- boshqa manbalar to'g'risida yopiq axborotlardan ehtiyot bo'lib foydalanish ularni telefonda so'zlashgan paytda yoki suhbat paytida gapirib yubormaslik lozim.

Tadbirkor ko'pincha ish yuzasidan qisqa uchrashuvlar, aloqalar olib boradi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatmoqdaki, besh, yetti minutlik suhbatda tadbirkor suhbatdoshidan 25 foiz mazmunli axborot olishi mumkin. Qolgani suhbatga kirishish va boshqa omillarga, masalan, suhbatdoshning - suhbat shakliga, kiyimiga, axloqiy qiyofasiga sarf bo'ladi. Rahbar tadbirkor «so'zsiz» axborot olishga odatlanmog'i, o'rganmog'i kerak. Rahbar suhbatdoshini har tomonlama tushunishi, uni xuddi kitobday o'qishi lozim. Bu jarayonda rahbar o'zi ham «so'zsiz» bilish ob'ekti ekanligini esdan chiqarmasligi kerak.

Tadbirkor ish yuzasidan turdosh korxonalar bilan bo'ladigan munosabatlarda doimo bir narsani esdan chiqarmasligi, ya'ni u munosabatda, aloqada bo'layotgan tadbirkor, ishbilarmonni milliy, ruhiy xususiyatlarini hisobga olishi ishda muvaffaqiyatlar garovidir.

Tadbirkorlik va ishbilarmonlikda ish yuzasidan bo'ladigan yozishmalarga nafaqat xizmat yuzasidan bo'ladigan xatlar, shu bilan birga turli iltimosnomalar, topshiriqlar, tabriknomalar, taklifnomalar, hamdardlik bildirilgan maktublar va boshqalar kiradi. Ular xat ko'rinishida, kasbiy munosabatlarni o'zida aks ettirgan bo'ladi.

Ishbilarmon shuni yaxshi yodda tutishi kerakki, xat qisqa, lo'nda, tushunarli bo'lishi lozim. Jiddiy, aniq so'zlar bilan bayon qilingan xat uni olgan kishida ishonch uyg'otadi.

Ish yuzasidan yoziladigan xatning samaradorlik mezonlari: asoslangan fikrning berilishi, aniq bayon qilinishi, savodxonlik va xushmuomalalikdadir.

Har qanday xat yoki yozishma «hurmatli», «muhtaram», «muhtarama», alohida hurmat yuzasidan «qimmatli» degan so'zlar bilan boshlanishi, ismi, otasining ismi va familiyasi yozilishi lozim. Familiyadan oldin, albatta, «hurmatli» yoki «hamkasbim» yoki «janob» degan so'zlar qo'yiladi.

Albatta, kimga murojaat qilinayotgan bo'lsa, unga eng oliy titulni qo'shib aytilsa, yanada yaxshi bo'ladi.

Xat yozish jarayonida, albatta, quyidagi so'zlardan foydalanishni unutmaslik kerak: «marhamat qiling», «salomat bo'ling», «oldindan minnatdorchilik bildiraman». «hurmat bilan», «xayr», «hurmat bilan sizning» va hokazo.

Ish yuzasidan bo'ladigan xatning shakli quyidagicha bo'lishi lozim:

Xatning sarlovxasi.

Ish joyining to'liq nomi, lavozimi.

Hurmatli(janob) I.F.O

Xatning mazmuni.

Sizga hurmat bilan,

Lavozimingiz, imzo, I.F.O

bu albatta siz murajat etgan suxbattdoshingizga yozma murojatingiz.

Endi ikki ish bilarmonlar, tadbirkorlar, korxona rahbarlari yoki davlatlararo kelishuvlar, aloqalar o'rnatganda shartnomalar tuzishda shartnoma blankalarida nimalarga etibor berish kerak:

SHARTNOMANING NOMI
SHARTNOMA №

SHartnoma tuzilgan shahar nomi

sana, oy, yil

SHartnoma tuzuvchi birinchi tomonlar korxonalar(jismoniy shaxs) (buyurtmachi) nomidan korxona rahbari yoki ish yurituvchi I.F.O , ikkinchi tomondan korxonalar(jismoniy shaxs) (ish bajaruvchi) nomidan korxona rahbari yoki ish yurituvchi I.F.O.ko'rsatiladi.

1.SHARTNOMA MAZMUNI

2. TOMONLAR HUQUQLARI

1- buyurtmachi huquqi

2- ish bajaruvchi huquqi

3. TOMONLAR HUQUQLARI VA MAJBURIYATLARI

1- buyurtmachi majburiyati

2- ish bajaruvchi majburiyati

4. TOMONLARNING JAVOBGARLIGI

1- buyurtmachi javobgarligi

2- ish bajaruvchi javobgarligi

**5.SHARTNOMA AMAL QILISH MUDDATI VA UNI BEKOR QILISH
TARTIBI**

TOMONLARNING RIKVIZITLARI.

“BUYuRTMACHI”
BAJARUVCHI”

Korxona nomi
nomi

manzili

telefoni

faksi

h/r

kod

inn

imzo

“ISH

Korxona

manzili

telefoni

faksi

h/r

kod

inn

imzo

Tadbirkorlik aloqalarini tashkil etish. Suhbatlashuv me'yorlari, tadbirkorlik yozishmalari

Rahbar uchun oshna-og'aynigarchilik aloqalari va munosabatlarini ish kabinetida o'tkazish yaxshi natijalarga olib kelmaydi. Rahbar ish kabinetiga kiruvchi kishilar huquqini eng ko'p miqdorda chegaralamog'i, kabinetga u ruxsat bergandagina yoki chaqirgandagina kirish odatini shakllantirishi o'rinlidir. Kabinetga kirish va u yerda tadbirkorga murojaat qilish jiddiy tarzda tartibga solinishi, agar ish paytida bo'lsa, kabinetda rahbar biror kishi bilan biror muammoni hal etayotgan bo'lsa, ikkinchi bir kishining (agar u rahbarning eng yaqin kishisi bo'lsa ham) kirmasligi lozim, ayniqsa rahbar qabul soatlarini bu muhim tartib asosida olib bormog'i kerak. SHunday tartib o'rnatilgan bo'lishi lozimki, rahbarga u bilan uchrashmoqchi bo'lgan kishi qaysi soatda, qaysi daqiqada kirishi oldindan aniq bo'lsin. Bu korxona, firmaning ishida muvaffaqiyatlar garovidir.

SHuningdek, kabinetga umuman kishilarni kiritmaslik rahbar uchun butunlay axborotlardan mahrum bo'lishdir.

Rahbar shunday jarayonga odatlanmog'i kerakki, qo'li ostidagi hojlagan xodim, ishchi, oddiy kishidan tortib, to kichik rahbargacha uning oldiga kerak paytda doimo kirishi mumkin bo'lsin.

Rahbar xizmat aloqalari, munosabatlarni tashkil etishi, rejalashtirishni o'zining kotibasiga topshirmog'i kerak. Kotiba rahbar aloqa qilayotgan firma yoki korxona rahbari bilan uchrashuvga tashrifini zudlik bilan amalga oshirilishini unga yetkazishi, xizmat bo'yicha uchrashuvlar vaqtini qayta ko'rib chiqishi, tig'iz uchrashuvlar o'tkazilmoqchi bo'lsa, boshqa korxonalar, firmalar rahbarlarini bu haqda ogoh etishi, turli ma'lumotlarni berishi kerak.

Xodimni huzuriga chorlashdan oldin rahbar uni kotiba orqali xodim bilan qanday mavzuda gaplashmoqchi, u bilan qanday muammoni hal qilmoqchi ekanligini oldindan bildirib qo'ysa, xodim bilan bo'ladigan suhbatda maqsadga erishish samarali bo'ladi, yana suhbatning vaqti, qancha vaqt davom etishini kotiba xodimga aytib qo'yishi kerak.

Xodim bilan suhbatni ko'proq uning xonasida o'tkazgan ma'qul, chunki telefon qo'rg'iroqlari, turli-tuman tashriflar suhbatga halaqit bermaydi. Ayrim suhbat va uchrashuvlarni umumiy xonada o'tkazgan ma'qul, chunki uni boshqa xodimlar ham eshitadilar. SHu narsani rahbar yaxshi esda tutmog'i lozimki, xizmat xonasidan boshqa xonada o'tkazilgan suhbat va uchrashuvlar xodimlar va jamoada «sir»li parda qo'yishi va ularda qandaydir darajada rahbarga nisbatan shubha uyg'otishi mumkin. Rahbar xizmat xonasini shunday jihozlanishiga erishmog'i lozimki, unda o'tkazilgan suhbat va uchrashuvlar u yerda hozir bo'lgan kishilarda ham moddiy va ma'naviy qoniqish hosil etsin va bu holat rahbarning kishilarga qanday darajada diqqat e'tibor bilan munosabatda bo'lishini namoyish etsin.

Rahbar odobi uning qo'li ostidagilarga xushmuomala bo'lishi, ularni eshitishga odatlangan bo'lishi, ular so'zlagan paytda bo'lmaslik, boshqa ishlarga diqqatni jalb etmaslik, boshqa odamlar bilan munosabatda bo'lmaslik kerak. Suhbat chog'ida boshqa keraksiz qog'ozlarga aralashmaslik, soatiga tez-tez qaramaslik, go'yo o'zini band kishiday ko'rsatmaslik, uchinchi kishini suhbatga aralashishiga yo'l qo'ymaslik, hujjatlarga qaramaslik, telefonda so'zlashmaslik va boshqa holatlardan o'zini tiyishi kerak. Agar suhbat jarayonida rahbar diqqatini boshqa narsaga jalb etishga to'g'ri kelib qolsa, albatta, u suhbatlashayotgan shaxsdan kechirim so'ramog'i va suhbatni davom ettirishini, suhbat qanday mavzuda borayotganini va qaysi muammo hal qilinayotganligini suhbatdoshiga bildirishi zarur. Agar rahbar bilan suhbatlashayotgan xodim o'ta sergap, ya'ni «mahmadona» bo'lsa, uni olib borilayotgan suhbatdagi mavzuni yoki muammoni mohiyati haqida aniq, qisqa va lo'nda bayon qilinishi kerakligini ogohlantirish lozim.

Xodim xonaga kirib kelishi bilanoq uni xizmat haqidagi to'g'ridan-to'g'ri savolga tutish axloqqa ziddir, rahbarga shoshma-shosharlik, gerdayish, ovozni ko'tarish hurmat, obro' keltirmaydi.

Suhbat chog'ida rahbar xodimni diqqat bilan eshitayotganini bildirishi lozim. Suhbat chog'ida xodimni maqtash, uning so'zidan ehtiroslanish, qiziqish, unga ayrim hollarda minnatdorchilik bildirish rahbarning tarbiya ko'rganligani, shu bilan birga uning axloqiy madaniyati darajasini ham, suhbatdoshga bo'lgan hurmatini ham namoyish etadi. Suhbatdoshni diqqat-e'tibor bilan tinglash chog'ida kamtar, tabiiy bo'lish rahbarning axloqiy fazilatlaridan biridir. Doimo o'zining suhbatdoshiga bergan bahosini asoslangan bo'lishiga erishmog'i kerak.

Suhbatning samarali bo'lishiga erishish uchun rahbar nutq madaniyatiga, ishonchli so'zlash san'atiga, talaffuzga, so'zlash mantiqiyligiga o'z e'tiborini qaratishi maqsadga muvofiq.

Tadbirkorning ishlaydigan xizmat xonasini bezatishi, uning tashqi ko'rinishi, o'zini tutishi va nutqi kabilar uning madaniyatidan, saviyasidan darak beradi. Tadbirkor shuni doimo yodda tutmog'i kerakki, uning kabineti xuddi o'zi kabi (u xonaga kirib kelgan kishini o'rnidan turib yoki o'tirib turgan holatda kutib oladimi, kotibasi va hamkasblari bilan qanday munosabatda) ekanligidan dalolat beradi.

Tadbirkor-ishbilarmon o'z ish joyini tashkil etar ekan, u mutaxassislar bergan tavsiyalardan tashqari ish joyi to'g'risidagi quyidagi axloqiy qoidalarga rioya etmog'i kerak:

1. O'zi chiroyli kiyingan bo'lishi, atrofidagi narsalarni ustma-ust qalashtirmay, tartib bilan har bir narsani o'z joyiga joylashtirishi lozim.

2. Ish stolida ovqatlanmaslik. Agar boshqa iloji bo'lmasa, yaqin atrofda unga ish bilan kelgan kishilar bo'lmasligi, ovqatlanib darhol uni yig'ishtirib quyishi darkor.

3. Agar ish stolida kofe yoki choy ichishga o'rgangan bo'lsa, uni, albatta, forforli choynak-piyolada ichishi lozim.

4. O'z kabinetiga boshqa kishining ko'zi bilan qarashi. (Agar siz u bo'lsangiz kabinetingiz sizga yoqadimi?)

5. Ish kabinetini o'z uyi deb hisoblash.
6. Kabinetda har bir narsa did bilan o'z joyiga qo'yilganiga tadbirkor ishonch hosil qilmog'i kerak. Chunki, kabinet tadbirkorning didi, saviyasi, ishbilarmonligi qanday ekanligidan dalolat beradi. Uyda kerak bo'lmagan narsalarni kabinetga olib kelmaslik lozim.
7. Tadbirkor kabineti doimo toza va kirgan kishining kayfiyatini ko'taradigan darajada bo'lsin.
8. Agar ishbilarmonga juda ko'p qog'oz va boshqa narsalar bilan ishlash to'g'ri kelsa, unda alohida ish xonasi tashkil etishi lozim.
9. Ishonib topshirilgan telefon nomerlari, hujjatlarni shunday saqlash kerakki, ularni begona ko'zlar ko'rmasin.
10. Ish jarayonida tadbirkor, ishbilarmonlar mikrofonli telefondan foydalanmasligi kerak, chunki u suhbatdoshga ham behurmatlik hisoblanadi.
11. Agar tadbirkor o'ta kashanda, chekuvchi bo'lsa, kabinetda emas, boshqa joyda chekkani ma'qul.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
 2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
 3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiq etish.
 4. SHartnomalar tayyorlash texnologiyalari.
 5. Xisobot tayyorlash.
- Nazorat ishlari.

4. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: Mijozlarga xizmat ko'rsatish meyyorlari.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Kadrlar tayyorlash Milliy dasturi va O'zbekiston Respublikasining "Ta'lim to'g'risida"gi qonunini amalga oshirish, undan kelib chiqadigan vazifalarni hal qilish ko'p jihatdan turli darajadagi psixologik muammolarning yechilishi bilan bog'liq. Zamon talabiga mos keladigan, raqobatbardosh, yuksak e'tiqodli, ma'naviy jihatdan yuksak, mustaqil fikrlay oladigan, professional faoliyatlarga oid muammolarni hal etish uchun zarur ko'nikma va malakalarga ega mutaxassislarni tayyorlashda psixologiya fanining o'рни va ahamiyati beqiyosdir.

Nazariy ma'lumot:

O'zbekiston Respublikasi mustaqillikka erishganidan keyingi siyosiy, iqtisodiy islohotlar bilan bir qatorda ma'naviyat sohasida ham o'zgarishlarni amalga oshirish ehtiyoji vujudga keldi.

Yangi jamiyat odamlardan yangicha fikrlashni, o'z - o'zini milliy jihatdan anglab yetishni, istiqlol tafakkuriga ega bo'lishni taqozo etadi. Prezidentimiz I. A. Karimov ta'kidlab o'tganlaridek, "Islohotlar hayotni, hayot esa insonlar tafakkurini o'zgartiradi."

Kadrlar tayyorlash Milliy dasturi va O'zbekiston Respublikasining "Ta'lim to'g'risida"gi qonunini amalga oshirish, undan kelib chiqadigan vazifalarni hal qilish ko'p jihatdan turli darajadagi psixologik muammolarning yechilishi bilan bog'liq.

Bu amaliy mashg'ulot davomida kelajakda pedagog, yani o'qituvchi-murabbiy bo'lishingizni xisobga olgan xolda sizlar bilan o'qituvchiga qo'yiladigan talablar va uning xizmat doirasiga bog'liq meyyorlarni ko'rib o'tamiz. O'qituvchilarning dars berish va darsdan tashqari vaqtlarda uning xizmat vazifalari boshqa kab egalariga qaraganda bir muncha farq qiladi va mashaqqatliroqdir.

O'quv jarayonida o'qituvchi rahbarlik vazifasini bajaradi. Bu umu-miy qoida kasb ta'limi o'qituvchisiga ham taalluqlidir. Kasb ta'limida Vaqtning qismini o'quvchi laming mustaqil amaliy ishlari egallashi o'qituvchining rolini yanada oshiradi. CHunki hamma narsa o'qituvchi tomonidan oldindan puxta o'ylansa va yaxshi rejalashtirilsagina, o'quvchilar mustaqil ishlay olishlari mumkin.

Bu borada kasbiy ta'lim o'qituvchisining usulik, pedagogik va maxsus tayyorgarliklari yuqori po'onaga ko'tarilishi lozim. Unda kasbiy ta'lim o'qituvchisi o'z fanining ilmiy asoslarini mukammal bilish bilan birga, mustaqil mehnat ko'nikmalari va malakalarni egallagan bo'lishi, ularni o'quvchilarga mohirlik bilan yetkazib bera olishi kerak. SHu munosabat bilan aytish zarurki, faqat o'z sohasida yaxshi malaka orttirgan va ishining ustasi bo'lgan kishigina o'quvchilarga o'z ishini egallashda yordam bera oladi.

Kasb ta'limi o'qituvchisining lavozim vazifalari quyidagilar-dan iborat:

-o'quvchilarning kasb-hunarga moyilligini,mahoratvamalakasini rivojlantirish;

- tanlangan kasb va ixtisosligi, o'quv fanlari bo'yicha chuqur bilimlarni, ilmiy dunyoqarashni shakllantirish;

- ta'lim jarayonida o'qitishning samarali usullari, vositalari va shakllarini, yangi pedagogik texnologiyalarni keng qo'llash;

- o'qitadigan fani bo'yicha darsdan tashqari ishlarni, to'garak mash'ulotlarni tashkil qilish;

- o'quvchilarni bilim sifati, o'zlashtirish darajasi va davomatini nazorat qilish;

- o'quvchilar bilan yakka tartibda ishlash;

- o'quvchilarni fan olimpiadalariga tayyorlash;

- o'quv xonalarini jahon standartlari va dizayn talablari darajasida jihozlashda qatnashish;

- ilg'or pedagogik tajribalarni o'rganish va qo'llash;

- muntazam ravishda malakasini oshirish.

Bilishi zarur:

- O'zbekiston Respublikasining «Ta'lim to'g'risida»gi, «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi» to'g'risidagi qonunlarni;
- o'qitadigan fanning o'quv reja, dastur va darsliklarning mazmunini;
 - davlatning ichki va tashqi siyosatini, ta'lim va yoshlar to'g'risida hukumat tomonidan qabul qilingan farmon va qarorlarni;
- mustaqil O'zbekiston ramzlarining mazmun va mohiyatini;
 - o'smirlarning yosh va maxsus psixologiyasini, pedagogikani, o'smirlar rivojlanishining asosiy qonuniyatlarini;
 - pedagogik, ilmiy-usuliy va tashkiliy boshqaruv vazifalarini hal qilish uchun zarur bo'lgan hajmda umumnazariy fanlar asoslarini;
- pedagogik sikl fanlarini;
- yosh fiziologiyasi va o'quvchilar gigienasini;
- informatika va elektron hisoblash texnikasi asoslarini;
 - o'quvchilarning turli xil jamoalarini shakllantirish va boshqarish yo'llarini;
 - o'quv xonalar va yordamchi xonalarni jihozlashga qo'yilgan talablarni;
- ta'lim vositalarini va ularning didaktik imkoniyatlarini;
 - ta'limni va pedagogik fan taraqqiyotining asosiy yo'nalishlarini va istiqbolini;
- mehnatni ilmiy asosda tashkil etish va huquq asoslarini.

Kasb ta'limi o'qituvchilari bundan tashqari mutaxassisligi bo'yicha ishlab chiqarish texnologiyalarini, iqtisod asoslari, ishlab chiqarish va boshqarishni tashkil etish asoslarini bilishi kerak.

Malaka talablari.

Oliy toifali o'qituvchi - fan doktori, nomzodi ish stajiga talab qo'yilmaydi, pedagog (muhandis-pedagog) ixtisosligi bo'yicha magistr; pedagog (muhandis-pedagog) yo'nalishi bo'yicha bakalavr yoki diplomli mutaxassis va tegishli fandan 1-toifali o'qituvchi sifatida kamida 3 yil ish stajiga ega bo'lishi lozim;

1-toifali o'qituvchi - pedagog (muhandis-pedagog) ixtisosligi bo'yicha magistr, pedagog (muhandis-pedagog) yo'nalishi bo'yicha bakalavr yoki diplomli mutaxassis va tegishli fandan 2-toifali o'qituvchi sifatida kamida 3 yil ish stajiga ega bo'lishi lozim;

2-toifali o'qituvchi - pedagog (muhandis-pedagog) yo'nalishi bo'yicha bakalavr yoki diplomli mutaxassis o'qituvchi sifatida kamida 3 yil ish stajiga (magistr ish stajiga talab qo'yilmaydi) ega bo'lishi lozim;

o'qituvchi 2 pedagog (muhandis-pedagog) yo'nalishi bo'yicha bakalavr yoki diplomli mutaxassis, ish stajiga talab qo'yilmaydi.

Kasbiy ta'lim o'qituvchisining yuksak mahorati va madaniyati, uning ish joyini to'g'ri tashkil eta olishi, ishga oid usullarini to'g'ri ko'rsata bilishi, buyum namunasini tayyorlay olishi, uning nutqi, o'quv-tarbiya jarayoning eng murakkab vaziyatlarida o'zini tuta bilishi, bularning hammasi o'quvchilar

tomonidan o'zlashtirib olinadi va ularning mehnat tarbiyasiga ma'lum darajada ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Kasbiy ta'lim o'qituvchisi talabchan bo'lishi kerak. Lekin uning yuqori talabchanligi o'z tarbiyalanuvchilarining insoniy qadr-qim-matini chuqur hurmat qilish bilan ajralmasdir.

Kasb ta'limi o'qituvchisi darsga tayyorlanayotganda, yangi materialni bayon qilishda har xil usul va usullarni qo'llaydi. U o'quvchilarning individual xususiyatlarini, ularning tajribasi, jismoniy rivojlanishi va mehnat unumdorligiga ta'sir qiladigan boshqa omil-larni hisobga olgan holda obektlarni tanlaydi.

Bu holat kasbiy ta'lim o'qituvchisining o'quvchilarni texnikaviy tafakkurni rivojlantirish omillaridan biri hisoblanadi. Unda kasb ta'limi o'qituvchisi muayyan tematika bo'yicha texnikaga oid kitoblarni tanlashda to'garak a'zolariga kollej kutubxonasi va otaliq qiluvchi korxona kutubxonasi yordam beradi.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiq etish.
4. Xulosa ishlari tayyorlash texnologiyalari.
5. Xisobot tayyorlash.

Nazorat ishlari.

5. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: Hizmat ko'rsatishning psixologik tomonlari.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Kadrlar tayyorlash Milliy dasturi va O'zbekiston Respublikasining "Ta'lim to'g'risida"gi qonunini amalga oshirish, undan kelib chiqadigan vazifalarni hal qilish ko'p jihatdan turli darajadagi psixologik muammolarning yechilishi bilan bog'liq. Zamon talabiga mos keladigan, raqobatbardosh, yuksak e'tiqodli, ma'naviy jihatdan yuksak, mustaqil fikrlay oladigan, professional faoliyatlarga oid muammolarni hal etish uchun zarur ko'nikma va malakalarga ega mutaxassislarni tayyorlashda psixologiya fanining o'zni va ahamiyati beqiyosdir.

Nazariy ma'lumot:

Zamonaviy mutaxassis kasbiy faoliyati sohasidagi yangiliklarni egallab borishi, istiqboldagi taraqqiyot yo'nalishlari hamda yuzaga keluvchi muammolarni yechish yo'llarini ko'ra bilishi lozim. Bunday talablar darajasidagi mutaxassisni tarbiyalash uchun o'rta maxsus, kasb-hunar ta'limini tashkil etish va boshqarish, kasb-hunar kollejlarda ishlab chiqarish ta'limini amalga oshirishning samarali shakllari, faol usullari hamda zamonaviy vositalari majmuasini ishlab chiqish hamda ilmiy-usuliy jihatdan asoslash lozim bo'ladi.

Kasb-hunar kollejlarda malakali kichik mutaxassis tayyorlash ishlari quyidagi talablarga javob berishi lozim:

- mutaxassislik bo'yicha davlat ta'lim standartida belgilangan bilim, ko'nikma va malakalarni shakllantirishga qaratilganligi;

- ta'lim mazmunida ko'zlangan ta'lim-tarbiya maqsadi va vazifalariga mos kelishi;

- malakali kichik mutaxassis tayyorlash jarayonining barcha tarkibiy qismlari (nazariy mash'ulotlar, laboratoriya-amaliy mash'ulotlar, ishlab chiqarish amaliyoti) o'zaro bog'liq holda uzviy tash killashtirilishi;

- kasbiy ta'lim berish mazmunining fan, texnika va texnologiya taraqqiyoti darajasi talablariga javob berishi.

Bu talablarni bajarishda ishlab chiqarish ta'limining o'rni be-qiyosdir. Chunki ishlab chiqarish ta'limining asosiy vazifasi — bo'**lajak malakali** kichik mutaxassislarni muayyan **mutaxassislik** sohasida amaliy faoliyat ko'rsatishga tayyorlashdan iborat. U esa, o'z **navbatida** nazariy bilimlarni amaliyotga tatbiq etishga o'rgatish, **Zarur** bo'lgan kasbiy ko'nikma va malakalarni shakllantirish, o'z mutaxassisliklari uchun xos bo'lgan ishlab chiqarish jarayonini ijalashtirish, tayyorlash, amalga oshirish, nazorat qilish va xizmat ko'rsatishga o'rgatishdan iborat.

Zamon talabiga mos keladigan, raqobatbardosh, yuksak e'tiqodli, ma'naviy jihatdan yuksak, mustaqil fikrlay oladigan, professional faoliyatlarga oid muammolarni hal etish uchun zarur ko'nikma va malakalarga ega mutaxassislarni tayyorlashda psixologiya fanining o'rni va ahamiyati beqiyosdir.

Psixologiya grekcha “psyuxe”- “jon, ruх”, “logos” - “ta'limot”, “fan” degan so'zdan kelib chiqqan bo'lib, psixik faktlar, ularning qonuniyatlari va mexanizmlari haqidagi fandır. Psixologiya psixikani o'rganadi.

Psixik faktlarga quyidagilar kiradi:

- bilish faoliyatlari: diqqat, nutq, faoliyat;

- bilish jarayonlari : sezgi, idrok, xotira, tafakkur va xayol;

- ruxiy holatlar yoki shaxsning hissiy-irodaviy sohasi - hissiyot, iroda;

- ruxiy xususiyatlar yoki shaxsning individual-psixologik xususiyatlari: temperament, xarakter, qobiliyatlar.

Psixik hodisalar o'rtasidagi aloqa bo'lib, u aniq qonunlar asosida shakllanadi.

Psixologiya - psixik faktlar va uning mexanizmlari haqidagi fan.

Psixika - ruxiy jarayonlar, bilish faoliyatlari, individual psixologik xususiyatlarni aks ettiruvchi va boshqaruvchi xossa.

Parapsixologiya - idrok qilish shakllarini tadqiq qilgan soha bo'lib, u hozirgacha muammolidir.

Freydizm (psixoanaliz) - XX asrda paydo bo'lgan, asoschisi avstriyalik psixiatr Z.Freyd. Predmeti instinktiv mayllar. Ongning rolini inkor qiladi.

Funktsional psixologiya - psixika va shaxsni alohida psixik funktsiya sifatida o'rgangan yo'nalish.

Psixologiya sohalari — faoliyat, taraqqiyot, shaxsning jamiyatga munosabatiga ko'ra.

Determinizm — sababiy bog'liqlik.

Eksperiment -- tajriba usuli

Introspektsiya — o'z - o'zini kuzatish

Bixeviorizm — xulq - atvorni o'rganuvchi oqim.

Freydizm — instinktiv mayllarni o'rganuvchi oqim.

Test metodi — standartlashtirilgan , aqliy taraqqiyotni aniqlovchi usul.

Seskanuvchanlik — psixika taraqqiyotining dastlabki bosqichi bo'lib tirik organizmning biologik ahamiyatga ega qo'zg'atuvchining ta'siriga javob berish.

Sezuvchanlik — psixika taraqqiyotining yuqoriroq bosqichi, sezish bilan bog'liq.

Tropizm — biologik omillarga reaksiya qilish usullari.

Sensor bosqich — sodda hayvonlarning tashqi muhit ta'sirini tanlab aks ettirishi.

Pertseptiv bosqich — yuksak nerv tizimiga ega bo'lgan hayvonlarning tashqi muhitdagi narsalarni yaxlit holda aks ettirishlari

Instinkt — hayvonlarning tug'ma xatti -harakati

Intellektual harakat — faxm - farosat bilan bog'liq xatti - harakatlar

Ong — psixikaning yuksak darajasi

Ontogenetik taraqqiyot — bitta organizmning rivojlanishi

Filogenetik taraqqiyot — butun insoniyat rivojlanishi

Ishning bajarish tartibi:

- 1.Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
- 3.Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiq etish.
4. Xulosa ishlari tayyorlash yexnologiyalari.
5. Xisobot tayyorlash.

Nazorat ishlari.

6. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: Muloqat psixologiyasining asosiy funktsiyalari va kasbiy faoliyatning turli soxalarda psixologik bilimlarni qo'llanish ko'lam.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Insonning uning o'rab turgan olamga o'zaro ta'siri ob'ektiv munosabatlar tizimida namoyon bo'ladi, ob'ektiv munosabat va aloqalar so'zsiz har qanday real guruhlarda paydo bo'ladi. Guruh a'zolarining bu ob'ektiv o'zaro munosabatlari sub'ektiv shaxslararo munosabatlarda aks etadi.

Nazariy ma'lumot:

Kommunikatsiya (psixologiyada) — til yoki boshqa belgilar vositasida axborot berish.

Muloqot — ikki yoki undan ortiq kishilar o'rtasidagi axborot ayirboshlash, o'zaro ta'sir va bir - birini tushunishdan iborat jarayon.

Monologik nutq — bir kishining o'ziga yoki boshqalarga yo'naltirilgan nutqi.

Refleksiya — sub'ektning u bilan munosabatga kirishgan sherigi tomonidan qay tarzda idrok etilishini anglab yetish.

Stereotiplashtirish — xulq - atvor shakllarini tasniflash va ularni hozirgacha ma'lum va mashhur deb sanalgan, ya'ni ijtimoiy qoliplarga mos keladigan hodisalar jumlasiga kiritish yo'li bilan ularning sabablarini izohlash.

Til — so'z belgilari yig'indisi.

Muloqot haqida tushuncha

Insonning uning o'rab turgan olamga o'zaro ta'siri ob'ektiv munosabatlar tizimida namoyon bo'ladi, ob'ektiv munosabat va aloqalar so'zsiz har qanday real guruhlarda paydo bo'ladi. Guruh a'zolarining bu ob'ektiv o'zaro munosabatlari sub'ektiv shaxslararo munosabatlarda aks etadi. Har qanday ishlab chiqarish odamlarning o'zaro birlashishini talab qiladi. Hech bir kishilik jamiyati agar unda odamlar bilan munosabat o'rnatilmasa, ular bir - birini to'g'ri tushunmasdan to'laqonli, birgalikdagi faoliyatni tashqil eta olmaydi. Masalan, o'qituvchi o'quvchilarga biror narsani o'rgatish uchun ular bilan munosabatga kirishishi kerak.

Muloqot kishilarning hamkorlikdagi faoliyati ehtiyojlari asosida tug'iladigan ular o'rtasidagi aloqa rivojlanishining ko'p qirrali jarayonidir. Muloqot hamkorlikdagi faoliyat qatnashchilari o'rtasida axborot almashinishni o'z ichiga oladi, bu muloqotning kommunikativ tomonini ifodalaydi. Odamlar bir - biri bilan munosabatga kirishishda tildan muomala vositasi sifatida foydalanadilar. Muloqotning ikkinchi tomoni muomalaga kirishuvchilarning o'zaro ta'siridir. Bunda faqat so'zlar emas, balki harakat va holatlar ham almashinadi. Masalan, sotuvchi bilan haridor o'rtasida biror so'z aytmasdan muomalaga kirishish mumkin. Muloqotning uchinchi tomoni muomalaga kirishuvchilarning bir - birini idrok qilishidir. Muomalaga kirishuvchilarning bir -birini to'g'ri tushunishi muhim ahamiyatga ega. SHunday qilib, muloqotning shartli uch tomonini ajratish mumkin: kommunikativ (axborot berish), interaktiv (o'zaro ta'sir) va pertseptiv (o'zaro idrok qilish).

Muloqotning bu uch tomonining birligi muomalaga kirishuvchi kishilarning o'zaro munosabati va hamkorlikdagi faoliyatining tashqil etish usuli sifatida namoyon bo'ladi. Muloqotning qonuniyatlarini, malaka va qobiliyatlarining shakllanishi bilish pedagog uchun g'oyat muhimdir. Bu to'laqonli pedagogik muloqotni yoki

muomalani yo'lga qo'yishini ta'minlaydi. Pedagogik muloqot-pedagog va o'quvchilarning o'zaro ta'sir etish usullari yig'indisidir. Muloqotning mazmuni - axborot almashish, o'qituvchi tomonidan turli kommunikativ vositalar yordamida o'quvchilar bilan o'zaro tushunish va o'zaro munosabatlarni tashqil etishdir. Pedagoglarning tarbiyaviy va didaktik vazifalarni o'qituvchi hamda o'quvchilar jamoasi o'rtasida munosabatlarni ta'minlamay turib amalga oshirib bo'lmaydi.

Pedagogik faoliyatdagi muloqot:

1. O'quv vazifalarini bajarish vositasi.
2. Tarbiyaviy jarayonni ta'minlashning ijtimoiy - psixologik tizimi.
3. Ta'lim va tarbiya jarayoni muvafaqqiyatini ta'minlovchi o'qituvchi va o'quvchilarning o'zaro munosabatlarini tashqil qilish usuli.
4. O'quvchining individual xususiyatlarini tarbiyalash jarayoni sifatida namoyon bo'ladi.

Pedagog bu muloqotning o'quv tarbiyaviy jarayonlarni hissiy foni va vosita mazmunini tashqil etadi. Muloqot ikki va undan ortiq kishilar o'rtasida bilish yoki baholash tarzidagi axborot almashishda namoyon bo'luvchi o'zaro ta'sirdir.

Faoliyat va muloqot o'rtasida qanday aloqa mavjud?

Muloqotning turlari va vazifalari.

Hamkorlikdagi faoliyatda zaruriyat tufayli inson boshqa kishilar bilan birlashishi, ular bilan munosabatga kirishishi, aloqa o'rnatishi, o'zaro tushunishga erishishi va kerakli axborotni olishi, shunga mos javobni berishi kerak. Bunda muloqot faoliyatning bir tomoni, uning axborot aspekti-kommunikatsiya sifatida namoyon bo'ladi. Biroq predmet yasash bilan birga inson o'zi yasagan predmetda o'zini "translyatsiya" qiladi, ya'ni o'zini boshqalarda davom ettiradi. Hosil qilingan predmet (ko'rilgan bino, yozilgan qatorlar, o'tkazilgan daraxt) bir tomonidan faoliyat predmeti, ikkinchi tomondan inson o'zini ko'rsatadigan vositadir. Chunki bu boshqa kishilar uchun hosil qilingan. Shunday qilib, faoliyat muloqotning bir qismi, uning tomoni; muloqot faoliyatning bir qismi va tomonidir. Lekin muloqot va faoliyat barcha hollarda yaxlit (buzilmas) birlikni tashqil etadi.

Muloqotning verbal va nonverbal vositalari

Muloqot qanday vositalar yordamida amalga oshiriladi?

Til muomala vositasidir. Til muomalaga kirishuvchilar o'rtasidagi kommunikatsiyani ta'minlaydi, chunki uni axborot beruvchi ham, uni qabul qiluvchi ham birday tushunadi. Boshqa kishiga axborot beruvchi (kommunikator) va uni qabul qiluvchi (retsipient) muloqot jarayonida bir xil tildan foydalanishi kerak, aks holda bir - birini to'g'ri tushunolmaydi. Axborot almashish muomala qatnashuvchilariga tushunarli belgi va mazmunga ega bo'lishi kerak. Til so'z belgilari yig'indisidan iboratdir. So'zning ma'nosi uning mazmuniy tomonidir. Har bir alohida odamning harakatlari va faoliyatlarini alohida odamning harakati va faoliyatlarini 3 ta muhim omil belgilaydi.

Birinchidan, butun insoniyatning yoki bir muncha tor doiradagi kishilar jamoasining ijtimoiy -tarixiy tajribasi belgilaydi. Kichkina bola dunyoni mustaqil ravishda bilab olmaydi, u ota - onasiga savollar beradi va ular unga javob beradilar, bu javoblardan bola o'z faoliyatini keyinchalik foydalanadigan umumiy bilimlarning faqat ozgina qismini oladi. Umumiy bilimlarning bu ozginagina

qismini bola til shaklida, til yordamida soʻz belgilari tizimida hosil qila oladi. Maktabda ham xuddi shunday boʻladi, oʻquvchi olam haqida barcha bilimlarni oʻqituvchining tushuntirishidan yoki darslikdan, yaʼni til yordamida oʻzlashtiradi. Bu yerda til oʻzining muhim vazifalaridan birini bajaradigan, yaʼni yashash vositasi ijtimoiy -tarixiy tajribani berish va oʻzlashtirish vositasi tarzida namoyon boʻladi.

Ikkinchidan, har bir alohida odamning ish -harakati va faoliyati koʻpincha ijtimoiy qiymatga ega boʻlmagan oʻzga kishilarning bevosita tajribalari belgilaydi. Masalan, men oshxona tomon yoʻl olaman. Yoʻlda oʻrtogʻim uchrab menga: “oshxona yopilgan”, deydi. SHu paytda bu xabar mening faoliyatimni maʼlum bir tarzda boshqaradi: men qayrilib, boshqa oshxona tomon joʻnayman. Bu yerda til oʻzining boshqa muhim vazifasi bilan, yaʼni vosita yoki kommunikatsiya usuli yoki olamning xatti -harakatlarini boshqaruvchi bir vosita sifatida namoyon boʻladi. Natijada har qanday kommunikatsiya, har qanday munosabat suhbatdoshiga taʼsir qilishdan iboratdir.

Uchinchidan, har bir alohida odamning ish -harakatlari va faoliyatlarini har bir ayrim kishilarning shaxsiy tajribasi belgilaydi. Odamning “shaxsiy” tajribasi, oʻz individual tajribasi boshqa kishilarning tajribalari va ijtimoiy tajribaning oʻziga xos aralashmasidan iborat. Odam hayvondan farqli ularoq, oʻz harakatlarini rejalashtira oladi. Bunday rejalashtirishdan va umumiy fikriy masalalarni hal qilishning asosiy quroli tildir. Bu yerda biz tilning uchinchi vazifasi aqliy faoliyatning (idrok, xotira tafakkur, xayol) quroli sifatidagi vazifasiga toʻqnash keldik. Soʻz belgilari tizimi sifatida tildan nutq faoliyatida foydalaniladi.

Muloqot kishilar oʻrtasidagi oʻzaro taʼsir etish

Kishilar muloqotga kirishar ekan, savol berish, buyruq, iltimos qilish, biror narsani tushuntirish bilan birga oʻz oldiga boshqalarga taʼsir etish, shu narsani ularga tushuntirish maqsadini qoʻyadi. Muloqotning maqsadi kishilarning birgalikdagi faoliyatiga ehtiyojini aks ettiradi. Bunda muloqot shaxslararo oʻzaro taʼsir sifatida namoyon boʻladi, yaʼni kishilarning birgalikdagi faoliyati jarayonida paydo boʻluvchi aloqa va oʻzaro taʼsirlar yigʻindisidir. Birgalikdagi faoliyat va muloqot ijtimoiy nazorat sharoitida roʻy beradi. Jamiyat ijtimoiy normalar sifatida maxsus xulq - atvor namunalari tuzilishini ishlab chiqqan. Ijtimoiy normalar koʻlami nihoyat keng - mehnat intizomi harbiy burch va vatanparvarlik xushmuomalalik qoidalari ana shular jumlasidandir. Ijtimoiy nazariya muloqotga kirishuvchilar bajaradigan rolning “repertuar”iga mos holda namoyon boʻladi. Psixologiyada “rol” deganda ijtimoiy (sotsial) mavqeni egallab turuvchi har bir kishidan atrofdagilar kutadigan, normativ tomonidan maʼqullangan xulq - atvor namunasi tushuniladi. (yosh, mansab, jins va oiladagi, oʻqituvchi va oʻquvchi shifokor va bemor, katta kishi yoki bola, boshliq yoki xodim, ona yoki buvi, erkak yoki ayol, mehmon yoki mezbon rolda namoyon boʻlishi mumkin). Oʻz navbatida har bir rol oʻziga mos talablarga javob berishi kerak.

Bir kishi turli muloqot vazifalarida turli rollarni bajarishi mumkin. Masalan, xizmat jo -

yida direktor, kasal bo'lsa shifokor ko'rsatmalariga itoat etuvchi bemor, oilada keksa ota - onasining qobil farzandi, mehmondo'st oila boshlig'i bo'ladi. Turli rollarni bajaruvchi kishilarning o'zaro munosabati rolli kutishlari bilan boshqariladi. Xohlaydimi yoki yo'qmi atrofdagilar undan ma'lum namunaga mos keluvchi xulq -atvorni kutadilar. Agar rol' yaxshi bajarilmasa ijtimoiy - nazorat tomonidan baholanadi, ozmi -ko'pmi cheklanishlar qilinadi. Muloqotning bevosita muvaffaqiyatining sharti o'zaro ta'sir etuvchi kishilarning har biridan kutilayotgan harakatlarga mos keluvchi xulq - atvor namunasini qo'llanishidadir. Kishining boshqalar undan nimani kutayotganini, nimani eshitishga va unda nimani ko'rishga tayyor ekanligini to'g'ri, aniq, xatosiz ko'chira olish qobiliyati **takt** deb ataladi. O'qituvchi o'quvchilar jamoasi kishilardan tashqil topganligini unutmasligi har bir o'quvchi shaxsini e'tibordan chetda qoldirmasligi kerak. O'quvchilar bilan psixologik aloqaning qisqa muddatga bo'lsada yo'qolishi, og'ir oqibatlarni vujudga keltiradi.

Rahbar o'z hamkasblariga qanday muomalada bo'lsa, ish jarayonida ham ana shu muomala odobiga rioya etishi kerak. Rahbar jamoada o'z qo'li ostidagilarning to'liq ismi bilan, ya'ni jon, bek, xon, oy qo'shib chaqirishi (masalan, Ahmadjon, Asadbek, Azizaxon) maqsadga muvofiqdir. Hozir muomaladagi «o'rtoq» o'rniga «janob» atamasi keng kirib bormoqda. Rahbar tadbirkor hech qachon o'z qo'li ostidagi xodimni chaqirishda o'zining mansabini suiste'mol qilmasligi kerak. SHarq odob-axloq qoidalariga muvofiq tadbirkor o'z qo'li ostidagi xodimga murojaat qilganda, «mavlon», «do'stim», «muhtaram» degan so'zlarni ishlatishi ayni muddaodir.

Bizda ko'pchilik hollarda «xo'jayin» deb murojaat qilish odat tusiga kirgan edi. Bu ko'pchilik holatlarda kishilarning nafsoniyatiga tegishi mumkin. Agar xodimlar bunga norozilik bildirmasalar, firma, korxona rahbari ularning ismlari, otasining ismlarini qo'shib chaqirishi mumkin.

Ishning bajarish tartibi:

- 1.Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
- 3.Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiiq etish.
4. Xulosa ishlari tayyorlash yexnologiyalari.
5. Xisobot tayyorlash.

Nazorat ishlari.

7. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: SHaxslar o'rtasidagi munosabatlar psixologiyasi.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Odamning xatti - harakati ijtimoiy muhitning ta'siriga bog'liqdir. Kishining shaxs sifatida taqi olam bilan bo'lgan o'zaro munosabatlari ularning ishlab chiqarish faoliyatlarida odamlar o'rtasida shakllanadigan munosabatlarda yuzaga kelgan.

Nazariy ma'lumot:

Guruhdagi shaxslararo munosabatlar

Odamning xatti - harakati ijtimoiy muhitning ta'siriga bog'liqdir. Kishining shaxs sifatida taqi olam bilan bo'lgan o'zaro munosabatlari ularning ishlab chiqarish faoliyatlarida odamlar o'rtasida shakllanadigan munosabatlarda yuzaga kelgan. Ijtimoiy hayot davomida va ishlab chiqarishda odamlar o'rtasida ob'ektiv tarzda yuzaga keladigan real aloqa va munosabatlar odamlarning sub'ektiv munosabatlarida namoyon bo'ladi. Masalan: o'qituvchi o'quvchilarga to'g'ri munosabatda bo'lmasa, o'quvchilarda o'nga nisbatan hurmat yo'qoladi.

Jamoadagi shaxslararo munosabatlar xilma -xil va murakkabdir. Bu munosabatlarni o'rganish uchun maxsus metodlardan foydalaniladi. Ana shunday metodlardan biri sotsiometrik metodni amerikalik mikrosotsiolog D. Moreno kashf etgan. Bu metod butun jamiyat qonuniyatini o'rganish imkonini beradigan universal metod bo'la olmaydi. Sotsiometrik metodni kichik guruhda qo'llash mumkin. Jamoada kishilar bir - birlarini yaxshi bilsalargina bu metod samarali bo'lishi mumkin. Bu metodning mohiyati shuki, biz guruhda yoki jamoada kim eng qadrli, obro'li, kim obro'siz ekanligini aniqlashimiz mumkin. Buning uchun jamoa a'zolarining matritsasini, ya'ni a'zolarining nomerlangan ro'yhatini tuziladi. Qizlarning familiyasi doira bilan, o'gil bolalarning familiyasining uchburchak bilan belgilanadi. Keyin 3 - 4 doira chiziladi. O'quvchilarga quyidagi yozma savollar berib, ularga javob yozilishi aytiladi. Savollar quyidagi mazmunda bo'lishi mumkin: "Sen kim bilan bir partada o'tirishni xohlaysan?", "Sen sinfda kim boshliq bo'lishini istaysan?" O'quvchilar o'zlari yoqtirgan tengdoshining familiyasini yozib berishlari kerak. Kim ko'p ovoz olsa, eng ichkarigi doiraga, undan kamroq ovoz olgan ikkinchi doiraga, eng kam ovoz olgan o'quvchi eng katta doiraga belgi bilan joylashtiriladi. Jamoada yoshlarda umumiy axlok normalariga to'g'ri keladigan munosabatlar: talabchanlik, odillik, jamoachilik, o'rtoqlik, g'amxo'rlik, nazokatlilik, sofdillik, vatanparvarlik, mehr - muruvvatlilik kabi xislatlar shakllantiriladi.

Biz albatta pedagoglar, ya'ni o'qituvchilarning o'quvchilar bilan munosabatlaridagi ayrim jixatlarini ko'rib o'tishimiz zarur. O'qituvchi buning uchun o'zida ko'pgina sifat va malakalra bo'lish kerak.

O'qituvchining pedagog - tarbiyachi sifatidagi faoliyati, lining boshqa soha bilimlaridan xabardor bo'lishi, o'z faniga doir fundamental bilimga ega bo'lishi hamda maktab o'quvchisining shakllanib kelayotgan shaxsi psixologiyasi, uning qobiliyatlari to'g'risida chuqur bilimga ega bo'lishi, kishilik olamida sodir bo'layotgan sotsial voqea-hodisalarni to'g'ri idrok etishi va ularga to'g'ri baho bera bilishi,

guruh jamoasini yaxlit va har bir o'quvchini puxta o'rgana bilishi, ularning xulq-atvori va sotsial faoliyatini oldindan aytib bera olish mahorati g'oyat katta ahamiyatga egadir.

Pedagog kasb mahoratining ortib borishida pedagogga nisbatan maktab ma'muriyati, hamkasblari, o'quvchilar, ota-onalardan kuti-ladigan sotsial munosabatlar juda muhimdir. Pedagogning obro'si uning darsdagi faolligi, maktab jamoasida olib boradigan ishlari, ota-onalar bilan muloqoti - xullas, o'z axloqiy idealiga muvofik xatti-harakatlari bilan belgilanadi. U o'z o'quvchilarida buyurilgan ish uchun yuksak darajadagi sotsial mas'uliyatni his qilish odatini, oliyjanoblikni tarbiyalashi, uning intellektual kamolotiga erishib, ma'-naviy jihatdan musaffo kishi bo'lib tarbiyalanishiga erishmo'i kerak.

Pedagog faoliyatida, uning o'quvchilar turli yosh bosqichlarida ular bilan qanday uslubda ish olib borishi katta rol o'ynaydi. Psixologik-pedagogik adabiyotlarda o'quvchilarga rahbarlik qilishda tez-tez uchrab turadigan quyidagi besh xil ish uslubi alohida ajratib korsatiladi:

1. Avtokrat (o'zini ustun qo'yish, «balanddimog»).
2. Avtoritar (ma'muriy buyruqboz).
3. Demokratik (jamoaga suyanib ish olib boruvchi).
4. Liberal - loqayd (amalda rahbarlikdan chetda, o'z vazifasini nomigagina bajaradi).
5. Noizchil (o'quvchilar bilan bo'ladigan o'zaro munosabatlarda vaziyatga qarab ish tutadi, «uning kim tarafdori ekanini bilib bo'lmaydi!»).

Real hayotda pedagog faoliyatida uning rahbarlik usuli har turli subektiv va obektiv omillarning ta'siri ostida shakllanib boradi. Bunday omillar- pedagogik faoliyatning bir subekti sifatida peda-gogning yuksak darajadagi pedagogik madaniyati qaror topishi uchun zarur shartlardandir.

Pedagog bilan o'quvchi o'rtasidagi turli xil vaziyatlardagi o'zaro munosabatlarni tahlil kilish natijasida bolalar jamoasidagi psixologik muhit va kommunikativ madaniyat pedagogning o'quvchilar bilan qiladigan muomala usuli (tarzi) va uning pedagogik takti (nazokati) ga ko'p jihatdan bog'liq bo'ladi, degan xulosaga kelish mumkin.

Xullas, pedagoglik kasbi nitanlagan kishi, avvalo, sog'lom bo'lishi, ya'ni tashqi ko'rinishida birdan ko'zga tashlanadigan nuqsoni yo'q (bukri, oqsoq, 'ilay bo'lmasligi), so'zlarni to'g'ri va yaxshi talaffuz qila olishi, asablari joyida, vazmin bo'lishi darkor. SHuningdek, yuqo-rida sanab o'tilgan sifatlarga ega bo'lishi zarur.

Pedagogik faoliyat yosh avlodni hayotga, mehnatga tayyorlash uchun xalq oldida, davlat oldida javob bera oladigan, bolalarga ta'-lim-tarbiya berishga maxsus tayyorlangan odamlarning mehnat faoliyatidir. Pedagoglik ixtisosining bu xususiyatlari uning profes-siogrammasida ifodalanadi.

Professiogramma quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- Pedagog shaxsining xususiyatlari;
- Pedagogning ruhiy-pedagogik tayyorgarligiga qo'yilgan talablar;
- Maxsus tayyorgarlik hajmi va mazmuni;

- Ixtisosga oid usuliy tayyorgarlikning mazmuni.

Pedagog shaxsining xususiyatlari g'oyaviy sohada: ilmiy dunyo-qarash va e'tiqod, ijtimoiy ehtiyoj va axloqiy zaruratni chukur tushunish, ijtimoiy va fuqarolik burchni anglash, ijtimoiy-siyosiy faollik. Pedagoglik kasbi sohasida: bolalarni sevish va ular bilan ishlashga qiziqish, pedagoglik ishini sevish, ruhiy-pedagogik ziy-raklik va kuzatuvchanlik, pedagogik nazokat, pedagogik tasavvur, tashkilotchilik, haqqoniylik, dilkashlik, talabchanlik, qat'iylik va maqsadga intilish, vazminlik, o'zini tuta bilish. Keng ilmiy saviya, ma'naviy ehtiyoj va qiziqish, intellektual qiziqish, yangilikni his qila olish, o'z ma'lumotini oshirishga intilish va hokazo.

Yuqoridagi shaxs sifatlariga ega bo'lish bilan bir qatorda mu-vaffaqiyatli ishlash uchun har bir pedagog pedagogik mahorat va pedagogik qobiliyatga ham ega bo'lishi shart. Ijodkorlik uning ha-misha hamrohi bo'lishi kerak. Pedagogik ishga qobiliyatli, iste'dodli kishidagina pedagogik mahorat bo'lishi mumkin.

Qobiliyat faoliyat jarayonida paydo bo'ladi va rivojlanadi. Qo-biliyat malaka va uddaburonlikdan farq qiladi. Malaka va udaburonlik mashq, o'qish natijasi hisoblansa, qobiliyatning rivojlanishi uchun esa, yana iste'dod, layoqat va zehn, ya'ni inson asab tizimida anatomo-fiziologik xususiyat bo'lishi ham zarur.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiq etish.
4. Xulosa ishlari tayyorlash yexnologiyalari.
5. Xisobot tayyorlash.

Nazorat ishlari.

8. Amaliy mashg'ulot.

**Mavzu: Jamoa va guruxlar haqida umumiy tushuncha.
Guruxiy tabaqalashtirish.**

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Ijtimoiy psixologik muhit deganda, o'sha guruhning a'zolari fikrlari, hissiyotlari, dunyoqarashi, ustanovkalar va o'zaro munosabatlaridan iborat bo'lgan emotsional - intellektual holatni tushunamiz. Bu o'rindagi asosiy omil a'zolarining o'zaro munosabatlaridir. Ma'lumki, o'zaro munosabatlar ish yuzasidan, faoliyat maqsadlari va mazmuni bilan hamda bevosita bir - birlarini yoktirish – yoqtirmaslikka asoslangan insoniy emotsional hissiyotlar ko'rinishida bo'lishi mumkin.

Nazariy ma'lumot:

Guruh va jamoadagi ruxiy muhit

Ijtimoiy psixologik muhit deganda, o'sha guruhning a'zolari fikrlari, hissiyotlari, dunyoqarashi, ustanovkalar va o'zaro munosabatlaridan iborat bo'lgan emotsional - intellektual holatni tushunamiz. Bu o'rindagi asosiy omil a'zolarning o'zaro munosabatlaridir. Ma'lumki, o'zaro munosabatlar ish yuzasidan, faoliyat maqsadlari va mazmuni bilan hamda bevosita bir - birlarini yoktirish – yoqtirmaslikka asoslangan insoniy emotsional hissiyotlar ko'rinishida bo'lishi mumkin. Professional faoliyatni bajarish jarayonida birinchi tipli munosabatlar ustun bo'lib, ikkinchilarining xarakterlari birinchisidan kelib chiqadi. Do'stlar to'plangan davradagi muhit esa bevosita simpatiyalarga tayanadi. Jamiyatdagi barcha nizolar, muammolarning yechish usullaridan biri insonlar o'rtasidagi munosabatlarni o'rganish va shunga ko'ra jamiyatdagi o'zgarishlarni amalga oshirishdir.

Rahbar lidermi yoki tashqilotchimi?

Har bir jamoaning o'z lideri – boshlig'i bo'ladi. Lider shu jamoa ichidan yetilib chiqishi kerak. Lider rasmiy va norasmiy bo'lishi mumkin. Rasmiy lider yuqoridan tayinlanadi. Masalan, rahbarlar tayinlanadi. Norasmiy liderlar referent guruh boshliqlari, bo'lishi mumkin. Tashqilotchilar ham norasmiy lider hisoblanadi. Liderlar o'z ortlaridan boshqalarni ergashtira oladigan kishilardir. Ularda tashqilotchilik qobiliyatlari shakllangan bo'ladi.

Guruhdagi kishilar konformli, ya'ni kelishuvchan, kechirimli bo'lishlari lozim. Agar guruh uyushgan bo'lsa konformlilik kuchli bo'ladi. Jamoadagi shaxslar konformlilik asosida barcha ishlarni amalga oshirishlari mumkin. Guruh yoki jamoada kelishuvchanlik bo'zilsa, muloqot to'g'ri amalga oshirilmasa konfliktlar - nizolar kelib chiqishi mumkin. Nizolar ikki xil bo'ladi: a) shaxsiy adovatlar asosida kelib chiqadigan nizolar; b) xizmat (ish) yuzasidan kelib chiqadigan nizolar. Nizolarni bartaraf qilish rahbar - liderlarning qobiliyatiga bog'liq.

4. Ommaviy tusdagi psixologik hodisalar

1. **Vahima.** Inson psixikasiga xos ommaviy tusdagi hodisaga vahima kiradi. Vahima - qo'rqishning namoyon bo'lishidan iborat bo'lib, uyushmagan guruhni qamrab olsa, o'zaro taqlid qilish natijasida kuchayib ketadi. Guruhlar ichki jihatdan uyushgan bo'lsa vahima sekin tarqaladi. Masalan: 1966 yilgi Toshkent zilzilasi davrida vahima gaplar juda ko'p tarqalishi oqibatida ko'pchilik kishilar o'ylariga kira olmay ko'chalarda yashaganlar. Yadro vahimasi, uchar tarelka, ko'rinmas odam, boshqa planetaliklarning kelish vahimasi ommaviy tus olib ketadigan hodisalardir. Hozirgi bozor iqtisodiyoti davrida ocharchilik, qimmatchilik, iqtisodiy tanqislik vahimasi kishilarni qo'rqitadi.

2. **Musobaqa hodisasi.** Tadbirkorlik, oilaviy pudrat, fermerlik, xo'jalik hisobiga o'tib ishlash kabi kishilar g'ayratini qo'zg'aydigan hodisalar - bu ijobiy hodisa. Musobaqa kishilarni ilxomlantiradi, g'ayratini kuchaytiradi.

3. **Ijtimoiy kayfiyat.** Ommaviy tus oladigan bir guruh doirasidagi hodisa. Bu psixologik iqlimni yuzaga keltiradi. Ijtimoiy kayfiyatni yuzaga keltiruvchi asosiy omil - bu guruhdagi shaxslararo munosabatlardir. Masalan: Jamoada kelib chiqadigan muammolarni yaxshi psixologik iqlimga ega bo'lgan jamoa a'zolari ancha yengillik bilan hal qiladilar. Agar guruhda va jamoada bitta ig'vogar bo'lsa shu jamoaning mehnat samarasi pasayib ketadi.

4. **Jamoa tafakkuri.** Bu quyidagi xususiyatlar bilan ajralib turadi: jamoa tafakkuri jarayonida har bir jamoa a'zosining yuzaga kelgan vazifalarni hal qilishda bir maqsadga intilib harakat qilishi kuchayadi, jamoa tafakkuri hal qilinishi lozim bo'lgan vazifani o'ylab, har tomonlama yoritib olish imkonini beradi, dadillik bilan tashabbus ko'rsatish qobiliyatiga ega bo'ladi, tanqidiy qarash ortadi, bu esa o'z - o'zini tanqid qilishning ortishiga olib keladi. Jamoadagi har bir shaxsning o'z individual ongi va shu bilan birga ma'lum bir yagona maqsadga qaratilgan jamoa ongi bo'ladi. Yakka tartibda harakat qilgandan ko'ra jamoa bo'lib harakat qilinsa yaxshi natijalar olish mumkin.

Yuqoridagi barcha masalalarni ijtimoiy psixologiya o'rganadi. SHaxs psixologiyasi bilan bog'liq bo'lgan ijtimoiy psixologiyaning vazifasi mehnat va ta'lim hamda guruh faoliyatini boshqa hamma turlari mehnat unumdorligini oshirishdan iborat.

Guruh va jamoa haqida tushuncha

Ikki kishi guruh bo'la oladimi?

Necha kishi guruh bo'lishi mumkin?

Pedagog yoki tarbiyachi o'z ishida faqat birgina o'quvchining o'zi bilan emas, balki turli guruh va jamoalar bilan munosabatda bo'ladi. SHuning uchun dastlab u o'zi bilan bolalar o'rtasida guruh yoki jamoa tuzib olishi kerak. Guruh deb, ikki yoki undan ortiq kishilar uyushmasiga aytiladi. Masalan, o'quvchilar guruhi, sinfda qandaydir boshliq atrofiga to'plangan bolalar guruhi.

Har bir kishi qaerda yashamasin, baribir qandaydir guruh yoki jamoa orasida yashaydi, ular bilan muloqot qiladi. Guruh va jamoalar doimo o'zgarib turadi. SHaxs ana shu guruh yoki jamoaga moslashib yashashi kerak. Guruh va jamoadagi munosabatlarni ijtimoiy psixologiya o'rganadi. Guruhning eng yuksak shakli jamoadir. Har qanday jamoa umumiy maqsad asosida tarkib topadi. Har qanday uyushgan guruh jamoa bo'la olmaydi. Masalan, banditlar shaykasi, jinoyatchilar to'dasini jamoa deb bo'lmaydi. CHunki ularning maqsadi faqat o'zlarining ehtiyojini qondirish, shaxsiy boylik orttirishdir. Ular ichki manfaatidan tashqariga chiqq olmaydi. Haqiqiy jamoa a'zolari jamiyat rivoji, o'z xalqining moddiy hayot farovonligini oshirish maqsadida harakat qiladilar. Masalan, oila, o'qituvchilar jamoasi, tadbirkorlar uyushmasi, olimalar va psixologlar uyushmasi kabilarni jamoa deyish mumkin. Jamoadagi kishilar umuminsoniy maqsad yo'lida xizmat qiladilar. Demak, jamoa deb umumiy maqsadlari asosida birlashgan, jamiyatning bir qismi hisoblangan va ana shu jamiyat maqsadlariga to'la buysungan kishilar guruhiga aytiladi. Ushinskiy K. D. , Leont'ev A.N, Anan'ev B. G, Kovalev A. G. kabilarning ishlari shaxs va jamoaning tarkib topishiga qaratilgan.

Turli ko'cha guruhlari jamoa bo'lishi mumkinmi?

Har qanday jamoaning maqsadlari shu jamoaning o'z ichida cheklanmay, jamoa doirasidan chetga chiqishi kerak. SHunda jamoa a'zolarining javobgarlik hissi ortadi. Har bir jamoa o'zidan katta bir jamoaning bir qismidir.

Masalan: 1 - kurs talabalar jamoasi fakul'tet jamoasining, fakul'tet jamoasi esa universitet jamoasining bir qismidir.

Jamoa va shaxs. Jamoachilik shaxsning xislati sifatida odamning jamiyat taraqqiyoti maqsadlari bilan birdamligining ifodasidir. Bu ijtimoiy birdamlik mehnatda namoyon bo'ladi va mehnatning tarkibiga quyidagilar kiradi: mehnat va ijtimoiy faollik, javobgarlik va burch hissi, butun jamiyat va jamoa maqsadlari manfaati nuqtai nazaridan o'rtoqlarcha o'zaro yordam hamda o'ziga va o'zgalarga nisbatan talabchanlik. Kishi shaxs sifatida tug'ilmaydi, balki boshqa kishilar bilan munosabatlardagina shaxsga aylanadi.

SHaxs deb, jamiyatda faoliyatda bo'ladigan, yuksak ongga ega bo'lgan kishiga aytiladi. Agar yasli yoshidagi bolalar kattalar bilan munosabatda bo'lmasalar, ular shaxs sifatida shakllanmaydi. SHaxs ong egasi bo'lgan odamdir, ong esa faqat tabiiy hodisalar olaminigina aks ettirib qolmay, balki shaxs insoniyat tajribasi asosida to'plangan narsalar bilan munosabatda bo'ladigan ijtimoiy ong mahsulotlarini ham aks ettiradi.

Maktab o'quvchisi shaxsining tarkib topishi jamoada amalga oshadi. Bola avval o'zi haqida uchinchi shaxs tilidan gapiradi. Masalan: "Sardorni o'ynagisi kelyapti". Bola jamoadagi bolalar bilan bo'lgan munosabatdagina o'z - o'zini anglash darajasiga ko'tariladi. Kattalar yoki tengdoshlari bolani yaxshi yoki yomonsan deganlarida bola o'z-o'ziga baho berishni o'rganadi. Mana shu tariqa tanqidni tushunishdan o'z - o'zini tanqid qilish yuzaga kela boshlaydi.

Guruh va uning turlari

1. SHartli guruhlar. Tadqiqotchi tomonidan ma'lum belgilar asosida kishilarni birlashtirib guruh tuzishga shartli guruh deyiladi. Masalan: bir xil kasbi bo'yicha, bir xil yoshi bo'yicha, jinsi bo'yicha shartli guruh tuzish mumkin. 15 yoshli o'smirlar guruhi, 5 yoshlilar bog'cha guruhi kabilar.

SHartli guruhga kirgan kishilar bir -birlarini mutlaqo ko'rmasliklari, bir - birlarini mutlaqo tanimasliklari mumkin. Millatiga ko'ra O'zbekistonda yashaydigan 18 yoshli kizlar guruhi deb tuzish mumkin. SHartli guruhlarini katta guruhlarga kiritiladi. Masalan: o'zbeklar guruhi, sotuvchilar guruhi, banditlar guruhi, qizlar, o'g'il bolalar guruhi va h.k.

SHartli guruh a'zosi bir paytda boshqa guruhga kirishi mumkinmi?

2. Real guruhlar deb, bir jamiyatda yashab, kishilar bilan haqiqiy, real munosabatga kirishish yo'li bilan tuzilgan guruhga aytiladi. Masalan: yoshlar jamoa guruhi, bolalar guruhi (bir maktab doirasida) sinflar, talabalar guruhi. NamDUNing fizika fakul'teti 3 - kurs talabalari guruhi real guruhdir. Demak, real guruhga kiradigan kishilar doimo bir - biri bilan munosabatda bo'lib, bir -biriga yordam beradi.

Bizga ma'lumki, odamni mehnat yaratgan, shuning uchun kishilarning 1 - guruhlari mehnat guruhlari bo'ladi. Masalan: oila mehnat guruhiga kiradi. Ibtidoiy

jamiyatda yashagan qabilani guruhlarga kiritish mumkin. Guruhlarning eng kattasi - bu butun insoniyatdir.

3. Referent guruh - shaxs shartli va real guruhdagi kishilarning so'zlariga kirmasligi mumkin. SHaxsning o'z referent guruhi ham bo'ladi, bu kompaniya bo'lishi mumkin. Referent guruhdagi kishilar shaxsga har tomonlama yoqadi, ularni hurmat qiladi, gaplariga quloq soladi. Masalan: bola ota - onasining so'ziga kirmasligi, maktabda o'qituvchining gapiga kirmasligi mumkin. Ammo u referent guruhdagi boshliqning gapiga so'zsiz itoat qiladi. SHuning uchun tarbiyachi, ota - ona agar bolani tarbiyalay olmasalar, uning referent guruhini aniqlab, shu guruhning sardori orqali ta'sir etishlari mumkin.

Odatda guruhlar tasodifan to'planib qolgan kishilardan ham tashqil topishi mumkin. Masalan: poezd kupesida, avtobusda uzoq safarga ketayotgan kishilar, kasalxonada yoki sanatoriyada davolanayotgan kishilar guruh bo'lishi mumkin. Bunday guruhlar norasmiy guruh deyiladi. Rasmiy guruhga talabalar, o'quvchilar guruhlari kiradi. CHunki rasmiy guruhlar buyruqlar asosida tuziladi.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
 2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
 3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiq etish.
 4. Xulosa ishlari tayyorlash texnologiyalari.
 5. Xisobot tayyorlash.
- Nazorat ishlari.

9. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: SHaxs faoliyatini umumiy tafsiflanishi

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Ijtimoiy psixologik muhit deganda, o'sha guruhning a'zolari fikrlari, hissiyotlari, dunyoqarashi, ustanovkalar va o'zaro munosabatlaridan iborat bo'lgan emotsional - intellektual holatni tushunamiz. Bu o'rindagi asosiy omil a'zolarining o'zaro munosabatlaridir. Ma'lumki, o'zaro munosabatlar ish yuzasidan, faoliyat maqsadlari va mazmuni bilan hamda bevosita bir - birlarini yoktirish – yoqtirmaslikka asoslangan insoniy emotsional hissiyotlar ko'rinishida bo'lishi mumkin.

Nazariy ma'lumot:

SHaxs haqida tushuncha

Har bir odam tug'ilgan kunidan boshlab odamlar qurshovida, ma'lum jamoada - oilada yashaydi. Jamiyatda rivojlanuvchi, til yordamida boshqa odamlar bilan munosabatga kirishuvchi odam shaxsga – voqelikni biluvchi hamda uni o'zgartiruvchi sub'ektga aylanadi. Odam bolasini individ deyiladi. Biz hamma kishilarni - normal odamlarni, yangi tug'ilgan chaqaloqni, aqli zaiflarni individ degan tushunchaga kiritamiz. Ammo ularning hammasini shaxs deb atay olmaymiz. Biz jamiyatda biror foydali mehnat bilan shug'ullanuvchi kishini shaxs deymiz. Odamni shaxs sifatida tevarak - atrofdagi kishilar va narsalar bilan bo'lgan aloqalari ularning ishlab chiqarish faoliyatlarida, odamlar o'rtasida yuzaga keladigan munosabatlarda namoyon bo'ladi. Odam boshqa kishilar bilan bo'lgan munosabatlardagina shaxs bo'lib shakllana boshlaydi. Demak, shaxs kishilik jamiyatida yashaydigan, faoliyatni biror turi bilan shug'ullanadigan, til orqali atrofdagilar bilan normal muloqotda bo'la oladigan, ongi yuksak rivojlangan komil insondir.

Inson shaxsining eng muhim tomonlaridan biri uning individualligidir. Individuallik - bu shaxsning bir necha fazilatlarining qaytarilmaydigan birikmasidir. Uning tarkibiga xarakter (tabiat), temperament (mijoz) qobiliyatlar, hissiyotlar yig'indisi, odatlar kiradi. Odam turli guruhlariga kirar ekan, har xil vazifalarni bir - biriga o'xshamagan rollarni bajaradi. Ba'zi bolalar oilada erkatoiy, injiq bo'lsa, maktabda tengdoshlari o'rtasida kamtarin, odobli, xushchaqchaq bo'ladi. Ishda juda jiddiy yuradigan odam biror sayohatga borganda hazilkash, qiziqchi bo'lib yurishi mumkin. Ko'pincha kishi turli vaziyatlarda o'xshash sifatlarni namoyon qiladi.

Bizning jamiyatimizda shaxsga beriladigan tavsifnoma uning rivojlangan jamiyat qurish jarayoniga bo'lgan munosabati va bu jarayonda real qatnashishi bilan belgilanadi. Odamning psixik holatlarini o'zgarishi tashqi muhitga va ijtimoiy tarbiyaga bog'liqdir. SHaxsning nisbatan barqaror va nisbatan o'zgaruvchan xususiyatlari shaxs xislatlarining bir butunligi va o'zaro bog'liqligidan iborat bo'lgan murakkab birlikni, ya'ni dinamik tuzilishni hosil qiladi.

SHaxsni psixologik jihatdan o'rganish o'z tarkibiga ikki asosiy ilmiy masalani hal qilishni oladi:

1. Har bir shaxsni boshqa odamlardan ajratib turadigan individual tuzilishini aniqlash. Bu xulq - atvorni oldindan ko'ra olish imkonini beradi.
2. Inson shaxs tuzilishining bir necha qismlarini ajratib ko'rsatishni talab etadi. Bu qismlarning yig'indisi inson shaxsini hosil qiladi. Hozirgi zamon chet el psixologiyasida ikkita omil, ya'ni biologik va ijtimoiy omillarning ta'siri bilan tarkib topgan inson shaxsida ikkita asosiy qismlarni ajratuvchi nazariya ko'zga ko'rinarli o'rinni egallamoqda. Inson shaxsi "Endopsixik" (ichki) va "Ekzopsixik" (tashqi) a'zolariga bo'linadi, degan fikr ilgari surilgan edi. Tabiiy asosga ega bo'lgan "endopsixika" biologik shart - sharoitlarga bog'liq, "ekzopsixika" ijtimoiy omillarga bog'liqdir. Ikkala omil nazariyasining xatoligi shundaki, bu nazariya ijtimoiy omil bilan biologik omilni, muhit bilan biologik tuzilishni, "ekzopsixika" bilan "endopsixika" ni mexanik ravishda bir - biriga qarama - qarshi qilib qo'yadi. Biroq shaxsning tarkib topishi, tuzilishiga ta'sir qiluvchi tabiiy va ijtimoiy omillar

masalasiga yondoshishning boshqa imkoniyatlari ham bor. Masalan, shunday tadqiqot o'tkazilgan: tadqiqotda bo'yi 80 - 130 sm. dan oshmaydigan kishilar shaxsining tuzilishida ko'p jihatdan o'xshashlik borligi aniqlangan. Ularda bolalarcha soddalik, yuksak chidamlilikni, uyat degan narsaning yo'qligini ko'rish mumkin ekan.

Faoliyat haqida tushuncha

Nima uchun inson faollik ko'rsatadi? SHaxs faolligining manbai nima?

Har bir tirik organizmning faolligi uning ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan bo'ladi. Anglab bo'ladigan va anglab bo'lmaydigan, tabiiy yoki madaniy, moddiy yoki ma'naviy, shaxsiy yoki ijtimoiy - shaxsiy ehtiyojlar odamda har turli faollik tug'diradi.

Agar hayvonlarni xatti - harakatlari bevosita tevarak - atrofdagi muhit bilan belgilansa odamning faolligi esa ilk yoshlik davridan boshlabok butun insonning tajribasi va jamiyat talabi bilan boshqariladi. Xatti - harakatning bu tipi shunchalik o'ziga xoski, uni atash uchun psixologiyada "faoliyat"degan maxsus termin qabul qilingan.

Faoliyat deb, shaxsning o'z ehtiyojlarini qondirish uchun ko'rsatadigan jismoniy va psixik (ruxiy) faolligiga aytiladi.

Inson faolligining o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, faoliyatni mazmuni, ana shu faoliyatni yuzaga keltirgan ehtiyojning bir o'zi bilangina belgilanmaydi. Agar ehtiyoj faoliyatga motiv sifatida madad berib, uni rag'batlantirib tursa, faoliyatning shakli va mazmuni ijtimoiy sharoitlar, ijtimoiy talablar hamda tajribalar bilan belgilanadi.

Odamni ishlashga majbur qiluvchi motiv uning ovqatlanish ehtiyoji bo'lishi mumkin. Biroq odam, masalan, dastgohni ochlik ehtiyojini qondirish uchun boshqarmaydi. Inson faoliyatining mazmuni jamiyat talab qiladigan biron mahsulotni tayyorlash maqsadi bilan belgilanadi. Faollikning manbai bo'lgan faoliyat faollikni yaxshi anglab olingan maqsad bilan belgilanadi.

Yuqoridagi jadvalda inson faoliyati bilan hayvonlar xatti - harakati o'rtasidagi farqlar aks ettirilgan. Faoliyat faollikni yaxshi anglab olingan maqsad bilan boshqariladi.

Faoliyatni anglash qanday darajada bo'lmasin, maqsadni anglash hamma vaqt ham zaruriy belgi sifatida qolaveradi.

Faoliyatning tarkibi

Inson faoliyati juda xilma - xildir: mehnat, pedagogik, badiiy - ijod, ilmiy - tadqiqot faoliyatlarini kiritish mumkin. Inson faoliyati tarkibini tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, faoliyat tashqi ongli dunyoni ongli psixik aks ettirilishida namoyon bo'ladi. Har qanday faoliyatda inson o'z harakatlarini maqsadini anglaydi, kutilayotgan natijani tasavvur qiladi, sharoitni idrok qiladi va baholaydi, bajariladigan harakat tartibini o'ylaydi, irodaviy zo'r beradi, faoliyatning borishini kuzatadi, muvaffaqiyat va mag'lubiyatni o'ylaydi.

Tadbirkorning boshqalarni o'ziga jalb etuvchi qiyofasi (imidj) qirralari:

Imidj (Image) – o'ziga xos sifat va hususiyatlarga ega bo'lgan tadbirkorning (firma, tovar)ning o'ziga jalb qiluvchi qiyofasi.

- tadbirkor ishbilarmonlikni o'zida shakllantirar ekan, shu narsani aniq bilishi kerakki, xushmuomalalik, boshqalarning ishiga, gapiga «burnini kerak bo'lmagan paytda suqmaslik», ya'ni birovlarining gapiga aralashmaslik, vazminlik kabi axloqiy me'yorlar tadbirkor hayotidagi muhim, kerakli bo'lgan oddiy qirralardir.

Tadbirkor muomala madaniyatini esdan chiqarmasligi lozim. Xushmuomalalik, hissiyotlarni doimo jilovda ushlash, ehtirolarni to'la boshqarish, har bir tadbirkorning shaxsiy, xulqiy stili, o'ziga xos xulqi bo'lishi kerak. Bu xulq uning ishini doimo muvaffaqiyatga olib keladigan, omadli, o'z faoliyatidan qoniqish hosil etadigan xulq bo'lishi lozim.

Tadbirkor shuni hech qachon yoddan chiqarmaslik kerakki, agar u oliy darajadagi yuksak ma'naviyatga ega bo'lgan ishbilarmon bo'lsa, ishga xalaqit beruvchi yomon narsani yo'lidan olib tashlash qobiliyati orqali uni foydali maqsadni amalga oshirishda yordam boruvchi omilga aylantira oladi.

Va'da berdimi, tadbirkor uni o'z muddatida bajarishi kerak. Agar berilgan va'da vaqtida bajarilmagan bo'lsa, turli-tuman vaj-karsonlar ko'rsatmay, kech bo'lsa ham va'dani bajarishi maqsadga muvofiqdir.

Tadbirkor foydasiz narsalarga ham diqqat bilan ob'ektiv yondashishi va ish uchun kerak bo'lmagan narsalarni xushmuomalalik bilan inkor etishi mumkin.

O'ziga ishongan tadbirkor doimo maqtanchoqlikdan qochmoqligi darkor. Ishdagi maqtanchoqlik, o'ziga bino qo'yish, ishda yomon usullar din foydalanishga asos bo'ladi.

Kerakli qarorlarni qabul qilish mas'uliyatini, agar qaror ularning vakolatiga kirmagan yoki topshiriq sifatida berilmagan bo'lsa, o'z qo'li ostidagi kishilarga yuklamaslik lozim.

Tadbirkorning obro'sini eng ko'p to'kadigan narsa uning qo'rqqoligidir. Qo'l ostidagi kishilarni effektiv bo'ysundirish uchun tadbirkor ham goh-gohida duch keladigan sharoitga bo'ysunishi maqsadga muvofiq. Tadbirkor qo'li ostidagi xodimlarni bog'lab qo'yish yo'li bilan emas, to'g'ri yo'l bilan o'ziga buysundirishi, ularning samarali mehnatini, tashabbusini doimo rag'batlantirishi kerak.

Tadbirkor hech qachon shu narsani esdan chiqarmasligi lozim, uning fikri yoki nuqtai nazari doimo ham yaxshi yoki to'g'ri bo'lavermaydi, u boshqalarning fikri va nuqtai nazarlarini ham hisobga olmog'i lozim. Har bir muvaffaqiyatsizlikni tadbirkor har tomonlama, xatolarsiz, odilona tahlil qilmog'i kerak.

Tadbirkor uchun yana shu narsa juda muhimki, boshqalarning tashabbusi, ularning fikri ishda samaradorlik va muvaffaqiyatning garovi bo'lishi mumkinligini esdan chiqarmasligi lozim. Firmaning yoki korxonaning maqsadlarini xodimlarning shaxsiy maqsadlari bilan uyg'unlashtirmoq juda muhimdir. Odamlar bilan muomala qilganda yoki munosabatda bo'lganda, albatta, ular nimalarga e'tibor bermaganini hisobga olish kerak. Tadbirkor

o'z ishida uch narsaga katta ahamiyat berishi: hayajonlanmasligi, o'zini yo'qotib qo'ymasligi, jahlini bosib, tezda yonib, tutoqib ketishdan o'zini saqlamog'i kerak.

Tadbirkor ishida xodimlardagi unga xalaqit bermaydigan kamchiliklarga ko'nikishi ham lozim. Tadbirkor shuni esdan chiqarmasligi kerakki, u o'z qo'li ostidagalar oldida gavdasini tutish holati, yuz, ko'z harakatlari va beo'xshov xulqiy hatti-harakatlariga e'tibor berishi, ularni haqorat qilmasligi darkor.

Tadbirkor o'zida quyidagi foydali tafakkur va xulqni shakllantirmog'i lozim:

- so'zlashganda qisqa, muammoning mohiyati haqida gapirish;
- «men» degan so'zni ehtiyot bo'lib ishlatish;
- doimo faktlarga, dalil va isbotlarga tayanish;
- ayrim mayda-chuyda narsalarga berilib ketmaslik, ammo ayrim hollarda mayda-chuyda narsalarni joyida ishlatish tadbirkorning pozitsiyasini mustahkamlaydi;
- maqtanchoqlikdan qochish;
- tadbirkor murakkab muammoni yechish yo'llarini doimo izlashi kerak, uni hech qachon ziddiyatga olib bormasligi lozim;
- zahrini sochib, kayfiyati buzuv holda kelgan turdosh korxona boshlig'i yoki xodimi bilan jangu-jadaldan, ya'ni urishib qolish holatidan qochish kerak.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
 2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
 3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbqiq etish.
 4. Xulosa ishlari tayyorlash texnologiyalari.
 5. Xisobot tayyorlash.
- Nazorat ishlari.

10. Amaliy mashg'ulot.

Mavzu: SHaxsning jamoa bilan muloqatdagi psixologik jixatlari.

Amaliy mashg'ulot maqsadi:

Ijtimoiy psixologik muhit deganda, o'sha guruhning a'zolari fikrlari, hissiyotlari, dunyoqarashi, ustanovkalar va o'zaro munosabatlaridan iborat bo'lgan emotsional - intellektual holatni tushunamiz. Bu o'rindagi asosiy omil a'zolarining o'zaro munosabatlaridir. Ma'lumki, o'zaro munosabatlar ish

yuzasidan, faoliyat maqsadlari va mazmuni bilan hamda bevosita bir - birlarini yoktirish – yoqtirmaslikka asoslangan insoniy emotsional hissiyotlar ko'inishida bo'lishi mumkin

Nazariy ma'lumot:

Jamoadagi moslik

SHaxs boshqa kishilar bilan munosabatga kirishar ekan, u o'zining fe'l - atvori va xatti -harakatlarini boshqalarning xatti - harakatlari bilan uyg'unlashtirib olib borishi, ya'ni har bir shaxs jamoa a'zolari bilan sig'ishishi kerak. Buning uchun shaxs boshqa a'zolari chug'ur o'rganishi lozim. Jamoadagi shaxslararo munosabatlarni, ya'ni shaxslarning bir - birlariga yordam berishlarini, do'stlashishi, janjallashishi, yarashishlarini o'rganib chiqish kerak bo'ladi. Jamoadagi munosabatlarni o'rganish rahbarlik qilish imkoniyatini tug'diradi.

SHaxs jamoada boshqalarga mos keladigan bo'lsa, uning xulq - atvori va harakatlari boshqalarda ijobiy reaksiya tug'diradi. Psixologik jihatdan sig'ishmaydigan bo'lsa, uning fe'l - atvori, harakatlari boshqalarda salbiy reaksiya tug'diradi. Psixologik jihatdan sig'ishmaydigan kishilar jamoada uzoq vaqt qololmaydilar. SHaxsning jamoa bilan moslasha olmasligiga bir necha sabablar bo'lishi mumkin. Masalan: yagona bir maqsadning bo'lmasligi, shaxsda salbiy xislatlarning bo'lishi, takabburlik, ezmalik, o'zini tuta olmaslik kabilar.

Guruh ongi bilan guruhiiy moslik bir - biri bilan bog'liq tushunchalardir. Jamoa va guruhiiy moslik fiziologik , psixologik bo'lishi mumkin. Masalan, jismoniy jihatdan zaif bo'lgan yigit bilan sog'lom, kuchli yigitga bir xil ish topshirilsa ularda fiziologik nomoslik kuzatiladi. Yoshi turli xil o'quvchilarda bir xil masala yechish topshirilsa psixologik jihatdan nomoslikni keltirib chiqaradi.

Telefonda so'zlashuv madaniyati. Tadbirkorlikda protokol, sovg'a. Tadbirkorning tashqi ko'rinish va manerasi

Telefonda so'zlashuv qisqa, aniq, xushmuomalalik bilan ishning mohiyatiga bag'ishlangan bo'lishi kerak. Nomer terib, telefon go'shagini ko'tarilganini bilganingizdan so'ng, avvalo, salomlashing, agar siz kerak odam bilan so'zlashayotganingizga ishonch hosil qilsangiz, o'zingizni tanishtiring va «marhamat qilib», «salomat bo'ling» so'zlarini ishlatib telefonga o'zingizga kerakli odamni so'rang. Agar adashib boshqa joyga tushib qolsangiz, kechirim so'rab, «marhamat» degan so'zdan so'ng telefon go'shagini qo'ying.

Telefonda gaplashganda familiyangizni, ismingizni, otangizning ismini to'liq ayting.

Agar telefonda so'zlashuv uzoq davom etadigan bo'lsa, so'zlashayotgan odam uzoq suhbatni hoxlaydimi, yo'qmi, uni albatta, bilish kerak.

Agar sizga telefon qo'ng'irog'i bo'lib qolsa, siz tashkilotingiz yoxud firmangiz nomini yoki o'zingizning ismingizni ayting. Agar siz biror ish bilan mashg'ul bo'lsangiz, telefonda so'zlashishga vaqtingiz bo'lmasa, «salomat

bo'ling», «marhamat qilib keyinroq telefon qiling» degan so'zlar bilan o'zingizga va telefon qilgan kishiga qulay muddat belgilab, go'shakni qo'ying.

Xususi so'zlashuvlarni hech qachon birovlar ishtirokida olib bormang. Agar qo'ng'iroq uzilib qolsa, yana telefonni kuting. So'zlashuvni boshlagan tomon yakunlashi shart.

Ish bo'yicha dam olish kunlari birovlariga qo'ng'iroq qilish odobdan emas. Agar uyiga telefon qilsangiz, albatta. kechirim so'rab o'zingizning kimligingizni ayting. Bezovta qilganingiz uchun kechirim so'rang.

Oqshom soat 22 dan so'ng, ertalab 7⁰⁰ gacha kvartira, uylarga telefon qilish odobdan emas. Tunda birovning uyiga telefon qilib, bezovta qilish g'irt axloqsizlikka kiradi.

Telefonda so'zlashganda «Kim bu?», yoki «Sen kimsan?» degan qo'pol so'zlar bilan murojaat qilmang.

Insonlar, tadbirkorlar, ishbilarmonlar bilan uchrashganda o'zingizni tanishtirishning qulay vositalaridan biri ularga o'zingizning tashrif kartochkalaringizni berishingizdir. Ana shu munosabatingiz orqali siz kelajakda ular bilan aloqa o'rnatishga, ish yuzasidan maslahatlashishga o'zingizning intilishingizni namoyish etgan bo'lasiz.

Tashrif kartochkalarini qanday hajmda, qanday shriftda yozilishi bosmaxonaga bog'liq. Uning hech qanday qolipi yo'q. Lekin hozir amalda qo'llanilayotgan tashrif kartochkalari oq qalin qog'ozga (9x5 sm hajmda) bosmaxonada tayyorlab beriladi. Unda sizning ismingiz, familiyangiz, otangizning ismi, uning tagida sizning egallab turgan lavozimingiz, pastida chap tomonida manzilingiz, telefon nomeringiz, albatta, xizmat telefoni va uy telefoni nomeri, agar faks, teleksingiz bo'lsa, ular tashrif kartochkalarining pastida o'ng tomonga yoziladi.

Tashrif kartochkalarini ikki tilda, ya'ni davlat tili - o'zbek tilida, hamda yo ingliz, yo rus, yo nemis, yo frantsuz, yo arab tillarida yozilishi mumkin.

Ayollarning tashrif kartochkalari erkaklarnikiga nisbatan kichikroq hajmda bo'ladi.

Pochta orqali yoki kur'er orqali jo'natiladigan tashrif kartochkalari tabriknoma, «ochiq xatlar» o'rni bosishi mumkin. Undan tashqari hurmatli kishilarga jo'natiladigan sovg'alarga, gullarga eng yaxshi tilaklar tilab qo'l bilan yozib tashrif kartochkalari jo'natish ham mumkin.

Tashrif kartochkalarini tabriknoma o'rnida jo'natayotganda, unga frantsuzcha ma'noni lotin alfavitida qisqartirib yozib jo'natish maslahat beriladi. Bu narsa tashrif kartochkasining pastki tomoniga quyidagicha yoziladi:

R.f – bayram bilan tabriklash

R.f. Na – Yangi yil bilan tabriklash

R.S. – Hamdardlik bildirish

R.R.S. – sirdan (g'oyibdan) uzoq komandirovkaga ketilgani uchun uzr so'rash ma'nosida.

Ish yuzasidan bo'ladigan uchrashuvlar tashkil etish muzokaralar olib borish uchun eng muhim tartiblardan, qoidalardan biridir.

Uchrashuv o'tkazishni tomonlar bilan 2-3 kun oldin kelishib olinadi, shu jarayonda muhokama etiladigan muammolar, masalalar mavzulari ham kelishib olinadi. Albatta, uchrashuv muddati, uning davomiyligi, necha soatga mo'ljallanishi ham kelishilishi shart. SHu kunning o'zida uchrashuvda ko'riladigan masalalarning materiallari, muzokaralarning xulosasi haqidagi yozma yoki og'zaki hujjat haqida ham fikrlashiladi.

Muzokaralarning boshlanish vaqtini ikkala tomon kelishgan paytda, albatta, kechiktirmasdan o'z vaqtida boshlash kerak. Aks holda tomonlardan biri norozi bo'lishi mumkin va bu oddiy axloqiy me'yorlarga ham to'g'ri kelmaydi.

Tadbirkorlik va ishbilarmonlik bo'yicha muzokaralar maxsus ajratilgan, jihozlangan xonalarda o'tkaziladi. Har bir muzokaralarda uchrashayotgan, qatnashayotgan tomonlar vakillari boshliqlarining familiyalari, otalarining ismi, o'zlarining ismi, qaysi tashkilot yoki firmadan ekanligi kartochkalarga yozib ro'parasiga qo'yib qo'yiladi.

Joy, ya'ni stol, stollarda yetishmovchilik degan narsa bo'lmasligi ham axloqiy me'yorlar va o'zaro hurmatning belgisidir.

Agar zarur bo'lib qolsa, muzokaralarni boshqarish uchun maxsus mutaxassislar taklif etiladi.

Stollarda vakillar uchun qog'oz, yozish anjomlarining yetarli bo'lishi, salqin ichimliklar qo'yilishi, agar issiq choy yoki qahva, ozgina shirin pishiriqlar berilishi, albatta, muzokaralardagi tanaffus chog'ida yoki muzokaradan 10-15 minut keyin amalga oshirilsa axloqiy madaniyatning nechog'li yuksak ekanligadan dalolat beradi.

Muzokaralarni o'tkazish, ularning samarali bo'lishini ta'minlashni, uchrashuvni o'tkazish tashabbusi bilan murojaat etgan tomon - tashkilot, firma o'z zimmasiga oladi. Uchrashuvlarni nonushta (lanch), kechki ovqat, tushlik yoxud qahvaga taklif etish shaklida uyushtirilishi maqsadga muvofiqdir.

Nonushta (lanch)da soat 12-13 lar orasida, muzokaralar davomida yoki 1-1,5 soatdan so'ng choy yoki qahva tortiladi. SHarqiy urf-odatlariga muvofiq bu paytda, odatda, tushlik bo'lishi ham mumkin. Unda palov yoki lag'mon, albatta, choy yoki boshqa ichimlik, non tortiladi.

CHoyga soat 16-18 orasida, albatta, bu ayollar uchun, ayrim hollarda erkaklar ham taklif etilishi mumkin. CHoyning davomiyliga 1-1,5 soatga mo'ljallanishi kerak.

Kokteyl yoki qahva deb nomlanuvchi qabul marosimida ko'proq ichimliklar, ozroq gazaklar tortiladi.

Tushlik qabul marosimlari ichida eng faxrlisidir. Bu kech soat 20 bilan 21 oraliq'ida bo'lib o'tadi va u 2-3 soat va undan uzoqroq muddatda ham davom etishi mumkin. Bu jarayonda stol atrofida 1 soatcha muzokaralar olib boriladi.

«SHved stoli» yoki bir zumda tushlik qilish jarayoni o'z-o'ziga xizmat asosida amalga oshiriladi.

Kechki ovqat kech soat 21 da va undan kechroq boshlanadi. Kechki ovqat tushlikdan suyuq ovqat tortilmasligi bilan farq qiladi.

«Bir bokal shampanga» - bu qabul marosimi soat 12 da boshlanib, soat 13 da tugaydi.

Agar siz qabul marosimi uyushtirmoqchi bo'lsangiz, u har tomonlama to'la o'ylab, hech bir kamchiliksiz, yuqori darajada o'tkazilishi shart.

Qabul marosimini o'tkazish uchun unga quyidagicha tayyorlanadi: qabul marosimining turini tanlash, taklif etiluvchilarning ro'yxatini tuzish, taklifnomalarni o'z vaqtida jo'natish, mehmonlarni stol atrofida joylashishlarini rejalashtirish, nutqlarni tayyorlash, qabul marosimini o'gkazish tartibini tuzish, ovqatlar ro'yxatini tuzish, xonani yoki zalni jihozlash, mehmonlarga xizmat ko'rsatishga tayyorlanish.

Stol atrofiga o'tkazish quyidagicha:

1. Qabul marosimini tashkil etgan va o'tkazayotgan boshliqning o'ng va chap tomoniga faxrli erkak mehmonlar o'tkaziladi. Keyin ayollar yoniga erkaklar o'tkazilishi maqsadga muvofiqdir.

2. Ayollar bilan ayollarni yonma-yon o'tqazilmaydi.

3. Erni hech qachon o'z xotini yoniga o'tqazilmaydi.

4. Bitta xorijiy mamlakatdan kelgan ikkita ajnabiy ham yonma-yon o'tqazilmaydi.

5. Stolning oxirida qabul marosimini o'tkazayotgan tashkilot, korxona, firmaning xodimlari o'tiradilar, ular ichida ayollar bo'lmasliga shart.

Qabul marosimini o'tkazish jarayonida xushmuomalalik va mehmonlarga diqqat-e'tibor bilan munosabatda bo'lish kerak.

Agar siz qabul marosimiga taklifnoma olsangiz, unga yo borishingiz, yo bora olmasligingiz to'g'risida o'z vaqtida javob berishingiz lozim, Agar qabul marosimiga boraman, deb va'da bersangiz, albatta, borishingiz majburiydir. Aks holda siz axloqning oddiy qoidalariga rioya qilmagan madaniyatsiz kishi hisoblanib qolishingiz mumkin. Qabul marosimiga o'z vaqtida borish ham axloqiy (xulqiy) me'yorlarga siz qanday rioya qilishingizni ko'rsatadi.

Ish yuzasidan bo'ladigan qabul marosimida siz stol atrofida o'zingizni axloqsiz ekanligingizni namoyish etsangiz, ko'pchilik tadbirkorlar va ishbilarmonlar ichida, ular olamida, siz hurmat-e'tiboringizni yo'qotib qo'yasiz.

Sovg'alar berish. Firma belgisi tushirilgan suvenirni sovg'a qilish ishbilarmonlik olamida allaqachon urf odatga aylangan. Ammo, bu yerda ham aqloqiy chegara va me'yor bo'lishi lozim. Juda qimmatbaho sovg'alarni berish mumkin emas. Endi bu sovg'a emas, ta'ma, poraga aylanadi, u esa g'irt ahloqsizlikni oliy ko'rinishidir. Ammo, me'yorida qilingan sovg'a sizning hamkasblaringizga qanday shaxsiy munosabatda ekanligingizdan dalolat beradi.

Boshqa xorijiy mamlakatlarga borganda, badiiy asarlar, haykaltaroshlik, amaliy san'at asarlari, gravyuralar, qandakorlik jihozlari, xotira medallari, chevarchilik mahsulotlari, tovoqlar, kitoblar, gramplastinkalar, Buxoro oltin ipida tikilgan to'nlar, belbog'lar, do'ppilar sovg'a qilish maqsadga muvofiqdir. Eng yaqin hamkorlaringizga yana quyidagi sovg'alarni milliy salqin va boshqa ichimliklar, shirinliklar, chekish vositalari, charmdan ishlangan narsalar, kulolchilik mahsulotlari, shishadan yasalgan turli narsalar, metaldan ishlangan turli sovg'alarni berishingiz mumkin.

Hech qachon paypoq, ko'ylak, shlyapa, parfyumeriya mahsulotlarini sovg'a tariqasida bermang, ammo galstukni istisno tariqasida sovg'a etsangiz bo'laveradi.

Sovg'a berish jarayonida hamkorlaringizga yoqimli so'zlar, istaklar aytib, hazil-mutoyiba bilan munosabatda bo'lsangiz, yoqasiz va yutasiz.

Agar hamkorlaringiz va ishbilarmonlikdagi do'stingiz sizni uyga taklif etsa, eng yaxshi sovg'a gullardir. Uni ochiq holda yoki mahsus o'ralgan holatda taqdim etasiz.

Oldin ishlatilgan narsalarni (qadimiy tasviriy, amaliy san'at asarlari bundan mustasno) sovg'a qilish kerak emas. Lekin firma nomidan alohida hollarda (yubileylarda) qimmatbaho taqinchoqlar va boshqa shunga o'xshash narsalarni sovg'a qilish mumkin.

Sovg'ani qabul qilishning o'ziga xos axloqiy qoidalari, me'yorlari mavjud. Uni olgandan so'ng ochib ko'rish, sovg'ani bergan kishining didini a'lo darajada baholash hamda unga minnatdorchilik bildirish zarur.

Uchinchi kishi orqali berib yuborilgan sovg'a uchun ham telefon orqali yoki qisqa xat orqali minnatdorchilik bildirish lozim. Sovg'a juda ham qimmatbaho bo'lsa, sovg'adan voz kechish bilan uni egasiga minnatdorchilik bildirib va voz kechish sababini aytish lozim bo'ladi. Doimiy mantiqiy bo'ling, sovg'ani uzoq zo'rlab berishmoqchi bo'lsalar ham qabul etmang va uning sababini xushmuomalalik va bosiqlik bilan tushuntirishga harakat qiling.

Tadbirkor yohud ishbilarmon doimo yodida bir narsani saqlashi shart. Bu narsa tadbirkor nutqining savodli, mantiqli, ehtirosli ranglarga boy bo'lishi, ish yuzasidan bo'ladigan uchrashuvlarda hal qiluvchi ahloqiy ahamiyatga ega bo'ladi. So'zlarni talaffuz qilishda ularni buzmaslik, ovozni ko'tarish yoki osoyishta gapirish ham katta rol' uynaydi.

Har bir tadbirkorning ish stolida horijiy va o'zimizning lug'atlarimiz bo'lishi maqsadga muvofiqdir.

Idoraviy mahmadonalikdan, me'yori buzilgan so'zlardan qoching. **Ortiqcha so'zlar qo'shilgan** aylanma gaplardan voz keching, ularni ishlatmang.

Kerak bo'lmagan holatda horijiy, ajnabiy so'zlarni ishlatmang.

«Tekinxo'r» so'zlar: «innaykeyin», «shunday qilib», «mana», «xaligi» so'zlarni ishlatmang, ular eshituvchilarni zeriktiradi.

So'zlashayotganda hadeb o'zingizni, hurmatingizni, korxonangizni maqtashdan tiyiling. Bu narsalar ham sizga obro' keltirmaydi.

Tadbirkor faoliyatida ishbilarmonlarning tashqi qiyofasi va manerasi o'ziga xos xususiyatli holatda bo'lishi talab etiladi. Yaxshi bog'lanmagan galstuk yoki tozalanmagan poyafzal ham tadbirkorning tashqi qiyofasini buzib turadi.

O'ta ko'zga tashlanadigan kiyimni kiyimang. Klassik modada osoyishta rangli kostyum kiyish, bir xil rang ko'ylak, jiddiy tanlangan galstuk taqish lozim. Turli – tuman baqqollik narsalari: uzuk, zanjir, znachoklar taqish tavsiya etilmaydi. Kostyum doimo tugmalari qadalgan, qomatga yopishib turgan holatda bo'lishi lozim. Kostyumning ko'krak cho'ntaklariga ruchka, qalam, ko'zoynak, taroq singari narsalarni solmang.

Rasmiy qabul marosimlariga aniq tavsiya etilgan kostyumlarni kiyib borish talab etiladi. Kechqurun qabul marosimlariga boriladigan bo'lsa, qora rangdagi kostyum, oq ko'ylak, qora yoki jigarrang tufli bo'lishi lozim.

Hatto erkaklar kiygan paypoq kostyum ranggiga mos bo'lishi kerak. Kostyumdan sal qoraroq, tuflidan sal ochroq bo'lsa, yana yaxshi.

Ochiq rangdagi tuflini ochiq rangdagi kostyum bilan kiyiladi. Oq paypoq faqat dam olishga va jismoniy tarbiyaga kiyiladi.

Avtomobilga o'tirishning ham o'z ahloqiy qoidasi bor. qabul marosimiga borayotganda, orqa o'rindiqqa o'tirish, kelayotganda esa haydovchining yonida kelish maqsadga muvofiqdir.

Agar siz yengil avtomobilni boshqarib borayotgan bo'lsangiz, unda siz nafaqat avtomobil va o'zingiz, unda kelayotgan yo'lovchi to'g'risida ham o'ylashingizga to'g'ri keladi. Yo'lovchilarga gapirish tavsiya etilmaydi, boshqa haydovchilarning axloqi haqida izoh berish ham o'rinli emas. Ehtirolarga berilmaslik lozim.

Yurishingizga ham e'tibor berishingizga to'g'ri keladi. Boshingizni ko'tarib, tik holda, egilmasdan yuring, yurish holatingiz ham sha'ni- shavkatingiz va obro'- e'tiboringizdan, qadr qimmatigingizdan darak beradi.

Ahmoqona odatlarni tashlashingizga to'g'ri keladi, aks holda, ishbilarmonlik va tadbirkorlikda ular sizga pand berib qo'yishi mumkin.

Kresloda yotib olganday o'tirmang, stulni u yoqdan bu yoqqa «ot qilib» minmang, stul chekkasida o'tirmang, bir oyog'ingizni ikkinchi oyog'ingiz ustiga tashlab o'tirmang, hamkor bilan gaplashayotgan paytda oyog'ingizni likkillatib turmang. Qo'lingizni doimo nazorat qiling, burningizni kovlamang, oyog'ingizga barmog'ingizni tiqmang, sochingizni, boshingizni, qulog'ingizni qashimang. Suhbatdoshingizni qo'lingiz bilan turtib gapirmang. Suhbatdoshingiz ro'parasida burningizni qoqmang.

Hech qachon shuni esdan chiqarmangki, sizni tashqi qiyofangiz va o'zingizni qanday tutishingiz boshqalar diqqatini jalb etadi.

Ahloqiy me'yor hissiyotini to'la egallang. Har qanday ahloqiy me'yor chegarasidan chiqish atrofdagilarning g'ashiga tegadi va sizga qarshi ishlaydi.

O'ta ehtirolarga, epchillikka, shovqin-suronlikka berilmang, ammo tepsa-tebranmas, haddan ziyod halim, befarq ham bo'lmang.

Doimo diqqat bilan odamlarda siz haqingizda qanday taassurotlar qoldirishingiz haqida kuzating. Bu o'z-o'zini o'ta mag'rur tutish uchun emas, aksincha o'z-o'zini idora etish uchun kerak bo'ladi.

Ishning bajarish tartibi:

1. Mavzu bo'yicha maruza taxlil qilish.
2. Amaliy ish bo'yicha tavsiyalar tayyorlash texnologiyasi.
3. Mavzu bo'yicha amaliy ishlarni tayyorlash va tadbiq etish.
4. Xulosa ishlari tayyorlash yexnologiyalari.
5. Xisobot tayyorlash.

FOYDALANGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi – Toshkent “O'zbekiston” nashriyoti, 2001yil.
2. Karimov.I.A. Istiqlol va ma'naviyat - Toshkent “O'zbekiston” nashriyoti 1994 yil.
3. Karimov.I.A. O'zbekiston: milliy istiqlool,iqtisod,siyosat,mafkura. Toshkent “O'zbekiston” nashriyoti 1996 yil.
4. Karimov.I.A.Donishmand xalqimizning mustaxkam irodasiga ishonaman. “Fidokor” gazetasi. 2000 yil, 8 iyun'.
5. Nurmuxamedov.R va Yunusov. I Ma'naviyat, etika va estetika tarbiyasi Toshkent”Abu Ali Ibn Sino”nashryoti 2000 yil
6. S. Abduraimova . Men va Biz (Etika muammolariga zamonaviy qarash) Toshkent “Yangi asr avlod” 2005 yilhg'h
7. Dadaboev.Yu, Dadaboev.B, Raximov.G «Etika delovg'g'h obsheniy» Fergana-1997 g

MUNDARIJA

1	Servis madaniyati. Servisshunoslik.	3
2	Xizmat ko'rsatish etikasi tamoillari. Ish suxbatlarini olib borish	5
3	Kelishuvlar va shartnomalar tuzish.	9
4	Mijozlarga xizmat ko'rsatish meyyorlari.	14
5	Hizmat ko'rsatishning psixologik tomonlari.	17
6	Muloqat psixologiyasining asosiy funktsiyalari va kasbiy faoliyatning turli soxalarda psixologik bilimlarni qo'llanish ko'lami.	19
7	SHaxslar o'rtasidagi munosabatlar psixologiyasi.	23
8	Jamoa va guruxlar haqida umumiy tushuncha. Guruxiy tabaqalashtirish.	26
9	SHaxs faoliyatini umumiy tafsiflanishi.	30
10	SHaxsning jamoa bilan muloqatdagi psixologik jixatlari.	34
11	Foydalangan adabiyotlar	41

