

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

НИЗОМИЙ НОМИДАГИ
ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ПЕДАГОГИКА УНИВЕРСИТЕТИ

«КАСБИЙ ЭТИКА ВА ЭТИКЕТ»

фанидан

МАЪРУЗАЛАР МАТНИ

Тошкент - 2010

Аннотация:

Ушбу маъруза матн сервис соҳаси ва ўқитувчилик касбига хос ахлоқий норма, принцип ва сифатларни ўргатиш ва ҳаётга татбиқ этиш, иш фаолияти давомида учрайдиган турли муоммоли вазиятларни ҳал этиш усулларини ўргатиш кўзда тутилган.

Талабалар келажакда жаҳон ҳамжамиятига чиқиши, ундан муносиб ўрин олиб, тенг мавқеда бўлишлари учун ҳам касб-ҳунар эгаллаш билан бирга касбий этика ва этикет қоидаларини билиб олишлари ҳам муҳим аҳамиятга эга.

Тузувчилар: Ўқитувчилар: М.Н. МУМИНОВА, М.А. МАКСУМОВА

Такризчилар: Беруний номидаги ТДТУ, «Фалсафа» кафедраси муdiri, ф.ф.н., доцент Ф. А. ПРИМОВА

Низомий номидаги ТДПУ «Ишлаб чиқариш асослари» кафедраси, катта ўқитувчиси Н. С. ГАИПОВА

1- мавзу: Кириш. «Ахлоқ ҳақида умумий тушунча.»

Режа:

1. Касб ахлоқи ва унинг умумий ахлоқ тизимида тутган ўрни.
2. Касбий этика ва этикет маданиятининг таърифи, моҳияти ва вазифалари.
3. Педагог этикаси.
4. Хизмат кўрсатишнинг соҳаси корхоналаридаги иш гуруҳлари ва жамоалари ҳақида умумий маълумотлар.

Адабиётлар: {1} 3-7 б., {2} .

1.1.Ахлоқ ва унинг таърифи.

Ҳар бир инсон одамлар орасида ўсади, улғаяди, ҳаёт кечиради, ўзининг бутун ҳаёти ва фаолияти давомида ҳар хил тоифадаги кўплаб инсонлар билан мулоқатда бўлади. У инсоннинг ўз кундалик ҳаётини эҳтиёжларини қондириш заруратидан келиб чиқади.

«Ахлоқ» - арабча сўз бўлиб, хулқ-атвор, юриш-туриш, тарбия, одоб деган маъноларни англатади.

Ахлоқ - инсон ва жамият ўртасидаги объектив алоқадорлик туфайли келиб чиқадиган, шахсий ва умумий манфаатларни мувофиқлаштириб туриш асосида ҳар бир шахснинг ҳаёти ва фаолиятини бошқарадиган, тартибга соладиган муаян хулқ-атвор, одоб, хатти-ҳаракат нормаларнинг мажмуидир.

Ахлоқ, унинг жамият ҳаётида тутган ўрни каби муаммоларни ўрганиш билан ахлоқшунослик фани шугулланади.

Ахлоқшунослик - ахлоқнинг келиб чиқиши, моҳияти, хусусиятлари, жамият ривожига ўрни, тараққиёт қонуниятларини ўрганувчи ва ҳақиқатлиги амалда исботланган билимлар мажмуидан иборат фан.

Ахлоқшунослик фани умумий этика назарияси, тарихий этика, норматив-қадриятлар этикаси, касб этикаси ва ахлоқий тарбия назарияси каби таркибий қисмлардан ташкил топган.

Умумий этика назарияси ахлоқнинг табиати, моҳияти, хусусияти, таркибий қисмлари, унинг жамият тараққиётида тутган ўрнини ўрганади.

Тарихий этика ахлоқнинг келиб чиқишини, унинг тарихий тараққиёт қонунларини, ривожланиш босқичлари ва тамойилларини тадқиқ этади.

Норматив-қадриятлар этикаси - аниқ ахлоқ нормаларини, ахлоқий мажбурийлик талабларини, ахлоқий мерос сифатида шаклланиб, авлоддан-авлодга ўтиб келаётган ахлоқий қадриятлар тизимини ўрганади.

1.2. Касбий этика ва этикет маданиятинининг таърифи, моҳияти ва вазифалари.

Касбий этика - ҳар бир касб-ҳунарга хос ахлоқий норма, принцип ва сифатларни ўрганади ва ҳаётга татбиқ этади.

Ахлоқий тарбия назарияси - ахлоқнинг жамият талаби, эҳтиёжи ва манфаатларидан келиб чиққан ҳолда уни ҳаётга татбиқ этишнинг восита ва услубларини ўрганади ва ўргатади.

Жамиятда мутлоқ, абадий ва ўзгармас ахлоқ йўқ. Ахлоқ тарихан ўзгарувчан ва нисбий мустақилликка эга бўлган ижтимоий ҳодисадир.

Йиллар ўтиши билан ишлаб-чиқариш, фан ва техника ривожланиб, ижтимоий меҳнат тақсимооти янада чуқурлашади. Бу жараённинг узлуксиз давом этиши эса ўз навбатида, ҳар бири муайян ижтимоий функцияни бажарадиган янгидан-янги фаолият соҳалари пайдо бўлишига сабаб бўлади. Уларнинг соҳиблари эса шунга кўра муайян ижтимоий бурчларни бажара бошлаганлар. Мазкур бурч ва мажбуриятлар муайян ахлоқий қоидалар ва хулқ-атвор нормаларида ўз аксини топди. Шундай қилиб, касб ахлоқининг пайдо бўлиш узлуксиз меҳнат тақсимотининг маҳсули, унинг ахлоқий дастури, ахлоқий баҳоси сифатида фаолият кўрсата бошлади.

Жамиятнинг ҳар бир касб-ҳунарга, ихтисосга берадиган ахлоқий баҳоси икки асосий омил билан: биринчидан , мазкур касб-ҳунвр вакилларининг жамият ривожланиши учун нималар бериши билан; иккинчидан - жамиятнинг маънавий таъсир кўрсатиш маъносида уларга нималар бериши билан белгиланади.

Ана шу ахлоқий баҳо омилларига кўра, касб ахлоқини ҳар бир касб-ҳунарнинг ижтимоий ҳаётда тутган ўрни ва вазифаларига қараб бир неча турга ажратиш мумкин:

- ўқитувчилик ихтисосига қараб - педагог ахлоқи;
- тиббиёт ихтисосига қараб - шифокор ахлоқи;
- ҳуқуқни муҳофаза қилиш ихтисосига қараб - юрист ахлоқи;
- хизмат кўрсатиш ихтисослига қараб - хизмат кўрсатиш этикаси ва ҳаказо.

Касб ахлоқи - жамият томонидан қабул қилинган ахлоқ қоидаларини кишиларнинг ихтисосларига нисбатан амалда татбиқ қилувчи аниқ касбий бурч, шаън, ор-номус, қадр-қиммат каби хатти-ҳаракатларнинг мажмуи, умумий ахлоқнинг кишилар касб-коридаги ўзига хос кўринишидир.

Этикет - инсон ва жамият ташқи маданиятининг асосий қисми.

Маданиятнинг ривожлана бориши билан бирга хулқ, ахлоқ қоидалари – этикет ҳам шаклланиб бори. Этикетнинг пайдо бўлиши қадим замонларга бориб тақалади.

Этикет инсонларнинг ўзаро муомаласидан пайдо бўладиган ахлоқ қоидаларнинг ўзаро йиғиндисидир. Жамоат жойларидаги хулқ-ахлоқ, муомала ва саломлашиш шакллари, ён-атрофдагилар билан муомала, одат ва кийиниш, меҳмон кутиш қоидалари шу жумладандир. Этикетга тартибга келтирилган маданий ахлоқ талаблари қиради.

Тарихан у ишлаб чиқилган назокат қоидаларида намоён бўлган. Хар хил қатлам намаёндалари ўртасидаги ва мансабдорлар билан муомала қилиш қоидаларини бир тизимга териб қўйган. Бундан ташқари хар хил доирадаги ахлоқ қоидаларини тартибга келтирган. Мисол учун – сарой этикети, дипломатик этикет ва бошқалар.

Этикетни бир жойда қотиб қолган деб тушуниш керак эмас: этикет маданияти жамият билан бирга ривожланиб боради. Ҳозирги замон жамиятида этикет ижтимоий ҳаётнинг бориши ва демократик жараёнларни акс эттиради, янада эркин ва табиий бўлиб боради. Ҳозирги вақтда этикет барча инсонларга нисбатан эътиборли ва ҳамжиҳат бўлиш маъносига эга бўлиб бормоқда.

Этикет-хар бир халқнинг ибтидоий жамоа давридан бошлаб то ҳозиргача бўлган урф-одат ва анъаналарни ўз ичига олади.

Турмуш тарзи, яшаш шароити, илм тараққиёти ва маданият ривожини натижасида ўзини тутишнинг баъзи қоидалари ўзгаради.

Этикет:

- яхши хулқ;
- жамоатчилик жойларида ўзини тўғри тута олиш;
- ташқи қиёфа;
- муомала маданиятларини назарда тутати.

Этикет - инсоният тарихининг турли босқичларида, хар хил халқ, ижтимоий гуруҳ ва қатламларида амал қилинган ахлоқий меъёр, урф-одат, хатти-ҳаракатларни англатади.

1.3. Педагог этикаси.

Педагог касб ахлоқини шакллантиришнинг барча замонлар учун долзарб бўлган йўли бу - намунавийлик тамойили. Педагогика олий ўқув юртида муаллимларнинг таълим бериш усулларида тортиб, то «майда-чуйда» хатти-ҳаракатларигача ўз шогирдлари томонидан шахсий намуна тарзида қабул қилинишини назардан қочирмаслик керак. Устоз-шогирдлик муносабатларидаги касбий этика нормалари бўлажак ўқитувчилар касб ахлоқи шаклланишини таъминловчи омиллардандир.

Педагог аввало нима учун тарбиячи вазифасини бажариётганлигини тушиниб олиши керак. Жумладан «Инсонларда нимани тарбиялаш керак?» деган саволгагина тўғри жавоб беришгина эмас, балки қандай тарбиялаш кераклигини ҳам билиши керак. Бу эса педагогик ижодиётида ва педагогик этикетида асосий омилдир.

Боланинг ички дунёсига кира билиш, унинг ишонган дўсти бўлиш, яхшиликка йўналтириш, жавобгарликни ҳис қилишни сингдириш, уни жамиятга фойдали инсон қилиб етиштириш – бу педагогиканинг гуманитар принциpidир.

Касбий этика қонун-қоидалари кабинетларда эмас, балки, иш жараёнида шаклланади. Касбий-ахлоқий этикет нормаларини ишдаги ижодкорликдан ажратиб бўлмайди, айниқса педагогик иш жараёнида. Шунинг учун касбий омилкорлик, ўз ишини яхши билиш, қайси касбдан қатъий назар ахлоқий нормаларнинг бошланшидир.

Касбий этика нормаларнинг мазмуни, уларнинг амалийлиги у ёки бу масалаларни ечишда ёрдам беради. Ижодкор-педагогларнинг ижодиёти бунга мисол бўла олади. Ўқув тарбия жараёнидаги асосий принципларидан бири – бола калбидаги кўрқув ҳиссиётини йўқотиш, ўз кучига ишонадиган, ўзини эркин ҳис қиладиган қилиб тарбиялаш. Бу принциплар шахсий вазифа бериш: ҳар бирини кучига қараб, мувофақиятига қараб ҳар бирини баҳолаш.

Яна бир принцип – раҳм-шавқат педагогикаси принциpidир. Бунинг маъноси боланинг шаънига тегмаслик, кўпчилик олдида қолоқларнинг номини тилга олмаслик ва энг асосийси баҳо қўйишда жуда эҳтиёткор бўлиш. Бу педагогик этикасининг қоида ва методик усуллариidir.

1.4. Хизмат кўрсатишнинг сҳаси корхоналаридаги иш гуруҳлари ва жамоалари ҳақида умумий маълумотлар.

Хизмат кўрсатиш ходимларнинг касб этикаси ва этикети умуминсоний ахлоқ қонунлари, принциплари ва нормаларини, эстетик қадриятларини аҳолига хизмат кўрсатиш, муомала қилиш ҳамда уларга ахлоқий тарбия бериш, эстетик маданиятини шакллантириш усуллари, йўллариини ўрганадиган ва ўргатадиган назарий-фалсафий фандир.

2-мавзу: Умуминсоний ахлоқ принциплари.

Режа:

1. Умуминсоний ахлоқ принциплари.
2. «Умуминсоний ахлоқ (этика ва этикет) нормалари» тушунчалари.
3. Умуминсоний ахлоққа зид иллатлар ва уларга қарши курашнинг йўналишлари.

Адабиётлар: {1} (9-16 б. 3, 4, 6, 8, 18)

2.1. Умуминсоний ахлоқ принциплари.

«Принцип» - лотинча сўз бўлиб, назария, таълимот ва фаннинг асосий қонун-қоидаси ёки киши қаттиқ ушлаб олган ва огишмай амал қиладиган қоида деган маъноларни англатади.

Ахлоқ принципларини бирон - бир шахс яратмаган, у муайян ижтимоий муносабатларга мувофиқ ҳаёт жараёнида ахлоқий онг шакллари сифатида вужудга келган қонун-қоидалар ҳисобланади. Шунга кўра, умуминсоний ахлоқ принциплари деб жамиятнинг маънавий онгида ишлаб чиқилган, инсоннинг маънавий моҳиятига, бурчига, ҳаётининг мазмунига ва кишилар ўртасидаги ўзаро алоқаларнинг табиатида тааллуқли бўлган умумий талабларни акс эттирадиган, инсонлар фаолиятининг умумий йўналишини кўрсатиб берадиган ва муайян ҳуқ-атвор нормаларига асос бўлиб хизмат қиладиган қонун-қоидаларига айтилади.

Умуминсоний ахлоқ принципларига қуйидагилар киради:

- инсонпарварлик;

- ўзаро ёрдам;
- ишонч;
- ҳамжиҳатлик;
- тинчликсеварлик;
- ватанпарварлик;
- адолатлилик;
- одамийлик;
- қонунийлик ва ҳаказо.

Инсонпарварлик принципи.

Инсонпарварлик икки маънода:

Биринчидан, инсоннинг озодлик ва тенглик учун олиб борадиган кураши;
Иккинчидан, дунёқараш, мафкура, сиёсат, ахлоқ сифатида тушунилади.

Инсонпарварлик одамларга меҳр-муҳаббат билан қараш, уларнинг ҳақ-ҳуқуқларини ҳурмат қилиш, бахт-саодати, ҳар томонлама камол топиши ҳақида ғамхўрлик қилишни ифодаловчи олижаноб туйғулар мажмуидир.

Инсонпарварлик принципнинг ахлоқий мазмунини қуйидагилар ташкил этади:

- инсонни олий даражадаги қадрият деб тушуниш унинг ижодий куч ва қобилиятларининг, имкониятларининг чексиз камол топишига ишониш;
- ҳар бир инсоннинг қадр-қимматини, эркин яшашини, моддий ва маънавий эҳтиёжларини қондириш, бахт-саодатга эришишларини талаб қилиш;
- ҳар бир инсонни унинг ёши ва жинси, ирқи, миллати, тили ва динидан қатъи назар ҳурмат қилиш;
- эркак ва аёлларни, қария ва болаларни ва барча миллат вакиллари уларни инсонийлигига қараб ҳурмат қилиш;
- ўзгаларнинг тақдирига бефарқ қарамаслик, инсониятнинг бахт-саодати йўлида тинмай меҳнат қилиш.

Жамоатчилик принципи.

Ҳеч бир одам ўзгалардан ажралган ҳолда яшамайди. У бошқалар билан ўзаро ҳамкорлик қилган ҳолда жамоа бўлиб яшайди ва меҳнат қилади. Жамоа бўлиб яшаш инсонларга хос бўлган хусусиятлардан бири ҳисобланади. У хусусият асосида ўзаро ёрдам, ҳамкорлик, қўллаб-қувватлаш, ҳамдардлик ётади. Жамоатчилик принципи хизмат кўрсатиш ходимларнинг шахсий манфаатларини жамоанинг манфаатлари билан уйғунлаштирувчи ва ходимларнинг ҳар томонлама ривожланишини таъминловчи меҳнат қонун-қоидалари сифатида ҳар икки томонга муайян вазифа ва мажбуриятларни юклайди.

Ходимнинг хизмат жамоаси олдидаги вазифалари қуйидагилардан иборат:

1. Хизмат жамоасини ҳурмат қилиш, фикрига қулоқ солиш;
2. Хизмат жамоасида бўлаётган ишларга ўзини ҳам маъсул деб билиш, тартиб-интизомни сақлаш, ўзаро ёрдам ва ҳамкорлик ишларига ҳисса қўшиш;

3. Хизмат жамоатнинг ахиллигига путур етказувчи иллатлар-шахсиятпарастлик, амалпарастлик, калондимогликка қарши курашиш.

Хизмат жамоасининг ходимлари олдидagi вазифалари қуйидагилардан иборат:

1. Ҳар бир ходимнинг хизматини диққат билан кузатиш, жамоа ишига қўшган ҳиссасини адолатли баҳолаш;
2. Ҳар бир ходимнинг маънавий ва жисмоний имкониятларидан, тўплаган тажрибаларидан унумли фойдаланиш;
3. Ҳар бир ходимнинг яхши турмуш кечириши учун гамхўрлик қилиш, йўл қўйган хатоларни тузатишига ёрдам бериш.

Адолатлилик принципи.

«**Адолат**»-арабча сўз бўлиб, одиллик, тўғрилиқ, ҳаққонийлик деган маъноларни англатади.

Адолат - одамларнинг ўз бурч ва вазифаларини жамият талабларидан келиб чиққан ҳолда тўғри, қонуний, ҳалол, виждонан, ҳаққоний ва одилонга бажаришларини ўзида акс эттирувчи ахлоқий, сиёсий, ҳуқуқий категориядир.

Адолат принципи ўз мазмунига кўра уч таркибий қисмдан:

- тақдирлаш мезони;
- талаб қилиш мезони;
- қонуний баҳо беришдан ташкил топади.

Адолат принципининг тақдирлаш мезони - хизмат жамоаларининг ҳар бир одамни, хизматчини қилган меҳнатига, хизматига яраша сийлаши ёки қилмишига яраша жазолаши тушунилади.

Талаб қилиш мезони - хизматчининг жамият ва хизмат жамоалари томонидан норма, одоб қонидаси, анъана, урф-одат шаклида қарор топган ахлоқий талабларга оғишмай амал қилишини, уларни бажаришини қатъиян талаб қилиниши тушунилади.

Қонуний баҳо бериш деганда ўрнатилган ахлоқий баҳолаш ўлчови асосида ҳар бир ҳаракатга берилган баҳонинг тўғри ёки нотўғрилигини белгилаб бериши тушунилади.

Ватанпарварлик принципи.

«**Ватан**»- арабча сўз бўлиб, ўзбек тилида «она юрт» деган маънони англатади.

Ватан инсоннинг киндик қони тўкилган жой, инсонни ижтимоий етимликдан асровчи манзил, ҳар кимнинг бирлигини қадрловчи, ўз-ўзига сиёсий беклигини ифодовловчи заминдир.

Инсонларнинг ватанпарварлиги ҳамма вақт сеvimли халқнинг шон-шарафи, кадр-киммати, маданияти ва анъаналарига эҳтиёткорлик билан муносабатда ўз ифодасини топади.

Ватан ҳисси - шу Ватаннинг эгаси бўлмиш халқни билишдан унинг қадрига етишдан, буюклигини эътироф этишдан бошланади. Ватан ва халқ эгизак. Ўзбекистон деганда ўзбек халқини, ўзбек халқи деганда Ўзбекистонни тушунмоқ керак.

Ватан туйғуси - аждодларимизнинг Ватан дея, унинг озодлиги ва мустақиллиги йўлида жон фидо қилганликларини, жабрситам, зулмга учраганликларини ёд этиш, мустақил, озод ва обод Ватанимизга юксак эътиқод билан яшаш, унга ҳамиша садоқатли бўлишдир.

Қонунийлик принципи.

Қонунийлик – жамият аъзоларнинг ҳуқуқ нормаларига қатъий риоя қилган ҳолда уларни амалга оширишларига айтилади. Хизмат кўрсатиш ходимлари касб ахлоқининг қонунийлик принципи қонунларда, фармонларда, буйруқларда кўрсатилган ва белгилаб қўйилган ҳуқуқ нормаларининг талабларини оғишмай амалга ошириш, мавжуд қонунларга қатъий бўйсунган ҳолда ўзига юклатилган хизмат вазифасини инсонпарварликка, адолатга, қонунийликка асосланган ҳолда бажаришдир.

Қонунийликнинг тўрт принципи мавжуд:

1. Қонунийликнинг ягоналиги ва унинг бир хилда тушунилиши;
2. Қонуннинг устунлиги;
3. Қонунларнинг ҳаққонийлиги ва мақсадга мувофиқлиги;
4. Қонуннинг маданият билан боғлиқлиги.

Бу принципларнинг хизмат кўрсатиш ходимларининг фаолиятида амал қилиши мижозларга хизмат кўрсатишда тартиб-интизомни сақлаш, қонунийликни таъминлаш, қонунга итоаткорлик жараёнларини қамраб олади.

2.2.«Умуминсоний ахлоқ (этика ва этикет)нормалари» тушунчалари.

«Норма» - лотинча сўз бўлиб, ўзбек тилида расмийлаштирилган қонун-қоида, ҳамма учун мажбурий деб ҳисобланган тартиб-қоида ёки бирор нарсанинг, ишнинг аниқ белгиланган ўлчами, меъёри деган маъноларни англатади.

Ахлоқ нормалари ахлоқий муносабатларнинг таркибий қисми ва ахлоқий онг шаклларида мавжуд бўлади.

Ахлоқ принциплари-умумлашган ахлоқий тушунчалар бўлса, ахлоқий нормалар ахлоқий принципларга риоя қилиш учун қандай ахлоқий хислатлар зарурлигини кўрсатади.

Хизмат кўрсатиш ходимларининг касб ахлоқи нормаларига қуйидагилар киради: хушмуомалалик ва одаблилик, оддийлик ва камтарлик, ҳалоллик ва ростгуйлик, собитқадамлик, очик кўнгиллик, сахийлик ва мурувватлилик, ўзаро ҳурмат, дўстона муносабат, самийилик, сиполик, катталарни ҳурмат қилиш ва бошқалар.

Хушмуомалилик - кўнгилдаги ардоқли фикрларни, энг ноёб ҳис-туйғуларни, энг эзгу ниятларни одамлар билан баҳам кўриш, осойишталик, вазминлик, хотиржамлик билан иш тутишдир.

Унинг 10-та белгиси бор. Улар қуйидагилар:

инсоф, ақл, илм, олижаноблик, кўркем феъл, яхшилик, сабр, шукр, мулойимлик.

Одобилик - яхши тарбия кўрганликнинг намоён бўлиши, хатти ҳаракатларда, сўзлашувда меъёрни, чегарани, мувофиқлилик ва номувофиқликни билишдир.

Одобиликнинг асосий белгиси – ўзини тута билиш, ҳукм чиқаришда шошилмаслик, кишларнинг орқасидан гибат қилиш, ўзгалар фикрини тинглай билиш, ширинсўзлик ҳисобланади.

Халоллик ҳар бир инсоннинг ўз кучи билан меҳнат қилиши, шунинг эвазига топган мол-мулки, обруси, жамиятга тутган ўрни, ҳулқининг тугрилиги, сўзида қатъийлик ва садоқатининг мажмуасидир.

Собитқадамлик - ният қилинган ишка жиддий киришиш ва охирига етмагунча ундан чекинмаслик, бошланган ишни охирига етказишдир.

Сабр қаноат – бошга тушган қийинчиликларни чидам билан енгишдир.

Камтарлик деб кишининг ўзини табиий ҳолда қандай бўлса шундайлигича ҳамма билан тенг баб-баробар тутишига айтилади.

Ростгўйилик – ҳалолликнинг бир кўриниши бўлиб, ҳақиқатни гапириш, ўзининг ҳам, ўзгаларнинг ҳам кадр-қимматини тўғри баҳолаш, яхшини яхши, ёмонни ёмон деб очиқчасига айтишдир.

Шижоат – ботирлик, жасорат, довураклик, мардлик дегани.

Покизалик – бу тозалик ва софлик дегани. Тозалик-инсон саломатлигининг гарови. У касб ахлоқининг нормаси сифатида ҳар бир ходимдан кийим-кечагининг афт-аторининг, иш жойининг покиза бўлишини ҳамда қалбининг пок бўлишини, ейиладиган таомларига ҳаром аралашмаслигининг, ҳалол бўлишини талаб қилади.

2.3. Умуминсоний ахлоққа зид иллатлар ва уларга қарши курашнинг йўналишлари.

«Иллат»- сўзи касаллик, хасталик, жисмоний ва руҳий камчилик, нуқсон деган маънони англатади. Шунга кўра умуминсоний ахлоққа зид иллатлар деб умуминсоний одоб-ахлоқ принциплари ва нормалари доирасига сигмайдиган, унга хилоф равишда содир этиладиган ярамас хатти-ҳаракатларга айтилади. Бундай ахлоқсизларга - ғазаб, жаҳолат, адоват, ғийбат, ҳақорат, ҳасад, нифоқ, зулм, ёлгончилик, маҳтанчоқлик, дангасалик, ичкиликбозлик, манфаатпарастлик, шуҳратпарастлик, айёрлик, хушомадгўйлик, иккиюзламачилик, эзмалик, жиззакилик, бузухчилик кабилар киради.

Ғазаб - инсоннинг ақл қувватидан ҳиссиёт қуввати устун келиб, ўзини босолмасдан, ўзгаларга шиддат билан муомала қилишдир. Ғазаб агарда бировни уриш, сўкиш тариқасида юзага чиқса, у ахлоққа зид иллатга айланади. Ўринсиз ғазабланиш маориф соҳаси ходимлари, маиший хизмат ходимлари ишларига жуда катта зарар келтиради.

Ғийбат ва тухмат

Ғийбат - бу бировларнинг орқасидан ёмонлаб гапириш, фисқи-фасад тарқатишдир. Улар бировнинг гапини бошқа бировга етказиб одамлар ўртасига нифоқ соладилар.

Тухмат - бу ҳалол одамларни айблаш ёки қоралаш мақсадида уйлаб чиқарилган асоссиз даъво, бўқтондир.

Ёлгон - бу ҳақиқатга тўғри келмайдиган, нотўғри сўзларни айтишдир. Ёлгончи кишиларни каззоб дейдилар Пайгамбаримиз: «Ал каззобу ло уммати»- ёлгончи менинг умматим эмасдур» - деган эдилар (ҳадисдан). Ҳадисда фақат уч ҳолда - уруш вақтида, эр ва хотинни ризо қилишда, икки мўмин орасини тузатмоқда ёлгон гапиришга руҳсат этилади.

Ҳақорат - бир кишининг нафсига, иффатига тегадиган сўзлар илақадр ва эътиборни тушурмоқ ниятида ёмон муомала қилишдир. Бировни ҳақорат қилиш катта гуноҳдир.

Қўрқоқлик - энг ёмон хулқларнинг биридур. Қўрқок кишилар ваҳм ва ҳаёлот асири бўлиб, бир ишни қилишга жасорат қилолмайди. Уларнинг сўз ва ваъдаларига ишониб бўлмайди. Зероки, юраксиз кишиларда сабр, журъат ва матонат каби яхши сифатлар бўлмайди.

Нифоқ - кишининг олдида бир хил, орқасидан бошқа хил сўзланадиган сўзларга айтилади. Бундай сўзловчи икки юзламачи кишиларни мунофиқ дейилади.

Тама - бировдан бир нарса умидвор бўлишга айтилади. Тамагирлик балосига йўлиққан кишиларга номус ва ҳаё деган яхши сифатлар бўлмайди.

Зулм - деб бировнинг жонига ёки молига зарар етказмакни айтилади. Мансаб ва давлатга, куч ва қувватга мағрур бўлиб, бировнинг ҳақиға тажовуз қилиш зулмдир. Катталиқнинг иззати зулм ва жабрда эмас, шафқат ва марҳаматдадур. «Кичикликнинг лаззати нафрат ва қаршиликда эмас, садоа хурматдадир.» (Абдулла Авлоний)

Умуминсоний ахлоққа зид иллатлар жамиятининг ривожланишига тўсқинлик қилади, ёшларни ахлоқий-эстетик тарбиялаш ишларига ҳалақит беради, жиноятларнинг келиб чиқишига сабаб бўлади.

Ахлоққа зид иллатларга қарши курашининг асосий йўналишлари қўйидагилардан иборат:

1. Меҳнат ва хизмат интизомини кучайтириш. Интизом ахлоқнинг ажралмас қисми, ахлоқ эса жамиятдаги ҳатти ҳаракатларни тартибга солувчи, бошқарувчи асосий омилдир.
2. Инсон қанча ва қандай меҳнат қилган бўлса, шунча иш ҳақи, даромад олишини таъминлаш, яхши меҳнатни тақдирлаш ишларини юқори даражада ташкил этиш.
3. Жамиятда яратилаётган барча моддий неъматлар ва уларнинг тақсимланиши давлат ва жамоат ташкилотлари томонидан назорат қилиб турилиши лозим.
4. Жамоатчилик томонидан ёмон хулқли одамларга қарши муҳит яратиш зарур.
5. Ёшларни ҳалол меҳнат қилишга ўргатиш, меҳнатсеварлик руҳида тарбиялаш. У маориф соҳаси ходимларининг асосий вазифасидир.
6. Ҳар бир кишининг меҳнати самарали бўлиши лозим. Самарали меҳнат ахлоқсизликдан асрайди.
7. Жиноятчиликка қарши курашиш.

И.А. Каримов умуминсоний ахлоққа зид иллатларга қарши курашишнинг йўналишларини қуйидагича белгилайдилар: «Фуқароларимизнинг ҳуқуқбузарликка қарши ички имкониятлари ва юксак даражадаги ахлоқи жиноятчиликдан энг яхши ҳимоядир. Оилада, мактабда, олийгоҳда, меҳнат жамоасида, маҳаллада олиб бориладиган ахлоқий тарбия, оммавий ахборот воситалари, руҳонийларнинг обрў-эътибори - ҳаммаси одамларимизда қонун бузилиши билан боғлиқ ҳар қандай хатти-ҳаракатларга нисбатан барқарор қаршилиқни шакллантиришига қаратилмоғи лозим».

Бинобарин ахлоққа зид иллатларни йўқ қилиш ҳар бир виждонли фуқаронинг, хусусан маориф соҳаси ходимларининг, педагогларнинг - баркамол авлод яратувчиларининг асосий бурчидир.

Назорат ва мулоҳаза учун саволлар:

1. Умуминсоний ахлоқ принциплари шаклларига нималар киради?
 2. Инсонпарварлик ҳақида ўз фикр-мулоҳазангизни айтинг.
 3. Ходимнинг хизмат жамоаси олдидаги вазифалари ?
 4. Адолат принципи таркибий қисмлари нималардан иборат?
 5. Буюк аجدодларимизнинг «Ватан туйғуси» тўғрисидаги фикрларини биласизми?
 6. «Умуминсоний ахлоқ нормалари» тушунчаси таърифини келтиринг.
 7. «Хушмуомалалик ва одоблилик», «Ҳалоллик ва ростгўйлик» ҳақида ўз фикр-мулоҳазангизни айтинг.
 8. Умуминсоний ахлоққа зид иллатлари деб нималарга айтилади?
- Уларнинг изоҳлаб беринг.

3-мавзу. Хизмат кўрсатиш ходимларининг касб ахлоқи.

Режа:

1. Хизмат кўрсатиш ходимларининг ахлоқ нормалари.
2. «Касб бурчи» тушунчаси.
3. Таълим соҳаси касбларининг ахлоқ нормалари.

Адабиётлар: {1} 12-13 б., 17-20 б.

3.1. Хизмат кўрсатиш ходимларнинг ахлоқ нормалари.

Хизмат кўрсатиш (сервис) ходимларнинг ахлоқ нормалари талаблари алоҳида ҳужжат-кодексга эгадир. Улар қуйидагилардан иборат:

- Ҳар бир буюртмачининг ташрифидан корхона хизматчилари хурсанд эканликларини буюртмачи ҳис қилиш керак.
- Буюртмачи билан очиқ кўнгиллик ва хушмуомалик билан муомала муомала қилиш керак.
- Зийраклик, хушёрлик, диққат-эътибор ҳар бир ходим учун зарурий хислатдир.

- Ўзбекиборсизлик ҳар қандай инсоннинг кайфиятини бузади.
- Қўполликка жавобан хушмуомалик билан жавоб қайтаринг.
- Буюртмачининг таклиф ва ўтирозларини ўзбекиборсиз қолдирманг.
- Хато ва камчиликларни ўз вақтида ва чин дилдан тан олиш керак, бу ўзини ерга уриш эмас, балки маданият белгиси ҳисобланади.
- Хизматчининг ҳаракатлари, қилаётган иши буюртмачида ҳеч қандай шубҳа уйғотмаслиги керак.
- Келишилган вақтда буюртма тайёр бўлиши керак.
- Буюртмачи келтирган нарсаларга ўзбекиборсизлик билан қараманг, камситманг.
- Ўз корхонангиз ва ҳамкасбларингизнинг шарафини сақланг.

Сервис ходимлари ахлоқ кодексини ёдлашнинг ўзи камлик қилади, унга иш жараёнида амал қилиш орқали ўз бурчига содиқ қолиши керак.

3.2. «Касб бурчи» тушунчаси.

Инсон жамият ҳаётининг ҳаракатлантирувчи кучи сифатида фаолият юритади, ана шу жараён давомида турли хил кишилар, гуруҳлар билан алоқада бўлади. Ҳар қандай алоқадорлик одамларга қандайдир мажбурият юклайди. Ана шу мажбуриятни бажариш бурчини келтириб чиқаради.

Бурч-адо этилиши, бажарилиши шарт бўлган вазифа, мажбуриятдир.

Маориф соҳаси ходимларнинг касбий бурчи деб ходимларнинг жамият, давлат қўйган вазифаларни, хизмат вазифаларини мажбурий равишда бажаришларига айтилади.

Ўқитувчилик касбий бурчининг асосий мазмунини ташкил этувчи вазифа ва мажбуриятлар қуйидагилардан иборат:

- она Ватан-Ўзбекистон Республикасига чексиз садоқат билан хизмат қилиш;
- ўз давлати конституциясига ва қонунларига қатъий риоя қилиш, буйруқ ва низомларнинг талабларини бажариш;
- ўқитувчилик фаолиятида ва шахсий ҳаётда ҳалол ва тўғри, меҳнатсевар, интизомли бўлиш;
- ахлоқ, одоб қоидаларига қатъий риоя қилиш, доимо озода ва ораста кийиниш;
- ўз фани мазмунини ва бу фанни ўқитиш методикасини пухта эгаллаш;
- ўз касбига нисбатан муҳаббатли бўлиш, болаларни севиши, улар билан ишлай олиш қобилиятига эга бўлиш;
- касбий маҳоратини доимо ривожлантириб бориши;
- замонавий талаблар бўйича етук, фаол, ижтимоий, сиёсий масалаларни тўғри тушуна олиш қобилиятига эга бўлиши.

3.3. Таълим соҳаси касбларининг ахлоқ нормалари.

Таълим соҳаси ходимлардан ўз фаолияти жараёнида маълум бир хусусиятларга эга бўлишлик ва алоҳида зарурий ахлоқ нормаларига риоя қилишлик талаб қилинади. Бу хусусиятлар авваламбор, унинг педагог сифатида шаклланишида,

ўқитувчилик касбига хос сифатлари фаолиятининг унумли ва муваффақиятли бўлишида намаён бўлади.

Таълим соҳаси касб ахлоқининг нормалари деб жамият, давлат, вазирлик томонидан ишлаб чиқилган, маъориф ходимларининг хулқи, феъл-атворларини тартибга солувчи, бажарилиши шарт бўлган ахлоқий-ҳуқуқий талаблар мажмуасига айтилади.

Педагогик иш фаолиятида юксак ютуқларига эришиш учун қуйидаги ахлоқий онг сифатларига эга бўлиш керак:

- изчиллик, аниқлик, танқидийлик;
- кузатувчанлик ва ижодийлик;
- нутқдаги сифатлар: равон ва аниқ нутқ.

Ўқитувчи фаолиятининг асосий касбий сифатларига қуйидагилар киради:

1. Ўқувчини билиш, англаш ва тушуниш қобилияти;
2. Таълим жараёнида ўқувчиларга назар ташлаш, (ўқув материалларини танлаш ва тушунарли қилиб баён қилиш қобилияти.)
3. Ўз-ўзига ишониш (бошқа одамни ишонтира олиш қобилияти);
4. Ташкилотчилик қобилияти;
5. Талабчанлик, педагогик такт;
6. Ишга ижодий ёндошиш (ижодий ишга қобилиятли бўлиши);
7. Хулқ-атвор ва хатти-ҳаракатнинг ўзгарувчанлиги (педагогик ҳолатларга тезда мослашиш ва бу ишда ўзини қатъий тутиш қобилияти);
8. Ўз фанини чуқур билиш, ўқув фанига нисбатан қобилиятли бўлиш;
9. Мувофиқлик ва мустақиллик (ўқувчиларни қизиқтира олиш қобилияти);
10. Касбий маҳоратнинг ривожланиб бориши (ўз ишининг натижасини кўра билиш қобилияти)

4-мавзу. Хизмат кўрсатиш маданияти этикаси ҳақида тушунча.

Режа:

1. Касб этикасининг категориялари тушунчаси.
2. Касб ахлоқи категорияларининг вазифалари.
3. Касбий этика Кодекси.

Адабиётлар: {1} 17-24 б.

4.1. Касб этикасининг категориялари (тамойиллари)

Касб этикасининг категориялари деб жамият ахлоқий ҳаётидаги умумий муҳим томонларни, хусусиятлар ва муносабатларни инсон томонидан ўзлаштириш усулларини айтилади.

«Категория» юнонча сўз бўлиб, «ҳукм», «ифодалаш», «таъриф бериш» деган маъноларни англатади.

Этика фанининг категориялари бошқа фанларнинг категорияларидан ўзининг бир қатор хусусиятлари билан фарқ қилади.

1. Этика категориялари фақат ахлоқшунослик соҳасида эмас балки бошқа фан соҳаларида ҳам қўлланилади.
2. Этика категориялари бир вақтнинг ўзида бошқа фанлар-сиёсий, иқтисодий ва ҳуқуқий фанларнинг ҳам категориялари ҳисобланади.
3. Этика категориялари ўзининг кенг қамровлилиги билан ажралиб туради. Бу категориялар инсон ҳаётининг барча жабҳаларини яъни тугилишдан ҳаётининг сўнгги кунларигача бўлган меҳнат, севги, кундалик ахлоқ-одоб, ҳуқ, муомала - ҳаммасини ўзида акс эттиради.
4. Этика категориялари кишилар хатти ҳаракатлари, ҳуқ-атворларини жамият талаблари нуқтаи назаридан маъқуллаш ёки қоралаш хусусиятларига эга.

Этика категорияларига қўйидагилар киради:

- яхшилик ва ёмонлик;
- адолат ва адолатсизлик;
- бахт ва бахтсизлик;
- виждон ва виждонсизлик;
- бурч, ор-номус ва қадр-қиммат;
- ҳаётнинг маъноси.

«Яхшилик» ва «ёмонлик» категориялари

Яхшилик деб теварак атрофда содир бўлаётган ҳамма воқеа, ҳодиса ва нарсаларнинг инсонни эъзозлайдиган, унинг манфаат ва эҳтиёжларини қондирадиган, ахлоқий нормаларга мос келадиган, одамгарчилигининг ўсишини таминлайдиган, бахтли ҳаёт кечиришга хизмат қиладиган барча ижобий томонларнинг йигиндисига айтилади.

Яхшилик категорияси меҳнат соҳасида-жамият манфаатлари йўлида қилинган ҳалол ижодий меҳнат, сиёсат ва ҳуқуқ соҳасида-инсонпарварлик, адолатпарварлик, маориф соҳасида-ёш авлодни тарбиялаш мақсадида қилинган эзгу ишлар ва бошқа шаклларда намоён бўлади.

Маориф соҳаси ходимларининг ҳар томонлама етук, баркамол авлодни тарбиялашдаги барча ишлари, ўтказиладиган тадбирлари халқимизнинг буюк келажагини таъминлаш йўлида қилинган ишлар яхшилик ҳисобланади.

Ёмонлик деб жамиятнинг ривожланишга тўсқилик қилувчи, кишиларнинг ахлоқий нормаларга, қадриятларга зид келадиган, инсонийликнинг ўсишига зид келадиган хатти-ҳаракатларни ўзида мужассамлаштирган тушунчалар йигиндисига айтилади.

Ёмонликнинг асосий шакллари қуйидагилардан иборат:

миллатчилик, ошна-огайнигарчилик, маъмурий буйруқбозлик, одам ўлдириш, ўгрилик, зўравонлик, порахўрлик, тамагирлик, безорилик, босқинчилик, ишёқмаслик ва ҳаказо.

Ёмонлик қуйидаги хилларга бўлинади:

- ёмонлик-мақсад;
- ёмонлик-восита;
- ёмонлик-натижа;
- ёмонлик-баҳо.

Ёмонлик-мақсад бирор ёмон хатти-ҳаракатни разилона, гайриинсонийлик ва жаҳиллик билан талаб қилиш, жамият ва жамоа манфаатига зид қилинадиган ёмонликдир. Масалан одам ўлдириш, халқни қўрқувда ушлаб туриш ва ҳаказо.

Ёмонлик-восита бирор бир хатти-ҳаракатни амалга ошириш учун қўлланадиган тадбир, шу ҳаракатни бажариш усули ва куролидир.

Ёмонлик-баҳо у ёки бу хатти-ҳаракат жамоа фаолиятидаги салбий, гайриахлоқий жиҳатларни баҳолаш мезонидир.

Ёмонликнинг барча кўринишлари ҳамма даврларда шу мезон ёрдамида баҳоланади.

«Яхшилик» ва «ёмонлик» ўзаро алоқадор ва айна вақтда бир-бирини инкор этувчи категориядир.

«Виждон» категорияси.

Виждон деб кишининг ўз хатти-ҳаракати, қилмиши юриш-туриши учун одамлар, жамоатчилик олдидаги масъулият туйғуси тушинилади. Инсонда ироданинг пайдо бўлиши ва кучайиши уни ҳаракатга келтиради, виждон азобидан қутқаради.

Виждон инсоннинг фақат ўзига, ўз хатти-ҳаракатларигагина эмас, балки бошқа кишларга, ижтимоий манфаатларга муносабатини ҳам ифода этади. Ходим қанчалик виждонли бўлса, ўз касбий бурчини шунчалик чуқурроқ англайди ва фаолроқ бажаради.

«Ор-номус ва қадр қиммат» категориялари.

Ор деганда, ўзига номуносиб ёки эл кўрмаган ишдан, нарсадан ҳижолат тортиш, уялиш, номус қилиш тушунилса, номус деганда кишининг ўз обрўсини улутлаши ва ардоқлаши, орият, диёнат. Уят-андиша қилиш, шарм, ҳаё тушунилади. Шунга кўра ориятли одам деб ор-номусни биладиган, ўз обрўйини қадрлайдиган кишиларга айтилса, номусли одам деб уят-андишани биладиган, шарм-ҳаёли кишиларга айтилади.

Ўқитувчилик касбининг шаъни деб, ўқитувчилик фаолиятини бажаришида ўзларининг инсонийлик, адолатпарварлик, виждонийлик, ҳалоллик хислатларини ҳар томонлама намоёниш қилиб, ориятли, диёнатли бўлиб, ўз касбларини улутлашлари ва ардоқлашларига айтилади.

Қадр-қиммат деб ходимларнинг жамиятда, кишилар орасида тутган ўрни, топган обрўси, ҳурмати ва нуфузига айтилади.

«Ор-номус» категорияси шахс ахлоқининг ташқи томонларини ифодаласа, қадр-қиммат категорияси эса инсоннинг ўз-ўзини англаши ва назорат қилишни ифодалайди. Қадр-қиммат ўз қадрини англаш шакли бўлиб, инсонни камситадиган, хўрлайдиган ва шу билан унинг бошқа кишилар кўз ўнгида ўз қимматини йўқотишга сабаб бўладиган қилиқларга йўл қўймайдиган тўсик ҳисобланади.

Ўқитувчиларнинг қадр-қиммати уларнинг ўзини ўзи ҳурмат қилиши ва сақлаши, ўқувчилар ҳурматини йўқотмаслиги, ўз шаънига доғ туширмаслик учун ўзини назорат қилиши сифатида намоён бўлади.

«Ҳаётнинг маъноси»

Ҳаётнинг маъноси деб, сервис соҳаси ходимлари, маориф соҳаси ходимлари ва бошқа соҳа ходимларнинг ўз олдига қўйган мақсад ва ниятларига, уларни амалга ошириш учун мажмуасига айтилади.

Касб этикаси категориялари ўзаро алоқада, боғланишда ва ривожланишдадир.

4.2.Касб ахлоқи категорияларининг вазифалари:

Касб ахлоқи категорияларининг вазифаларига қўйидагилар киради:

1. Билиш-жамият ахлоқий ҳаётининг ривожланиш қонуниятларини билиш асосида унинг моҳиятини англаб олиш;
2. Баҳолаш-кишиларнинг хатти-ҳаракатларини, ахлоқий нормаларни қандай бажараётганликларини адолат нуқтаи назаридан асослай олиш;
3. Танлаш-ахлоқий кадриятлар дунёсида тўғри хатти ҳаракатларни содир этиш учун мақсад, восита ва усулларни тўғри белгилаш;
4. Бошқариш-содир этиладиган ахлоқий муносабатларни тартибга солган ҳолда ёўналтириб туриш.
5. Башорат қилиш-жамият ахлоқий ҳаётининг келгусидаги ривожланиш йўлларининг моделларини яратиш;
6. Бирлаштириш-одамларнинг яхшилик ва эзгулик йўлидаги ҳамжиҳатликларини таъминлаш;
7. Тарбиялаш-ҳар бир инсоннинг ахлоқий, ҳуқуқий онгини ривожлантириш асосида уларнинг ахлоқий ва ҳуқуқий маданиятини оширишнинг ҳар хил восита ва усулларини ишлаб чиқиш, амалда қўллаш.

5-мавзу. Хизмат кўрсатиш маданияти психологияси.

Режа.

1.Тадбиркор раҳбар фаолиятининг руҳий-психологик хусусиятлари.

2.Тадбиркор раҳбар фаолиятида можароли ҳолатларва уларни ҳал этиш усуллари.

Адабиётлар: {1} 33-34 б., {4} 181-187 б.

5.1.Тадбиркор раҳбар фаолиятининг руҳий-психологик хусусиятлари.

Бозор иқтисодиёти шароитида тадбиркор раҳбарлардан тадбиркорлик ва ишбилармонликни, бошқарув услубларини такомиллаштиришни талаб этади. Бошқариш услублари, асосан онгли равишда муайян мақсадларга эришиш учун хизмат қилади. Улар моҳияти ва мақсадига кўра тарбиявий, моддий-рағбатлантирувчи, маъмурий-ташкилий турларга бўлинади.

Тарбиявий услуб, асосан, инсоннинг маънавий такомиллашишига, психологиясига ва бошқа ижтимоий характериға мос равишда ташкиллаштирилади.

Моддий-рағбатлантирувчи услуб эса меҳнат самарадорлигини ошириш, маҳсулот сифатини яхшилаш учун ишчиларни моддий қизиқтириш мақсадида ташкил этилади. Моддий-рағбатлантирувчи услубни тарбиявий услуб билан доимо уйғунлаштириб бориш натижасида юқори кўрсаткичларга эришиш мумкин.

Маъмурий-ташқилий услуб асосан жамият талабларини қондиришга қаратилган бўлиб, ишлаб чиқариш жараёнини ва меҳнат тақсмотини режали олиб бориш учун қўлланилади. Бу услуб икки турда бўлиши мумкин: узоқ муддатга мослаштирилладиган ва бир марталик бўлиши мумкин.

Бошқариш санъати тадбиркорлардан талаб қилинадиган энг асосий хислатлардан бўлиб, унинг қўл остидаги ишчи-хизматчилар билан яхши муносабат ўрнатишини, корхонада ишлаб чиқаришнинг энг самарали натижаларини берадиган муҳит яратишни тақозо этади.

Тадбиркор раҳбар ўзида қуйидаги руҳий-психологик, физиологик, ахлоқий, маънавий ва ишбилармонлик сифатларини мужассамлаштирган бўлиши керак.

Тадбиркор раҳбарнинг руҳий-психологик хусусиятлари:

1. Нутқ ва тафаккур сифатлари - кучли хотира, доимий диққатнинг барқарорлиги, соғлом ақл, фикрнинг кенглиги, чуқурлиги, тезлиги, муоммо моҳиятини тез англаб олиш, ижодийлик, фикрни тушунарли, аниқ тарзда ифодалаш.
2. Характер сифатлари - мақсадга интилувчанлик, дадиллик, мардлик, ишонч, ўзини тута билиш, ўзи ва бошқаларга нисбатан талабчанлик, қийин вазиятларда ўзини йўқотмаслик.
3. Ҳис-туйғу сифатлари - ҳис-туйғуларнинг тургунлиги, аниқлиги, ифодалилиги, кучли ҳаяжонли ҳолатларда тўғри ҳаракатлар қилиш қобилияти, мулоқотга киришганда бошқалар кайфиятини, ҳис-туйғуларини ҳисобга олиш, ўз ҳис-ҳаяжонлари ва кайфиятларини бошқара олиш.
4. Хулқ-атвор сифатлари - янада яхшилашга интилиш ва уни ҳимоя этиш, одамлар билан муносабатда самимийлик, ҳалоллик.

Тадбиркор раҳбарнинг руҳий-физиологик сифатлари:

1. Арзимас нарсалардан жаҳли чиқмаслик, аччиқланмаслик, баъзан кўриб кўрмаганга олиш.
2. Руҳий жараёнларда босиқлик.
3. Руҳий, ҳаяжонли хавф-хатар ҳолларида ўзини йўқотиб қўймаслик.
4. Ўзини англашда фаоллик, кайфиятда ўта сезгирлик.
5. Жисмоний солом ва ҳар томонлама баркамоллик.

Тадбиркор раҳбарнинг ахлоқий, маънавий сифатлари:

1. Меҳнатсеварлик, одамларга нисбатан меҳрибонлик, инсонпарварлик, самимийлик, ҳалоллик, виждонлилик, сабр-матонат, холислик.
2. Тартиблилик ва интизомлилик, ўзига ва бошқаларга талабчанлик, ўзгалар фикрини тушуниш ва ҳисобга олиш.

Тадбиркор раҳбарнинг ташқи кўриниши ҳам алоҳида аҳамиятга эга. Унинг кийим-боши ҳамиша тоза, озода, тартибли бўлиши, ўзи эса хулқ-атворда бошқаларга намуна кўрсатиши, саранжом-саришталикка риоя қилиши керак.

Тадбиркор раҳбар ўз қўл остидагиларда фаоллик, онглилик, ижодкорлик, интизомлилик, ўз-ўзини тарбиялаб бориш сифатларини қарор топтирса, меҳнатда ҳам, хизматда ҳам, эл-улус орасида ҳам обрў топади.

5.2. Тадбиркор раҳбар фаолиятида можароли ҳолатлар ва уларни ҳал этиш усуллари.

Тадбиркор раҳбар фаолиятида ҳар хил зиддият (конфликт)лар ва можаролар учраб туради. Меҳнат шарт-шароитлари, меҳнат натижалари, моддий ва маънавий эҳтиёжларнинг қондирилмаслиги, меҳнатдан қониқмаслик туфайли тадбиркор раҳбар ва ходимлар ўртасида зиддиятлар ва можаролар келиб. Бу ерда тадбиркор раҳбар билан ходимлар ўртасидаги ва шахслараро зиддиятларни фикрлаш керак. Бу ҳоллардаги зиддиятларнинг бир неча сабаблари мавжуд.

1. *Моддий-техник сабаблар* – меҳнат воситалари билан меҳнат жараёнлари, шарт-шароитлари ўртасидаги зиддиятлар. Асбоб-ускуналар, жиҳозлар эскилиги учун меҳнат шароити ёмон, меҳнатунумдорлиги паст ва ҳоказо. Булар ходимларга ғамхўрлик қилишга тўсиқ, моддий ва маънавий эҳтиёжлар қондирилмаслигига сабаб бўлади.
2. *Ҳўжалик-ташкилий сабаблар* – меҳнат натижаларини тўғри баҳоламаслик, меҳнатни тўғри тақсимламаслик. Булар ходимларда норозилик туғдиради.
3. *Ижтимоий-касбий сабаблар* – ходимларнинг билими, малакаси ва касб маҳоратини назар-писанд этмаслик, ходимдан ўз ўрнида фойдаланмаслик, меҳнат қонунчилигига амал қилмаслик.
4. *Ижтимоий-демографик сабаблар* – ходимларнинг ёши, жинси, миллати, маълумоти каби омилларни, оилавий шароитларини инобатга олмаслик.
5. *Ижтимоий-психологик сабаблар* – ходимлар фаолиятида яққол кўзга ташланадиган яхши ва ёмон хислатлар, қобилияти, қизиқишлари, хотираси, тафаккури, ҳис-туйғуси каби руҳий ҳолатлар билан ҳисоблашмаслик.

Тадбиркор раҳбар фаолиятида қўл остидагилар билан мулоқот-муомалада ҳам зиддиятли ҳолатлар рўй бериши мумкин. Бунга раҳбарнинг ёки ходимнинг калондимоғлиги, муомала маданиятининг пастлиги, қизиққон-жиззакилиги, қўрс-қўполлиги ва бошқалар сабаб бўлади. Ходимнинг дангасалиги, ялқовлиги, мактанчоқлиги, лоқайдлиги, бепарволиги ҳам баъзан зиддиятлар туғдиради.

Тадбиркор раҳбар ва ходимла ўртасидаги руҳий-психологик зиддиятлар келиб чиқишга сабаб:

- Меҳнат жараёнининг нотўғри уюштирилиши;
- Шахслараро муносабатларнинг хилма-хиллиги ва мураккаблиги;
- Жамоа аъзосининг ўзига ҳослигидир.

Тадбиркор раҳбарнинг ҳар қандай зиддият ва можарони бартараф этиш йўллари қуйидагилардан иборат:

1. Можаронинг келиб чиқиш сабабларини аниқлаш ва унинг ўткирлашишига йўл қўймаслик учун чора-тадбирлар кўриш.
2. Можароли вазиятни юмшатиш – зиддиятга борган кишилар билан ошкора суҳбат ва улар сонини камайтириш чораларини излаш.
3. Вазиятни тўла идрок этиш, ўзлаштириш – «аҳвол»нинг хўжайини бўлиб олиш ва қатъий чора кўриш.
4. Можаро ва унинг айна вазиятларни чуқур таҳлил қилиши:
 - а) можаролашаётган томонлар ва гувоҳлар билан алоҳида суҳбатлашиш;
 - б) уларнинг мақсади, қизиқишлари, хулқ-атвори, касби, тажрибаси, турмуш шароити ва бошқа руҳий-маънавий жиҳатларини ўрганиш;
 - в) можароли вазиятнинг сабабларини, жамоанинг унга муносабатини аниқлаш;
 - г) можаро ҳақидаги ҳар хил ахборотларни ҳақиқий аҳвол билан солиштириш.
5. Можарони ҳал этишнинг ҳар хил усулларини ишлаб чиқиш ва таҳлил қилиш.
6. Можарони ҳал этишнинг энг қулай усули, шакли, воситаси ва шароитларини танлаш.
7. Танланган усулларни жамоа тарбияси, меҳнат вазифалари, мақсадлари билан қиёслаб, тарозига солиб кўриш.
8. Танланган ва текширилган усулни қўллаб, можарони бартараф этиш.
9. Можаро бартараф этилганидан ҳаммани хабардор қилиш.
10. Можаро келтириб чиқарган томоннинг ноҳақлиги исботлангандан сўнг уларни тўғри йўлга бошлаш ва ҳоказо.

Бозор иқтисодиёти шароитида ҳар қайси бўғиндаги тадбиркор шуни тушуниб етмоғи керакки, ҳар қандай шароитда ҳам инсонга ғамхўрлик қилиш, инсон руҳий ҳолатини барқарор этишга қаратилган жараёнларни ташкил этиш, жамоанинг ҳар бир аъзоси меҳнатдан моддий ва маънавий қониқиш ҳосил қилишига эришиш унинг зиммасидаги муқаддас вазифадир.

Назорат ва мулоҳаза учун саволлар

1. Бозор иқтисодиёти шароитида кичик бизнес фаолиятини бошқариш психологиясининг мазмуни ва моҳияти нималардан иборат?
2. Бошқариш санъати деганда нимани тушунасиз?
3. Тадбиркор раҳбар фаолиятининг бошқариш санъатидаги характерли хусусиятлар нималардан иборат?
4. Сизнингча, тадбиркор раҳбарнинг руҳий - психологик хусусиятларининг муҳим томонлари нимада?
5. Раҳбар ходимнинг бошқариш фаолиятидаги руҳий –психологик жараёнлари босқичларининг моҳиятини тушунтириб беринг.
6. Хўжалик фаолиятини бошқариш давомида раҳбар билан ходим ўртасида юзага келаётган зиддиятлар сабабларини изоҳлаб беринг.
7. Сизнингча, раҳбар томонидан зиддиятларни бартараф этишнинг яна

қандай йўллари бўлиши мумкин?

6-мавзу. Хизмат кўрсатиш ходимларининг миждозлар билан мулоқотда бўлиш маданияти.

Режа:

6.1.Муомала маданиятининг асосий шакллари.

6.2.Муомала маданиятининг умумий қоидалари.

6.3.Хизмат кўрсатиш ходимларининг муомала маданияти.

Адабиётлар: {1} 30-32 б.,7,10,11,12,19.

6.1.Муомала маданиятининг асосий шакллари.

Муомала ҳар қандай одам, жамият фаолиятининг зарурий ва умумий шарт, ҳар томонлама ривожланишининг муҳим омили, онгли одамни табиатдан ажратиб турувчи мезонлардан биридир.

Муомала жуда мураккаб жараён бўлиб, у одамларнинг ўзаро иқтисодий, сиёсий, ҳуқуқий, ижтимоий-маънавий муносабатларини, алоқаларининг йигиндисидан ташкил топади.

Муомала маданиятининг шакллари жуда кўп, уларнинг ичида учтаси алоҳида кўзга ташланиб туради:

- ҳулқ-атвор маданияти;
- ташқи кўриниш маданияти;
- нутқ маданияти.

Муомала маданияти ушбу шаклларининг барчаси бир вақтнинг ўзида ҳар бир одамда ички мазмун ва моҳият, ташқи ифода ҳамда уларнинг муштараклиги ёки муштарак эмаслиги тарзида сезилиб туради.

Муомала маданияти уч таркибий қисмдан иборат:

1. феъл-атворнинг ички мазмуни ва моҳияти;
2. юриш-туришнинг ташқи ифодаси;
3. улар ўртасидаги уйғунлик ва мутаносиблик даражалари.

Хулқ-атворнинг ички мазмуни ва моҳиятини шахс ахлоқий-ҳуқуқий ва эстетик онгининг ривожланиш даражаси ташкил этса, ташқи кўринишини уларнинг синтези бўлган эстетик дид, фаҳм-фаросат белгилайди. Ҳар иккаласининг уйғунлиги ва муштараклиги эса юксак маданият соҳиби эканлигидан дарак беради.

6.2.Муомала маданиятининг умумий қоидалари.

Муомала маданиятининг умумий қоидалари қуйидагилардан иборат:

1. Одоб ва эҳтиёт билан муомала қилишдан ҳамма мақсадлар рўёбга чиқади. Мулоимлик билан айтилган сўзлар кўнгилга роҳат бахш этади. Шунинг учун ҳамма билан одобга риоя этиб муомала қилинг, очиқ юзли, ширин сўзли бўлинг.

2. Бир нарсадан хафаланиб, аччигингиз келиб турган вақтда ҳеч ким билан сўзлашманг, газабингиз босилгунча сабр қилиб тулинг. Одамларнинг камчиликларини кечиринг, ҳар ишда фикр қилиш ва эътибор беришни унутманг.
3. Одамларга аралашмай бир четда турманг. Ким учраса, текширмай-кетмай дарҳол дўст бўлиб кетманг, ҳар ишда ҳур фикрли, тўғри сўзли бўлинг, тилингиз ва дилингиз бирдек бўлсин.
4. Қўпол муомалали кишиларнинг муомалаларига яхши муомала билан жавоб қайтаринг.
5. Ўзингиздан кичикларни ҳўрламанг, ақлингиз ва мартабангиз билан мактанманг, ҳар кимнинг ўзига муносиб муомала қилинг.
6. Ҳамсухбатингиз гўзал муомала қилишини истасангиз, аввал ўзингиз унга гўзал муомала қилинг, кишиларга мухаббатли бўлишингиз сабабли камолотингиз ҳеч бир зос кетмайди.
7. Халққа яхши ишларни сўзланг, ёмон ишларни яширинг. Одамлар билан муомалангиз шундай бўлсинки, ҳаётингизда сизни севсинлар, вафот этганингиздан кейин сизни эслаб, қайғурсинлар.
8. Жуда зарур бўлиб қолган вақтдагина халқдан ёрдам сўраш мумкин. Халққа ўз огирлигингизни солманг, уларнинг молларига тама қилманг, ўзингиз ишланг, меҳнат қилинг ризқ-рўзингизни ўз меҳнатингиз билан яратинг.
9. Бир ишни бажаришга аҳд қилдингизми, сўзингизнинг устидан чиқинг, ваъдангизга вафо қилинг. Ким билан дўст бўлсангиз, дўстликка содиқ бўлинг. Одамларнинг шодликларига шодланинг, қайгуларига қайгуринг. Ўзингиз севмаган нарсани бошқаларга раво кўрманг.
10. Жамият манфаати учун хизмат қилинг, бу йўлда сарфлаган вақтингизга ачинманг, чунки бошқаларни севиш, уларга ёрдам беринг, камчиликларини тугатиш улуғлик ва одамгарчилик белгисидир.

6.3. Хизмат кўрсатиш ходимларнинг мижозлар билан мулоқатда бўлиш қоидалари.

Хизмат кўрсатиш ходимларнинг мижозлар билан мулоқат қилишда касбингизга хос булган қатор хусусиятларни ўзлаштиришингиз ва замонавий дунё тан оладиган этикет қоидаларига амал қилиш лозим.

Иш кунисаломлашувдан бошланади. Саломлашув вақтида, алик олувчининг юзига қараб дўстона ва хушфеъл бўлиш, каттазанглик қилмаслик керак. Эркаклар аста-секин эгилган ҳолда, аёллар эса майин бош эгиш билан саломлашиши мумкин. Умуман таъзим қилиш яхши одат, айниқса у кириб келишда ва илтимос билан мурожаат этаётган вақтда. Иш юзасидан бўладиган учрашувларда қўл бериб сўрашишнинг ҳеч ёмон жойи йўқ. Шунга қарамай эркаклар аёл кишини ноқулай вазиятга солиб қўймаслик учун биринчи бўлиб қўл узатмаслиги керак. Агарда аёлнинг ўзи сизга қўл узатса, қўл учида эмас, самимий илиқ сўрашиш керак.

Агар ишингиз бароридан келишини, бизнесингиз ривожланишини, мижозлар фақат сизга мурожат қилишларини истасангиз, телефонда сўзлашаётганда қуйидаги қоидаларга қатъий амал қилинг:

1. Одатда, ишга доир кўнгироқлар ишхонага қилинади. Аммо вазият тақозоси билан кимнингдир уйига телефон қилишга тўғри келса, аввало узр сўраш, шундан сўнг мақсадингизни қисқа баён қилиш лозим.
2. Эрталаб соат 9 дан олдин ёки кеч соат 10 дан кейин бировнинг уйига кўнгироқ қилиш энг оддий этикет қоидаларини бузиш сақалади.
3. Агар нотаниш одамга кўнгироқ қилаётган бўлсангиз, албатта ўзингизни таништириб, бу рақамни сизга қим берганини айтинг.
4. Иш юзасидан бўлаётган суҳбат 3-5 дақиқадан ортиқ давом этмаслиги керак.
5. Қоида бўйича, кўнгироқни қабул қилаётган шахс ўзини биринчи бўлиб танитмаслик ҳуқуқига эга.
6. «Ким билан гаплашяпман?» «Бу ким?» «Мен қаерга тушдим?» каби сўроқлар билан гап бошлаш одобсизлик саналади.
7. Агар кўнгироққа чақирилган киши жойида бўлмаса, гўшакни олган одам ким телефон қилганини аниқлаштириб ўтирмаслиги керак. «Ким сўраяпти?» дан кўра «Нима деб қўяй» деган сўроқ яхшироқ.
8. Шундай иборалар борки, ишхона ҳақида ёмон таассурот уйғотмаслик учун уларни умуман қўлламаслик керак.

Масалан:

«Билмайман». Ишончни ўлдиришнинг бундан самаралироқ усули йўқ. Агар берилган саволга жавоб топа олмасангиз «Ижозат берсангиз, аниқлашга уриниб кўраман» дег. «Биз бунга қилалмаймиз» жавобидан мижоз, албатта бошқа жойга мурожат қилади. «Сиз мажбурсиз». Бундай дейиш-катта хато. Мижоз ҳеч нарсага мажбур эмас. Шу гапни юмшоқроқ айтиб кўринг: «Мана бундай йўл тутсангиз, сиз учун яхши бўларди» ёки «Бундай қилганингиз маъқул» тарзида.

«Йўқ». Гапни шу сўз билан бошласангиз, масала ҳал бўлиши қийин кечади. Телефонда сўзлашганда тинглаш қобилияти жуда муҳим.

Суҳбат чоғида овозингиз қанча паст бўлса, оладиган натижангиз шунча юқори бўлади. Овозингизни назорат қилинг, бу-мулоқотни осонлаштиради. Нафасни тез оладиган одам гапида кўп адашади: унинг диққати фикрини айтиб олишда бўлар экан. Хотиржам нафас оладиган киши эса эътиборини гапираётган гапининг мазмунига қаратади ва шу боис деярли хото қилмайди.

7-мавзу. Хизмат кўрсатиш соҳасида мижозлар билан юз берадиган ахлоқий низолар.

Режа:

1. Ахлоқий низо, унинг турлари ва шакллари.

2.Ахлоқий низо, унинг турлари, келиб чиқиш сабаблари ва бартараф этиш усуллари.

Адабиётлар: {1} 33-35 б., {4} 188-190 б..9,10,11,12,13,16,20

7.1.Ахлоқий низо, унинг турлари ва шакллари.

Низо ўзаро келишмовчилик ёки қарама-қаршилик, душманлик, адоват орқасида тугилган ҳолат, муносабат, нифоқдир.

Ахлоқий низолар деб жамиятнинг ижтимоий-иқтисодий, сиёсий-ҳуқуқий, маънавий-маданий ҳаётидаги ўзаро номутаносибликлар туфайли кишилар ўртасида келиб чиқадиган келишмовчиликлар, тушунмовчиликлар, кўрслик, тоқатсизлик, маъсулият ҳиссининг парокандалик сари юз тутиши каби иллатларга айтилади.

Ахлоқий низоларнинг келиб-чиқиш сабабларини билиш ва уларни бартараф этиш ҳозирги куннинг энг долзарб масалаларидан биридир.

Ҳозирги кунда унинг иқтисодиёт, ахлоқ, ҳуқуқ, сиёсат ва маданият соҳаларида бўлаётган зиддиятларни ва уларнинг натижасида келиб чиқувчи низоли ахлоқий ҳолатларни қуйидаги гуруҳларга ажратиш мумкин:

1. Мулкларни давлат тасарруфидан чиқариш вақтида ижтимоий ва хусусий мулк тарафдорлари ўртасида келиб чиқадиган зиддиятлар;
2. Мулкдорларнинг бозордаги ўзаро рақобатлари натижасида келиб чиқувчи зиддиятлар ва шу туфайли келиб чиқувчи ахлоқий низолар;
3. Ишлаб чиқарувчи, воситачи ҳамда истеъмолчилар ўртасида юз берадиган зиддиятлар, буюртмачи ва тадбиркорлар ўртасидаги зиддиятлар ва улар туфайли келиб чиқувчи низоли ахлоқий ҳолатлар;
4. Бирон шахснинг руҳий-маънавий дунёсида, ахлоқий ҳолатларида, оиласида, иш жойида, дўстларига бўлган муносабатларида юз берадиган зиддиятлар ва шулар туфайли келиб чиқувчи ахлоқий низолар.

Хизмат кўрсатиш ходимлари билан миқозлар ўртасидаги низолар қаердан келиб чиқиши мумкин:

1. Буюртмани белгиланган муддатида бажармаслик оқибатида;
2. Буюртмани сифатини паст даражада бажарилиши оқибатида;
3. Хизмат кўрсатиш ходимини қўполлиги оқибатида;
4. Миқозларнинг арзимаган қоида ва йўлланмаларни билмаганликлари оқибатида ҳам низолар келиб чиқади.

7.2. Ахлоқий низо, унинг турлари, келиб чиқиш сабаблари ва бартараф этиш усуллари.

Сервис корхоналарида вужудга келган низоларни ўз вақтида ва оқилона бартараф этиш керак. Бунинг учун норози харидор ёки буюртмачи билан сервис

соҳаси ходими ўртасидаги психологик ҳолатни юмшатиш ва шу орқали ўзаро келишувга эришиш зарур.

Низоли ҳолат вақтида мижозни ҳаяжонли ҳолатда ходимни номига номуносиб сўзлар айтиши мумкин. Бундай вақтларда ходим босиқлик ва ақл билан иш кўриши лозим бўлади.

Низоларни бартараф этишда қайси йўлни, услубни танлаш ходимнинг усталиги ва ақлига боғлиқ бўлади. Низоларни бартараф этишда қуйидаги услублардан фойдаланиш мумкин:

- Хотиржамлик ва ўзини тута билиш усули;
- Учинчи шахснинг аралашуви усули;
- можаролашувчиларни ажратиш усули;
- Вазиятни нормаллаштирувчи сўзлардан фойдаланиш;
- Низоларни эркин ривожланишига имкон бериш;
- Низоларни тезкорлик билан тўхтатиш.

Тадбиркор раҳбарнинг ҳар қандай зиддият ва можарони бартараф этиш йўллари қуйидагилардан иборат:

- Можаронинг келиб чиқиш сабабларини аниқлаш ва унинг авж олишига йўл қўймаслик.
- Мажароли вазиятни юмшатиш, чораларини излаш.
- Вазиятни тўла идрок этиш, ўзлаштириш ва қатъий чора кўриш.
- Мажаро ва унинг айна вазиятларини чуқур таҳлил қилиш.
- Можарони ҳал этишнинг ҳар хил усуллари ишлаб чиқиш ва таҳлил қилиш.
- Можарони ҳал тишнинг энг қулай усули, шакли, воситаси ва шароитларини танлаш.
- Танланган усулни қўллаб, можарони бартараф этиш.
- Мажаро бартараф этилгандан ҳаммани хабардор қилиш.
- Мажаро келтириб чиқарган томоннинг ноҳақлиги исботлангандан сўнг уларни тўғри йўлга бошлаш.

Назорат ва мулоҳаза учун саволлар

1. Тадбиркорлик фаолиятида мижозлар билан юз берадиган ахлоқий низоларни турлари, шакллари изохлаб беринг.
2. Хизмат кўрсатиш ходимлари билан мижозлар ўртасидаги низолар қандай келиб чиқиши ҳақида мисоллар ўйлаб топинг.
3. Ўйлаб топган мисолларингизни ҳал қилиш бўйича ўз фикр мулоҳазангизни изохлаб беринг.

8-мавзу. Расмий ва норасмий қабуллар ўтказиш қоидалари.

Режа:

- 1.Расмий қабуллар турлари ва уларни ўтказиш тартиби.
- 2.Норасмий қабуллар ўтказиш қоидалари.
- 3.Норасмий қабулларда кийиниш маданияти.
- 4.Такдимот такдими ўтказиш тартиби.

Адабиётлар: {1} 36-38 б., {3},10,11,12,14,19,20.

8.1. Расмий қабуллар ўтказиш қоидалари.

Расмий қабуллар одатда йирик кўргазмалар, конференциялар очилиши ва савдо шартномалари имзолаш даврларида уюштирилади. Расмий қабул ташкил этиш режалаштирилган бўлса, у қайси шаклда бўлишдан қатъи назар алоҳида тайёргарликни талаб қилади. Аввал қабул тури аниқланади, сўнгра тадбирни ўтказишдан кўзланган мақсад, ўтказиладиган жойи, меҳмонлар рўйхати, таклифномаларни тарқатиш тартиби, столлар жойлашуви режаси, уларни жиҳозлаш, нутқлар ва хизмат кўрсатиш масалалари билан шугулланилади. Қабул байрам кунлари ўтказилмайди.

Меҳмонларга 1-2 ҳафта олдин таклифнома жўнатилади. Таклифнома типографик усулида тайёрланади. Олдин ҳар бир таклиф этилувчига оғзаки маслаҳат солиб кўрилади, рози бўлса таклифнома жўнатилади.

Катта эътиборни меҳмонларнинг жойлашувига қаратиш зарур. Бу масалада ҳар бир меҳмоннинг хизмат ва ижтимоий ҳолатини қаттиқ назарда тутиш лозим. Уларнинг столдаги жойларини ҳисобга олиш зарур.

Меҳмонларнинг столга жойлаштириш тартиби қуйидагича:

Энг эътиборли меҳмон уй бекасининг ўнг томонига, энг эътиборли меҳмоннинг оиласи уй эгасининг ўнг томонига жойлашади. Қолганлари лавозими, ёши бўйича битта эркак битта аёл тарзида жойлашадилар.

Умуман расмий ёки уйдаги барча қабулларда иштирок этишда ўзини тутишнинг асосий қоидаларига амал қилиш қуйидагича:

Эркаклар: оёқни алмаштириб ўтирмайди, шимни пайпоқ даражасидан юқорига кўтармайди;

Аёллар: ўтирганда кўйлак ва юбкани кўтармайди, паст креслога ўтирганда оёқни алмаштирмайди. Тиззани бир-бирига жуфтлаган ҳолатда бир томонга қаратиб, оёқни бир жойда ушлаб туради.

Қабулнинг бош қоидаларидан бири, бу аниқлик, нафақат ўз вақтида келиш, балки чиройли, ўз вақтида кузатилиши ҳамдир.

Қабул даврида барча меҳмонлар учун кизиқарли бўлган воқеа ва ҳодисалар ҳақида гап олиб бориш керак. Иложи борица иш юзасидан суҳбатлашув, тортишувларидан йироқ бўлишига ҳаракат қилиш лозим.

Музокара давомида ёки у якунлангандан сўнг меҳмонларни тушлик ёки кечки овқатга таклиф этиш яхши одат.

Барча мамлакатларда яхши одат аниқликнинг белгиси ҳисобланади. Қабулга 15 дақиқагача кечикиб келишга рухсат этилади. Ўндан узоқ вақт кеч қолиб кетиш ўта

қўпол ҳурматсизлик ҳисобланади. Агар кечикиб келишга узрли сабаб бўлса, олдиндан огоҳлантириб қўйилади, кечирим сўралади. Муддатдан олдин келиш ҳам яхши одат эмас, мезбонларни ноқулай ҳолатга тушириб қўйиши мумкин.

8.2. Норасмий қабуллар ўтказиш қоидалари.

Норасмий қабулларга иш юзасидан ўтказиладиган нонушталар, кундузги ва кечки қабуллар киради.

Нонушта одатда соат 8:00 га белгиланади ва бир-бир ярим соат давом этади. Стол олдиндан тузатилади. Нонуштада сок, мевалар, творог, пишлоқ, колбаса, ёғ, нон, чой ёки кофе тановул қилинади.

Кундузги қабуллар икки ҳил бўлади. Биринчиси, одатда тадбир ўтказиладиган бинода соат 12:00 да меҳмонлар жўнаб кетиши олдида ўтказилади. Тадбир 1 соатга давом этади. Ичимлик ва тамаддиларни официант келтиради. Бакални 2/3 қисмигача тўлдирилган шампан виноси тортилади, ундан сўнг кофе ёки чой, печенье ёки конфет билан биргаликда тортилади.

Иккинчи нонушта «ланч» дейилади, соат 12:00 ва 14:00 оралигида ўтказилади. «Ланч» вақтида тамадди ва асосий овқат тортилади. «Ланчдан» олдин меҳмонларга ичимликлар таклиф этилади.

Кечки қабулларга коктейл, фуршет, расмий тушлик, чой, журфикс киради. Коктейл давомида енгил газак ва спиртли ичимлик тортилади. Фуршет французча «санчқиди» деган маънони англатади. Меҳмонларни ясатилган стол атрофига ўтказмайдилар, ҳар ким ўз хоҳишига кўра ликопча ва қадаҳини тўлдириб, залда бемалол айланиб юриши мумкин. Фуршет таомномаси бир қанча совуқ ва иссиқ газаклар, ширинлик ва кофедан иборат бўлади. Таомлар катта лаганларга солинади. Унинг ёнига овқатни ликопчаларга солиш анжомалари қўйилади. Стол марказида ичимлик, қадаҳ ва пиёлалар туради. Ликопча ва санчқилар стол четига қўйилади. Иссиқ овқат, чой, кофе ва ширинликларни официантлар патнисда тарқатишади.

«Журфикс» норасмий қабулларнинг бир тури ҳисобланиб, юқори амалдор шахсларнинг хотинларини куз ва қиш ойларида ҳафтанинг аниқ бир кунининг, маълум соатида ташкил этиладиган тадбирдир. Тадбирга таклифнома мавсум бошида жўнатилади ва доимий равишда мавсум тугагунча қадар давом этади. Одатда, тадбир томоша ва адабиёт кечалари тариқасида ўтказилади. Журфиксни уй бекаси томонидан хўжайиннинг хотинини шарофатига ўтказиладиган тадбир ҳисобласа бўлади, агар олдиндан келишилган бўлса, эркакларни ҳам таклиф этиш мумкин.

8.3. Норасмий қабулларга кийиниш қоидалари.

Эркаклар кундузги норасмий қабулларга коктейл ёки нонушта бўлса ялтироқ бўлмаган ҳар қандай костюм кийиши мумкин. Соат 20:00 дан кейин бошланадиган тунги сеансларга тўқ қора костюм кийишни тавсия қилади. Ҳар қандай қабулларга оқ кўйлак кийиши ва ялтироқ бўлмаган галстук тақиш мумкин. Қора галстук фақат мотам белгиси сифатида тақилади. Рангли ва трикотаж кўйлакларга галстук тақиш

рухсат этилмайди. Пайпоқни қора ёки жигар ранглисини кийишга маслаҳат берилади, энг қулай оёқ кийим-қора рангли чарм туфлидир. Ёзда рангли костюм-шимларга мос рангли туфли кийиш мумкин. Фақат смокингга локланган туфли кийилади. Шляпани ёз ойларида ранглисини, қиш ойларида тўқ қорасини кийиш тавсия этилади.

Аёллар эрталабки ва кундузги қабулларда шойи ёки жун материалларидан тайёрланган ўртача узунликдаги кўйлак ёки кўйлак-костюм кийиши мумкин. Ўзи билан чарм ёки замшдан тайёрланган сумка олиш тавсия этилади. Тунги қабулларда ўта очик ва чиройли ўртача узунликдаги кўйлак кийиш мумкин. Сумка шойи ёки ялтироқ парчадан бўлиши керак. Туфли чарм ёки замш бўлиши мумкин, ўта кўп тақинчоқлар тақишга маслаҳат берилмайди.

8.4. Такдимот такдими.

Презентация (такдимот) - бугун жуда урф бўлган тадбир. Маълум бир шахс ёки бир гуруҳ инсонлар ўз фаолиятлари давомида эришган натижаларини омма, мутахассислар эътиборига ҳавола этиш мақсадида уюштирилادиган тадбир. Ташкилотчиларнинг асосий мақсади омма эътиборини жалб этишдир, яъни реклама тадбиридир. Лекин у жиддий амалий аҳамияти билан эътиборга лойиқ. Чунки айнан шундай такдимотда ҳамкорлар топилади, таклифлар ўрганилади.

Презентация одатдагидек маҳсулотни намойиш этиш, матбуот анжумани, реклама ашёларини тарқатиш ва фуршетдан иборат бўлади. Бунда энг муҳими - фуршет, яъни «бир пиёла чой устида суҳбат» ўтказишдир. Ёқимли товуш, уни чиройли айтилиши, гапни тўғри тузилиши атрофдагиларда яхши таасурот қолдиради.

Презентация давомида ташкилотчиларнинг этагига осилиб олманг, бир одамга осилиб олиб ундан бир қадам узоқлашмаслик ҳам ярамайди. Ўзингизга янги танишлар орттириш ва алоқалар ўрнатиш имкониятидан фойдаланинг. Ташаббусни қўлга олиб, мулоқотга киришинг. Алоҳида-алоҳида суҳбатлашаётган гуруҳларга яқинлашиб, суҳбатга қўшилинг.

Ўзини таништиришда аёл киши ҳеч қачон биринчи бўлиб эркак кишига ўзини таништирмайди. Аммо эркак киши ўзини таништиради, безътибор қолдирмай жавоб бериши шарт.

Назорат ва мулоҳаза учун саволлар.

- 1.Расмий қабуллар турлари ва уларни ўтказиш тартибларига нималар киради?
- 2.Норасмий қабуллар ўтказиш қоидаларини, кийиниш маданиятини тушунчаларини изоҳлаб беринг.
3. Норасмий қабулларни ўзбек миллий урф-одатларига кўра ўтказиш бўйича ўз фикр-мулоҳазаларингизни айтиб беринг.
4. Такдимот такдимида мулоқот қоидаларини изоҳлаб беринг.

9-мавзу.«Маънавият ва маърифат ишларини ташкил этиш.»

Режа:

1. Маънавият ва маърифат ишларини ташкил этиш асослари.
 2. «Маърифат» тушунчаси.
 3. Якка тартибда таълим-тарбия ишларини олиб бориш.
- Адабиётлар:* (2, 3, 4, 5, 20)

9.1.Маънавият ва маърифат ишларини ташкил этиш асослари.

«Маънавият» арабча сўз бўлиб, кишининг ички, рухий ҳаётига оид томонларни, ахлоқийлик деган маънони англатади.

Маънавият - жамиятнинг, миллатнинг ёки инсоннинг ички ҳаёти, рухий кечинмалари, ақлий қобилияти, идрокини мужассамлаштирувчи тушунча.

Маънавият - умуминсоний маънавият, жамият, халқ ёки миллат маънавияти, алоҳида шахс маънавиятига ажратиш мумкин.

Масалан. Дунёдаги барча инсонларнинг тинч-осуда, соғ-саломат ҳаёт кечиришга меҳнат қилишга урунишлари, орзу-умидлари - умуминсоний маънавиятга, демократик суверен давлат қуриш, тенглар ичида тенг бўлиб яшаш-миллат маънавияти, касб-ҳунар ўрганиш ва шу асосда халққа хизмат қилиш шахс маънавиятига киради. Ҳар бир ходимнинг маънавияти унинг рухий ва ақлий оламини ташкил қилувчи фикру-зикри, ҳиссиёти, туйғулари, ташвишлари, олам тўғрисидаги тушунча, ҳулосалари, уларга берган баҳоси, ўзини ва ўзлигини англаб етиши, ота-онага, ўгил-қизга, ака-укага, халққа бўлган меҳр-мухаббатларидан ташкил топади.

Маънавиятда инсоннинг иймони, эътиқоди, ахлоқи, ҳаётнинг маъносини қандай тушуниш, ички дунёси намоён бўлади.

Маънавият тақдирнинг эҳсони эмас. Маънавият инсон қалбида камол топиши учун у қалбан ва виждонан, ақл ва қўл билан меҳнат қилиши керак.

Маънавият - инсоннинг, халқнинг, жамиятнинг, давлатнинг куч-қудратидир.

9.2.«Маърифат» тушунчаси.

«Маърифат» арабча сўз бўлиб, ўзбек тилида кишиларнинг билимини, онгини, маданиятини оширишга қаратилган таълим-тарбия маъносини англатади. Илм-фан назмида маърифат деганда кишилар орасида замонавий билимларни яъни фан, техника, санъат ва маданият, сиёсат каби илмларни тарқатиш, тарғибот қилиш ишлари тушунилади. Шунинг учун илм-фан, маданият ютуқларини тарқатиш билан машгул бўлган кишиларни маърифатпарварлар деб, ана шу илму билимлардан баҳраманд бўлганларни маърифатли кишилар деб аташади. Маърифат сўзининг кўплик шакли маорифдир. Маърифатни ҳаётга сингдириш маориф тизими орқали оширилади.

Маориф асосан умумий ва ўрта-махсус билим берувчи мактаб ва коллежлар тармоқларини қамраб олади. Маърифат тушунчаси кенгроқ бўлиб, билим ва маданиятни ёйиш ва юксалтиришнинг ҳамма турлари ва соҳаларини ўзига

камрайди. Инсониятритрожи тарихидан шу нарсa маълумки, ҳамма вақт давлатларнинг салоҳияти, жамиятнинг равнақи маърифат ишларини қай даражада ташкил этилганлигига боғлиқ бўлиб келган. Қайси мамлакатда маърифат ишлари оммавий тарзда, илмий асосда, мунтазам равишда тўғри йўлга қўйилган бўлса, ўша ернинг халқи, давлатнинг фуқаролари юксак билим ва маънавият соҳиби бўлганлар.

Юксак билимли, маънавиятли ва маърифатли халқ доимо тўқ ва бадавлат яшайди. Ҳар томонлама камол топган, бой-бадавлат ва маърифатли халқ ҳар қандай давлатнинг асосий кучи, таянчи ҳисобланади. Шундай экан, ҳозирги кунда давлатлар ўзларининг замонвий қурол-яроқлари, ўқ-дорилари билан эмас, балки маърифатли ва маънавиятли одамлари билан кучли саналади.

Маънавият ва маърифат ишларини икки йўналишида олиб борилади.

Биринчи йўналиш олий ва ўрта махсус ўқув юртлари, малака ошириш, қайта тайёрлаш курсларида замонвий билимларни бериш орқали олиб бориладиган маънавият ва маърифат ишларидан иборат бўлса, иккинчи йўналиш маданий-маърифий муассасалар яъни маданият саройлари, кутубхоналар, дам олиш масканлари кабиларда олиб бориладиган маънавият ва маърифат ишларидан ташкил топади. Бу йўналишдаги тадбирлар шахсий таркиб билан бирга олиб бориладиган маърифат дарслари, турли хил давлат ва жамоат арбоблари, олимлар, шоирлар, санъаткорлар, меҳнат фахрийлари, хорижлик ҳамкасблар билан бўладиган учрашувлар, маданият ва истироҳот боғларига, тарихий аҳамиятга молик жойларга саёҳатлар, кино-концерт залларига, музейларга, театрларга, фан-техника ва маданият ютуқлари кўргазмаларига қилинадиган ташрифлар ҳамда турли хил маданий-маърифий муассасалар ишларини ташкил этиш кабиларни қамраб олади.

Маърифат дареларини ўтказиш шакллари.

Маърифат дареларини ўтказишдан мақсад энг замонвий фан ва техника ютуқлари, сиёсий ҳаётда юз бераётган ўзгаришлар ва дунёда содир бўлаётган янгиликлар билан таништириш асосида уларнинг маънавий савиясини оширишдан иборат бўлиб, улар асосан қўйидагилардан иборат:

- Ўзбекистон Республикаси Президентининг нутқлари, мақола, китоблари, фармон ва фармойишларида баён этилган фикрлар мазмуни, моҳияти.
- Республика ҳукуматининг қарорлари, буйруқлари, хизмат низомлари.
- Мамлакат аҳолисининг меҳнатда эришаётган ютуқлари, кишилар турмуш тарзида бўлаётган ўзгаришлар, ҳаётга кириб келаётган янгича урф-одатлар, ёшларнинг ҳаётга муносабатлари.
- Адабиёт, санъат ва фан-техника соҳаларида эришилган ютуқлар ёки йўл қўйилган камчиликлар ва ҳ.к.

Маърифат дареларини асосан маъруза, мунозара, даврв суҳбати, сиёсий ахборот шаклларида махсус ажратилган вақт-маърифат кунларида ўтказилади.

9.3. Якка тартибда таълим-тарбия ишларини олиб бориш.

Якка тартибда таълим-тарбия ишларини олиб бориш - юксак маданиятли ходимларни тайёрлаш гарови.

Якка тартибда таълим-тарбия ишларини олиб бориш - раҳбар, бошлиқнинг ўзига бўйсунувчи ҳар бир ходимни ҳар томонлама ўрганиш ва шахсий имкониятларини инобатга олиш асосида унинг онгида ватанга муҳаббат, ўз касбига садоқат билан хизмат қилиш, тартиб-интизомни мустаҳкамлаш, ҳар қандай қийинчиликларга бардош бериб, ўз хизмат вазифасини ҳалол, бекамукўст бажаришларини таъминлаш учун олиб бориладиган иш фаолиятига айтилади.

Якка тартибда олиб-бориладиган таълим-тарбия жараёнининг таркибига қисимларига қўйидагилар киради:

- ходимни шахс сифатида ҳар томонлама чуқур ўрганиш;
- якка тартибда таълим-тарбия ишларини олиб бориш дастурини тузиш;
- ходимга ҳар томонлама таъсир ўтказиш учун энг яхши тарбия усуллари, воситалари ва шакллари танлаш;
- тарбия натижаларини мунтазам равишда кузатиб бориш, назорат қилиш.
-

Назорат ва мулоҳаза учун саволлар.

1. «Маънавият», «маърифат», «маориф» сўзларининг таърифини айтинг.
2. Маънавият ва маърифат ишларини ташкил этиш усуллари ва йўналишлари нималардан иборат.
3. Университетимизда ўтказилаётган маънавий, маърифий ишлар тўғрисида ўз фикр-мулоҳозаларингизни билдиринг.

Фойдаланиладиган адабиётлар:

1. М.Н. Муминова, М.А. Максумова «Касбий этика ва этикет», услубий қўлланма, Т., 2006.
2. И.А.Каримов «Истиқлол ва маънавият» Т., 1994.
3. И.А.Каримов «Ўзбекистон буюк келажак сари» Т., 1998.
4. Н.Э.Муҳаммадиев «Касб этикаси ва эстетик маданияти»- Тошкент, 1998 й.
5. М.Абдуллаев, Э.Хакимов «Введение в этику»-Наманган, 1998.
6. Абдулла Шер «Ахлоқшунослик» Маърузалар матни, Тошкент, 2000
7. В.Г. Федцов «Культура сервиса» Учебно-практическое пособие - М., «ПРИОР», 2001.
8. А.А. Авлоний «Туркий гулистон ёхуд ахлоқ», Т., 1992.
9. Ю.Ю.Петрунин, В.К. Борисов «Этика бизнеса» М., «Дело», 2000.
10. С.С.Гуломов «Тадбиркорлик ва кичик бизнес» - Т., «Шарк», 2002.
11. М.С. Косимова, Б.Ю.Ходиев ва бошқалар «Кичик бизнесни бошқариш»-Т., «Укитувчи», 2003.
12. А.Абдуллаев ва бошқалар «Кичик бизнесни бошқариш»-Т., «Молия», 2003.
13. Н.Маҳмудов ва бошқалар «Ўзбек тилида иш юритиш» -Т., 1990й.
14. Т.Маҳмудов «Гўзаллик ва ҳаёт» Т., 1997.
15. И.Н. Кузнецов «Современный этикет» М., «Дашков и Ко» 2005

16. Ф.А.Примова «Муомала маданияти-инсон камолати»,ТашДТУ,1998.
17. Э.Умаров «Эстетика» Т.,1995.
18. ҚУРЪОНИ КАРИМ, Т.,1992.
19. И.В.Липсиц «Секреты умелого руководителя»-М.,Экономика»,1991.
20. М.Йўлдошева «Муваффақият калити ЭТИКЕТ»-Т., 2004.

МУНДАРИЖА

1 - мавзу. Кириш. Ахлоқ ҳақида умумий тушунча-----	3
2 – мавзу.Умуминсоний ахлоқ принциплари -----	5
3 - мавзу.Хизмат кўрсатиш ходимларнинг касб ахлоқи-----	12
4 - мавзу.Хизмат кўрсатиш маданияти этикаси ҳақида тушунча. -----	14
5 - мавзу. Хизмат кўрсатиш маданияти психологияси. -----	17
6 – мавзу. Хизмат кўрсатиш ходимларнинг миқозлар билан мулоқотда бўлиш маданияти.-----	21
7 - мавзу. Хизмат кўрсатиш соҳасида миқозлар билан юз берадиган ахлоқий низолар. -----	23
8 - мавзу.Расмий ва норасмий қабуллар ўтказиш қоидалари.-----	25
9 - мавзу. Маънавият ва маърифат ишларини ташкил этиш.-----	28
Фойдаланиладиган адабиётлар-----	31