



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI ELM VƏ TƏHSİL NAZİRLİYİ
“NAXÇIVAN” UNİVERSİTETİ
FƏNN SİLLABUSU

Təsdiq edirəm: _____ H.Ə.Məmmədov

Tarix: __8__ sentiyabr 2022

Fənnin təsviri	Fənn (adı, krediti)	Peşə etikasası və etiket (5 kredit)
	Fakültə	İqtisadiyyat
	İxtisas	Turizm və Otelçilik
	Səviyyə (bakalavriat, magistratura)	Bakalavr
	Kurs	IV kurs
	Semestr	Payız, 2022-2023-cü tədris ili
	Təlimçi	Ülviyyə Adil qızı Əliyeva
	e-mail	ulviyye9393@gmail.com
	Telefon	0558779654
Dərs günləri və saatları	I gün 3-cü saat Mühazirə+Seminar II gün 2-ci saat seminar III gün 1-ci saat mühazirə V gün 3-cü saat mühazirə+seminar (üst həfdə)	
Tədris dili	Azərbaycan	
Baza/ Seçmə	Baza fənn	
Tələb olunan dərsliklər və dərs materialları	1.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. 2.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 3.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi 4.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008	
İstifadə ediləcək web sahifələr	1. http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kulturelmiras_ao/turizmdeetik.pdf 2. https://www.academia.edu/33033517/TUR%C4%B0ZM_SEKT%C3%96R%C3%9CNDE_ET%C4%B0K_docx . 3. https://www.researchgate.net/publication/309533311_YONETIMDE_ETIK_VE_TURIZM_UGULAMALARI_Turizmde_Secme_Makaleler_TUGEY_Yayinlari_Istanbul19-32 4. http://uclg-mewa.org/turizmde-global-etik-ilkeler/	
Fənnin xülasəsi	Fənnin tədrisi zamanı turizm və otelçilik sektorunda, xidmət sektorunda fəaliyyət göstərən personalın davranış və etiket qaydaları, nizam-intizamı, peşə mədəniyyətinin formalaşması, iş əxlaqı, işgüzar etikanın əsas prinsipləri, rəhbər və işçi arasındakı işgüzar etik münasibətlər və s. kimi məlumatlar tələbələrə aşılır. Fənnin digər fənlərlə əlaqəsi izah edilərək tədris edilir.	
Fənnin məqsədləri	Fənnin tədrisində məqsəd: peşə etikasının tarixi və əxlaq fəlsəfəsi ilə əlaqəsi, turizm müəssisələrində etik problemləri, əxlaqın mahiyyəti və formaları, servis işçilərinin müştərilərlə ünsiyyət mədəniyyəti, xidmət sahəsində müştərilərin narazılıqları, mübahisələri və həlli yollarını və s. kimi əsas mövzuları tələbələrə çatdırmaqdır.	
Öyrənmə nəticələri	Kursun sonunda tələbələr bilməlidir: 1. Etika elminin tarixi və inkişaf mərhələsi; 2. Peşə etikasası və peşə mədəniyyətinin formalaşması; 3. Xidmət sektorunda etikanın əhəmiyyəti və vacibliyi; 4. İşgüzar qəbullar və etiket qaydaları; 5. Turizm müəssisəsində etik prinsipləri; 6. Rəhbər etiketi və katibin etiketi; 7. Müştərilərə münasibət və bədən dili;	
Tədris metodları	Mühazirə	Fənnə aid ümumi xarakterli məlumatlar verilir
	Qrup müzakirəsi	Tələbələrə fərdi mövzuda prezentasiyalar verilir və müzakirə aparılır
	Təcrübi məşğələ	Yeni mövzu əyani vəsaitlərin (PPT və video fayllar)

		nümayişi ilə izah edilməlidir
	Simulyasiya	Tələbələrə dərsə aid fərdi işlər verilməli və simulyasiya proqramlarından istifadə edilərək nəticələr qeyd edilməlidir
	Layihə	Fənnə aid müxtəlif mövzular üzrə layihələrin verilməsi
	Digər	
Qiymətlən dirmə	Mövzunun mənimsənilməsi	Faiz nisbəti (%) və ya bal
	Balların maksimum miqdarı	100 bal
	1. Semestr ərzində toplanmış maksimum bal	50 bal (50%)
	- Dərsə davamiyyətə görə maksimum bal	10 bal (10%)
	- Tələbələrin sərbəst işinə görə maksimum bal	10 bal (10%)
	- Seminar və laboratoriya dərslərinin nəticələrinə görə maksimum bal	30 bal (30%)
	Qeyd: seminar dərslərində tələbənin jurnalda ən azı 3 (üç qiyməti olduğu halda, ona tədrisin bu növü üzrə ballar hesablanır. Əks təqdirdə tələbəyə bal hesablanmır.	
2. İmtahan nəticələrinə görə maksimum bal	50 bal (50%)	
3. Fənnin mənimsənilməsi qaydası: semestr ərzində imtahan nəticəsinə görə toplanan balların cəmi 50-dən yuxarı olan tələbələr fənni mənimsəmiş hesab edilir. - 51 baldan aşağı – “qeyri kafi” – F - 51 – 60 - “qənaətbəxş” – E - 61 – 70 – “kafi” – D - 71 – 80 – “yaxşı” – C - 81 – 90 – “çox yaxşı” – B - 91 – 100 – “əla”		
Cəmi:		100 bal (100%)
Qiymətlən dirmə metodları	<p>Tapşırıqlar: Sərbəst iş mövzuları verilir və semestr sonu yoxlanılıb qiymətləndirilir.</p> <ol style="list-style-type: none"> İşgüzar münasibətlərdə etik normalar Etikanın əsas kateqoriyaları Peşəkar davranış haqqında etika Servis işçilərinin müştərilərlə ünsiyyət mədəniyyəti Ünsiyyət mədəniyyəti necə formalaşır Xidmət sahəsində müştərilərin narazılıqları, mübahisələri və həlli yolları Azərbaycanda etikanın inkişaf tarixi Etikanın inkişaf tarixi Etika nədir? Etikanın növləri Qədim Çində etik fikir Qədim Hindistanda etik fikir Əxlaqın mahiyyəti və əsas funksiyaları Antik dövürdə etik fikir Tədbiqi etika nəyi öyrənir Peşə etikas Xeyir və şər Əxlaqi şüur İctimai şüur Əxlaqi şüur Oteldə müştərilərə qarşı etikət qaydaları Etika anlayışı Əxlaqi fəaliyyət Əxlaq və ictimai şüurun digər formaları Əxlaqın mahiyyəti və formaları İslam etikas Azərbaycanda etikanın inkişafı Orta əsirdə etik fikir Yeni dövürdə etik fikir 	

	<p>29. Etika fəlsəfi elimdir 30. Bədən dili və jestlər 31. Turizm sektorunda etika 32. Etikanın turizmdə rolu 33. Müştərilərlə münasibətlərin qurulması texnologiyası 34. İşgüzar etiketin formalaşmasının müasir aspektləri 35. İşgüzar etiketin məzmunu və mahiyyəti 36. Təşkilatdaxili etik problemlər 37. Rəhbər və işçi personalı arasındakı qarşılıqlı etik münasibətlər 38. Etik normaların sosial-iqtisadi proseslərə təsiri 39. Biznes etikasının təkmilləşdirilməsində korrupsiyaya qarşı mübarizənin daha da gücləndirilməsi 40. İşgüzar qəbullar, etiket qaydaları 41. Müştərilərlə effektiv ünsiyyət</p> <p>Təqdimat: Slaydlarla hazırlanan mövzular təqdimat şəklində sunulur və qiymətləndirilir Kollokvium: Semestr ərzində 3 dəfə (yazılı, şifahi və ya test) keçirilir və qiymətləndirilir. Diaqnostik və formativ qiymətləndirmə üsullarından da istifadə edirəm</p>		
Qaydalar	<p>Davamiyyət: Fənn üzrə ayrılmış bütün saatların 25%-dən çoxunda iştirak etməyən tələbə imtahana buraxılmır.</p> <p>Buraxılmış imtahan və ya tapşırıqlar: Tələbə planlaşdırılan təqdimatda və ya imtahanda iştirak edə bilməyəcəyi təqdirdə əvvəlcədən məlumat verməlidir. Tam sinif iştirakı və təyin olunmuş ev tapşırığını yerinə yetirilməsi gərəkdir.</p> <p>Tədqiqat işlərində, hazırlanmış layihələrdə istifadə olunan mənbələrə istinad verilməlidir. Bununla birlikdə, tələbə tərəfindən təhlil edilmədən, yalnız istinad və sitatlardan ibarət olan hər hansı bir tədqiqat işi qəbul edilə bilməz.</p> <p>Testlər zamanı köçürmə, təyin edilmiş qaydalara tabe olunmadığı təqdirdə tələbə imtahan nəticəsinin ləğv olunacağı ehtimalı daxil olmaqla cəzalandırılacaqdır.</p> <p>Təqdimatların / layihə sənədlərinin mövzuları fənni tədris edən müəllim tərəfindən əvvəlcədən müəyyən ediləcəkdir. Müəllim ilə əvvəlcədən razılaşdırıldığı təqdirdə digər tələbələrle əməkdaşlığa icazə verilə bilər.</p>		
Tematik plan			
Həftə	Tarix	Mövzular	Dərslik / Tapşırıq / Ədəbiyyat
1	16.09.2022	<p>Mövzu №1. Etika elminin predmeti Qısa icmalı: Etika haqqında anlayış. Etikada ümum elmi və xüsusi tədqiqat metodları. Etikada sosioloji, sosial-psixoloji tədqiqat metodları. Cəmiyyətdə etik proseslərin layihələşdirmə metodları. Etika elminin predmeti, vəzifələri, məqsədi. Etika və ondan yaranan fənlər. İşgüzar etika nə deməkdir.</p> <p>Etika və əxlaq anlayışı. Davranışın tənzimlənməsi. İnsan fəaliyyətinin müxtəlif sahələrində etik normaya riayət. Etikanın əsas kateqoriyaları. Xeyir və şər, borc, vicdan, namus, qürur, düzgünlük, xoşbəxtlik, həyatın mənası, yalan, riyakar, dələduzluq və s. etikanın iş profilində yeri. Xüsusi imic yaradılmasında etikanın rolu.</p>	<p>1.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. s.7-25 2.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984s.12-29 3.Mühazirə materialları Tapşırıq. Etika elmini araşdırmaq onun fəlsəfəsini, keçmişdən bu günə təsirini öyrənmək.</p>
2	19.09.2022	<p>Mövzu №2. Azərbaycanda etik fikir tarixindən Qısa icmalı: Qədim dövrdə etik fikir. Orta əsrlərdə etik baxışlar. Yeni dövrün etik ideyaları. XIX əsrdə etik ideyalar. XX zərdüşdlük təlimində xeyir və şər problemi. Maniçiliyin əxlaqi kodeksi. Məzək xeyir və şər haqqında. İslam təriqətlərində əxlaq problemi (əşarilik, mütəzilik, qədirlilik). Xürrəmilikdə etik ideyalar. Bəhmənyar, Xəqani insanın</p>	<p>1.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi s.21-36 2.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008 s.211-224 3. Mühazirə materialları</p>

		<p>əxlaqi keyfiyyətləri barəsində. E.Miyanəci və Ş.Sührəvərdinin əxlaqi fikirləri. Nizami Gəncəvinin etik baxışları. Şəms Təbrizi əxlaq haqqında. Əbhədi Marağayının “Cami-Cəm” əsərində etik ideyalar. M. Şəbustəri əxlaq haqqında. N.Tusi əxlaqi fikirləri (Əxlaqi-Nasiri). M. Fizulinin əsərlərində əxlaq problemləri.</p> <p>H.Z.Şirvaninin etik ideyaları. İ.Qutqaşnınlının əsərlərində əxlaq problemi. Q.B.Zakirin əxlaqa münasibəti. Etikanın sosioloji nəzəriyyəsi. A.A.Bakıxanov cəmiyyətdə əxlaqın vəziyyəti haqqında. M.Kazımbəyin etik baxışları.</p>	<p>Tapşırıq. Azərbaycanda etik fikir tarixinin banilərini araşdırmaq onların fikirlərini əsərlərini öyrənmək.</p>
3	21.09.2022	<p>Mövzu № 3. Əxlaq və ictimai şüurun digər formaları.</p> <p>Qısa icmal: Əxlaq ictimai şüurun digər forması kimi. İctimai şüurun 7 forması: 1. siyasi, 2. Hüquq, 3. Elm, 4. Fəlsəfə, 5. Din, 6. İncəsənət, 7, əxlaq.</p> <p>Siyasət və əxlaq. Hüquq və əxlaq. Elm və əxlaq. İncəsənət və əxlaq. Din və əxlaq. Əxlaqi şüur haqqında. Əxlaqda 3 element. Ağıl, hiss və iradə haqqında. Əxlaqi şüur anlayışının təşəkkülü. Əxlaqi şüurun fərdi və ictimai formaları. Psixi keyfiyyətlər və psixi proseslər haqqında. Əxlaqi şüurun hissi- emosional və rəasional səviyyəsi. Əxlaqi qiymətləndirmə haqqında.</p>	<p>1.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. s.29-36</p> <p>2.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 s.36-54</p> <p>Tapşırıq. Dərman bitkilərindən herbarilərin hazırlanması.</p>
4	28.09.2022	<p>Mövzu № 4. Əxlaqi fəaliyyət</p> <p>Qısa icmal: Əxlaqda ictimai şüurun digər formaları. Əməliyyat xarakterli hərəkətlər. Əməl xarakterli hərəkətlər. Davranış. Etik kateqoriyalar (borc, vəzifə, vicdan, namus, qeyrət, ləyaqət, xoşbəxtlik, əxlaqi məqsəd, əxlaqi sərvətlər, əxlaqi normalar, əxlaqi ziddiyyətlər, əxlaqi məsuliyyət, əxlaqi azadlıq və s.). Etik prinsiplər (fərdiyyətçilik, xəyanət, hümanizm, fərdiyyətçilik, amoralizm, asketizm, irrasionalizm, komformizm, riqorizm və s.). Əxlaqi komfiliqt haqqında məlumat. İnsan fəaliyyəti zamanı motivasiyanın rolu. Əxlaqi fəaliyyətin əmək kollektivində dəyərləndirilməsi.</p> <p>Əmək kollektivində etik qaydalara riayətin məcburiliyi. Əxlaqi fəaliyyətin gənclərdə formalaşdırılması. Milli mentalitetdə əxlaqi dəyərlər və onların yaşadılması. Əxlaqi hisslər əxlaqi münasibətlərə emosional reaksiyadır. Əxlaqi hisslərin təsnifatı və məzmunu. Əxlaqi praktika. Əxlaqi fəaliyyət və sosial nəzarət formaları.</p>	<p>1.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi s.44-58</p> <p>2.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008 s.236-244</p> <p>3.Mühazirə materialları</p> <p>Tapşırıq. Əxlaqi fəaliyyət, onun təməli, ailə və əxlaq, cəmiyyət və əxlaq kimi mövzuları araşdırmaq, öyrənmək.</p>
5	03.10.2022	<p>Mövzu № 5. Peşə etikası və tətbiqi etika</p> <p>Qısa icmal: Tətbiqi etika nəyi öyrənir. Müasir dövrdə tətbiqi etikanın əhatə dairəsi. Peşə etikası davranış kodeksi kimi. Normativ etika haqqında. Etika və digər ictimai və humanitar sahələr. Etikanın turizm sahəsində tətbiqi. Turizm sahəsindəki kadrların etik dəyərlərə yiyələnməsi üçün təşkil olunmuş təlimlər və bu təlimlərin nəticəsi. Verbal və qeyri verbal ünsiyyət. Peşə etikası əmək kollektivində və iş prosesində</p>	<p>1.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. s.41-58</p> <p>2.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 s.41-55</p> <p>3.Mühazirə materilları</p> <p>Tapşırıq. Peşə etikası və tətbiqi etikanı nəzəriyəsini öyrənmək.</p>

6	05.10.2022	<p>Mövzu № 6. Müştərilərlə münasibət və bədən dili</p> <p>Qısa icmal: Bədən dili nədir. Bədən dili şifrələrində ustalaşmaq. Limbik mirası yaşamaq. Bədən dilində uğur qazanmaq. Ayaq davranışları. Gövdə işarələri. Gövdə, çanaq, sinə və çiyin hərəkətləri. Əldə olunan informasiya. Qol hərəkətləri. Nəzakəti ələ almaq. Əl və barmaq hərəkətləri. Zehnin örtüyü. Üz hərəkətləri. Yalanın müəyyən edilməsi. Göz hərəkətləri. Əlin üzlə, çənəylə və başla təması. Səs və diksiyon . Bədən dili və məsafələrin təyin olunması. Ümumi sahə. Sosial sahə. Fərdi və məhrəm sahə.</p> <p>Müştərilərlə danışıqdan düzün bədən dilindən istifadə etmək. Turizm işçilərinin bilməsi lazım olan qaydalar. Müştərilərlə və aqressiv müştərilərə davranış tərzini, danışıqda səs tonu</p>	<p>1.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi s.46-61</p> <p>2.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008 s.234-241</p> <p>Tapşırıq. Müştərilərlə düzgün, etik münasibət qurmaq və bədən dilindən düzgün istifadə qaydalarını öyrənmək.</p>
7	07.10.2022	<p>Mövzu №7. Peşə etikaası və peşə mədəniyyətinin formalaşmasının etapları.</p> <p>Qısa icmal: Peşə etikası və peşə mədəniyyətinin formalaşması bir neçə etapdan ibarətdir.</p> <p>I etap- öz peşəsinə olan marağın artması</p> <p>II etap- şəxsiyyətin hət hansı fəaliyyət növünə olan intellektual yaradıcılıq, fəallığı.</p> <p>III etap- Ünsiyyət mədəniyyəti, peşəkarlıq fəaliyyəti</p> <p>Əmək kollektivində peşə etikasını formalaşdırmaq . Nizam-intizam qaydalarına riayət etmək. İşçilər arasında yaş və titul hörməti. İş yerində qərəzli münasibət və diskriminasiya .</p>	<p>1. Mühazirə materialları</p> <p>2.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. s.61-73</p> <p>3.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 s.55-72</p> <p>Tapşırıq. Peşə etikaası və peşə mədəniyyətinin formalaşmasının etaplarını araşdırmaq, öyrənmək</p>
8	12.10.2022	<p>Mövzu № 8. Biznesdə yalan və kələk</p> <p>Qısa icmal: Kələyin formaları. Yalanın forma və üsulları.</p> <ol style="list-style-type: none"> Uydurma(blef)- qarşı tərəfə yalan vədlər vermək və olmayan şeyləri olan kimi göstərmək Saxtalaşdırmaq- ysnlış məlumstı həqiqət kimi təqdim etmək Aldatmaq- qəsdən səhv dəlillər təqdim etmək vasitəsilə müsahibi yanlış nəticələr çıxarmağa məcbur etmək Məlumatın gizlədilməsi- həqiqətin yalnız bir hissəsini təqdim etmək <p>İşgüzar aləmdə yalanla bağlı yazılmamış şərt qaydalar. Vədin pozulması, müqavilə şərtlərinə əməl edilməməsi. Oğurluq. Fırıldağ və dələduzluq.Reklamda həqiqilik. Reklamın inandırmaq və təlqin etmək funksiyası. Reklamda 3 qeyri-etik üsul</p> <ol style="list-style-type: none"> Saxta, yalan, insanı çaşdıran reklam Reklamın yolverilməz üsullarının istifadəsi İnsanların hissləri ilə oynayaraq reklam üsullarından istifadə etməklə müəyyən məhsulların alınmasına təhrik etmə 	<p>1.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi s.77-85</p> <p>2.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008 s.89-95</p> <p>3.Mühazirə materialları</p> <p>Tapşırıq. İşgüzar aləmdə yalanla bağlı yazılmamış şərt qaydalar. Vədin pozulması, müqavilə şərtlərinə əməl edilməməsini araşdırmaq öyrənmək.</p>

9	17.10.2022	<p>Mövzu № 9. Etik prinsiplərin turizmde tətbiqi</p> <p>Qısa icmal: Şirkətin etikaya dair müxtəlif sənədləri. Davranış kodeksi. Kodeksi hazırlayarkən zəruri olan qaydalar. Kodeksin tərkibi. Kodeksdə şirkətin tərəflərlə münasibəti. İstehlakçılarla yüksək keyfiyyətli məhsul və xidmətin təmin edilməsi. Əməkdaşlarla-əmək təhlükəsizliyi və sağlam mühit üçün şəraitin vaxtında təmin edilməsi və bunun hərəkətə ədalətli münasibət, insanın şəxsiyyət və ləyaqətinə hörmətlə müşayiət olunması. Təchizatçılarla-ədalətli rəqabətə əsaslanan qarşılıqlı əməkdaşlığın inkişaf etdirilməsi və qorunub saxlanılması.</p> <p>Cəmiyyət və ictimai qruplarla münasibət. Rəqiblərlə və investorlarla münasibət. Şirkətin ətraf mühitə münasibəti. Siyasi fəaliyyət. Hədiyyə və əyləncələrlə bağlı siyasət. İşdən kənar sahibkarlıq fəaliyyəti. Məxfi məlumat. Şəxsi və korporativ dəyərlər arasında münaqişə. Etik pozuntular haqqında xəbərdarlıq. Şikayətin qəbul olunması prosedurları. Etik infrastruktur: korporativ ombudsman kimdir?</p>	<p>1.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. s.44-61</p> <p>2.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 s.52-67</p> <p>3. Mühazirə materialları</p> <p>Tapşırıq. Etik prinsiplərin turizmde tətbiqini öyrənmək.</p>
10	19.10.2022	<p>Mövzu № 10. Beynəlxalq danışıqlar. Etiket və protokol</p> <p>Qısa icmal: Etiket və protokol nədir. Etiket münaqişələrin həlli vasitəsi kimi. Danışıqlar zamanı etiket normaları. Dinləyici üçün qaydalar. Dinləmə mədəniyyəti. Eşidilən məlumatın məzmununun qavranılması qaydaları-tənqidi təhlil imkanından istifadə edib nəticə çıxarmaq və dinləmə zamanı növbəti sualı düşünmək. Şam yeməyinə və ya rəsmi qəbula dəvət. Dəvətnamələrdə geyim formalarının əks olunması. Masa arxasında fəxri yer. Masa arxasında davranış qaydaları</p>	<p>1.Mühazirə materialları</p> <p>2.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi 110-123</p> <p>3.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008 256-263</p> <p>Tapşırıq. Beynəlxalq danışıq qaydalarını öyrənmək, Etiket və protokol qaydalarını araşdırmaq.</p>
11	26.10.2022	<p>Mövzu № 11. Servis işçilərinin müştərilərlə ünsiyyət mədəniyyəti</p> <p>Qısa icmal: Xidmət sahəsi işçilərinin peşəkar davranışında əsas tələblər. Xeyrxahlıq və mehribanlıq. Nəzakətlilik və səmimiyyət. Xoşrəftarlılıq və ittifaqlılıq. Qayğılılıq. Ustalıq, məharət-bacarıq. Bilik, savad, erodilsiya. Gülüşlərdən istifadə etmək bacarığı. Servis işçilərinin müştərilərlə ünsiyyət mədəniyyəti. Ünsiyyət anlayışı. Ünsiyyət formaları, servis müəssisəsində ünsiyyət stili. Ünsiyyət mədəniyyəti haqda anlayış. İşçilərin nitq mədəniyyəti və xidmət sahəsi işçilərinin nitqinə olan tələblər. Nitq mədəniyyəti. Servis işçisinin nitqinə qoyulan tələblər: məzmunlu, aydın,asan, anlaşılır, savadlı və ifadəli.</p>	<p>1.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. 123-139</p> <p>2.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 221-233</p> <p>3.Mühazirə materialları</p> <p>Tapşırıq. Servis işçilərinin müştərilərlə davranış qaydalarını araşdırmaq, öyrənmək.</p>
12	28.10.2022	<p>Mövzu № 12.Xidmət sahəsində müştərilərin narazılıqları və mübahisələri, onların həlli yolları</p> <p>Qısa icmal: Xidmət sahəsində müştərilərin narazılıqları və mübahisələri, onların həlli yolları. Xidmət sahəsində müştərilərin şikayətlərinin əsas səbəbləri. Münaqişələrin növləri. Münaqişələrin nəticələri. Münasibətin həlli üsulları: Neyttal cümlələrin istifadəsi, sakitlik və təmkinlik nümayiş etdirmək, müştərinin inkişafına yol verməmək, münasibətin operativ həlli. Müştərinin mübahisəyə vadar edən əsas səbəblər: sifarişin vaxtında yerinə yetirilməməsi, xidmət keyfiyyətsizliyi, xidmət personalının kobudluğu.</p>	<p>1.Mühazirə materialları</p> <p>2.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi 145-161</p> <p>3.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008 322-335</p> <p>Tapşırıq. Xidmət sahəsində müştərilərin narazılıqları və mübahisələri, onların həlli yollarını araşdırıb öyrənmək.</p>

13	31.10.2022	<p>Mövzu № 13. İşgüzar qəbullar, etiket qaydaları. Qısa icmal: İşgüzar qəbulların növləri. İşgüzar etikətdə dövətnamələr. İşgüzar qəbulların keçirilməsində etikətdə olan tələblər. İşgüzar qəbulları digər qəbullardan fərqləndirən əsas məqamlar. İşgüzar qəbulların təsniflənmə formaları: oturaq qəbullar, ayaqüstü qəbullar, gündüz qəbullar. Qəbulun növləri. Qəbulun hazırlığı. Qəbul üçün geyim. Dövətnamələrə cavab. Diplomatik qəbullarda əyləşdirmə. Qəbulun keçirilməsi. Qəbula görə minnətdarlıq.</p>	<p>1.Mühazirə materialları 2.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. S.298-310 3.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 s.198-211 Tapşırıq. İşgüzar qəbul qaydalarını araşdırmaq, İş etiketini öyrənmək.</p>
14	02.11.2022	<p>Mövzu № 14. Rəhbər etiketi və katibin etiketi Qısa icmal: İşgüzar etiketin məzmunu və mahiyyəti. Menecerin psixoloji cəhətdən səlahiyyətli olması bunlarla bağlıdır: özünə qiymətvermə, rəhbərin kommunikativ səriştəliliyi, psixoloji-pedaqoji səlahiyyət, savadlı şəkildə münasibət qurmaq. İdarəetmə üsullarının əmək kollektivi daxilində yaranmış münasibətdən asılılığı. Passiv və sözsüz təcəlilik şəraitində rəhbərlik. Təsir metodunun seçkili olmasını nəzərdə tutan idarəetmə. Rəhbərin əməkdaşlara təsir göstərməsinin iki nəticəsi: ruhlandırma və məyusətmə. Təcəlilikdə olanlara effektiv təsiretmə məsələləri. Positiv möhkəmləndirmə və neqativ möhkəmləndirmə. Hədələmə, Xahiş, tələb, dəqiq göstərişlər. Rəhbərin malik olduğu xüsusiyyətlər. İşçinin inkişafı və səbəb olduğu ünanslar. Təşkilatdaxili etik problemlər. Katib kimdir. Katibin etiket qaydaları. Katibin iş funksiyası. Digər işçilərdən fərqli cəhəti.</p>	<p>1.Mühazirə materialları 2.Prof Dr.Okhan Akova “Turizmde etik” İstanbul Üniversitesi s.244-256 3.A. Ağakərimov “Otel” Bakı-2008 s.199-234 Tapşırıq. Rəhbər etiketi və katibin etiketi haqqında məlumat sahibi olmaq</p>
15	02.11.2022	<p>Mövzu № 15. Qonağı qarşılama qaydaları Qısa icmal: Milli mentalitetdə qonağa verilən dəyər və qonağı qarşılarkən, yola salarkən diqqət olunacaq nöqtələr. Ailə mühitində qonaq kimdir? Kimlərə qonaq deyilir. Ev sahibinin dəvət etdiyi qonaq və bu zaman ediləcək hazırlıqlar. Dəvətsiz gələn qonaq. Qonağı qarşılamaqdan əvvəl ev sahibinin öz geyim-keçiminə diqqət yetirməsi. Gülərlə qarşılamaq və qəbul etmək. Qonağı bira tək başına buraxmaq. Yemək hazırlamaq. Yemək təqdim etməyin ədəbi. Söhbətlərin ovqat açıcı və şikayət yüklü olmaması. Qonaqların yola salınması.</p>	<p>1.Mühazirə materialları 2.Şahhüseynova Sevinc Asif qızı “Etika” Bakı-2009. s.95-121 3.Bakıxanov A.A Təzibi”Əxlaq”, Bakı-1984 s.135-145 Tapşırıq: Oteldə qonaqları qarşılama qaydalarını öyrənmək, onları mənimsəmək.</p>
Cəmi: 30 saat			
Seminar			
1	Etika elminin predmeti	2 s	20.09.2022
2	Azərbaycanda etik fikir tarixindən	2 s	26.09.2022
3	Əxlaq və ictimai şüurun digər formaları	2 s	27.09.2022
4	Əxlaqi fəaliyyət	2 s	30.09.2022
5	Peşə etikasası və təcibi etika	2 s	04.10.2022
6	Müştərilərə münasibət və bədən dili	2 s	10.10.2022
7	Peşə etikasası və peşə mədəniyyətinin formalaşmasının etapları	2 s	11.10.2022
8	Biznesdə yalan və kələk	2 s	21.10.2022
9	Etik prinsiplərin turizmde təcibi	2s	24.10.2022
10	Beynəlxalq danışıqlar. Etiket və protokol	2s	25.10.2022
11	Servis işçilərinin müştərilərlə ünsiyyət mədəniyyəti	2s	25.10.2022
12	Xidmət sahəsində müştərilərin narazılıqları və mübahisələri, onların həlli yolları	2s	01.11.2022
13	İşgüzar qəbullar, etiket qaydaları	2s	01.11.2022

14	Rəhbər etiketi və katibin etiketi	2s	04.11.222
15	Qonağı qarşılama qaydaları	2s	04.11.2022
	Cəmi:	30 saat	
	Fənn müəllimi:	Ü.A.Əliyeva	