O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

"TASDIQLAYMAN"
____
O‘quv ishlari bo‘yicha prorektor
T.S. Sharipov
2024 yil “29” 08

MIJOZLAR BILAN MUNOSABATLAR

fani bo‘yicha

SILLABUS

Kunduzgi ta’lim uchun

Bilim sohasi: 400 000 – Biznes, boshqaruv va huquq

Ta’lim sohasi: 410 000 – Biznes va boshqaruv

Ta’lim yo‘nalishi: 60410500 – Bank ishi va auditi

SAMARQAND – 2024

Modul / FAN SILLABUSI
Bank-moliya xizmatlari fakulteti
60410500 – Bank ishi va audit
ta'lim yo'nalishi

Fan nomi:	Mijozlar bilan munosabatlar
Fan turi:	Majburiy
Fan kodi:	
Yil:	4
Semestr:	8
Ta'lim shakli:	Kunduzgi
Mashg'ulotlar shakli va semestrga ajratilgan soatlar:	180
Ma'ruza	44
Amaliy mashg'ulotlar	46
Labaratoruya mashg'ulotlari	-
Seminar	-
Mustaqil ta'lim	90
Kredit miqdori:	6
Baholash shakli:	Test
Fan tili:	O'zbek

Fan maqsadi (FM)	
FM1	"Mijozlar bilan munosabatlar" fani bank ishi mutaxasisligi talabalarini axloqiy jihatdan tarbiyalashning muhim omillardan biridir. Bugungi kunda dunyoning ayrim hududlarida axloqqa zid bo'lgan harakatlar natijasida katta ma'naviy va iqtisoliy yo'qotishlar yuz berayotgani, millatning asriy qadriyatlari, milliy tafakkuri va turmush tarzi izdan chiqayotgani, axloq-odob, oila va jamiyat hayoti, ongli yashash tarzi jiddiy xavf ostida qolayotganini kuzatish mumkin.

Fanni o'zlashtirish uchun zarur boshlang'ich bilimlar	
1.	Bank ishi (BANK6)
2.	Bank etikasi(BANKET)
3.	Bank menejmenti va marketingi(BANMAN10)

Ta'lim natijalari (TN)	
	Bilimlar jihatidan:
TN1	Talabalar jamiyat va insonlararo munosabatlarda axloqiy mezonlarning o'ziga xos xususiyatlari to'g'risida tushuncha, bilim va ko'nikmalarni bilishlari kerak;

TN2	Axloq va odob bilan belgilangan ma'naviy fazilatlarni bilishlari lozim;
TN3	Mamlakatimizda olib borilayotgan islohotlarning bosh mezoni, ma'naviy-ma'rifiy sohadagi yangilanishlarning asosiy yo'nalishlari to'g'risida bilimga ega bo'lishlari kerak;
TN4	Axloq normalari bir xalqdan boshqa xalqlarga, avloddan avlodga o'tib, boyib, takomillashib borishi haqida bilishlari kerak.
	Ko'nikma jihatidan:
TN5	Jamiyat va insonlararo munosabatlarda axloqiy mezonlarning o'ziga xos xususiyatlari to'g'risida tushuncha, bilim va ko'nikmalarni aniqlay oladi;
TN6	Axloq va odob bilan belgilangan ma'naviy fazilatlarni to'g'risida biladi;
TN7	Islohotlarning bosh mezoni, ma'naviy-ma'rifiy sohadagi yangilanishlarning asosiy yo'nalishlariga baho bera oladi;
TN8	Axloq normalari, mijozlar bilan muomala madaniyati, mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha tushunchalarga ega bo'ladi.

Fan mazmuni		
Mashg'ulotlar shakli: Ma'ruza (M)		**Ajratil-gan soat**
M1	«Mijozlar bilan munosabatlar» fanining predmeti, maqsadi va vazifalari	2
M2	Axloqning asosiy kategoriyalari	2
M3	Oliy ta'lim muassalarida odob–axloq qoidalari	4
M4	Bank etikasi va etiketi	4
M5	Bank xodimining etiketi	4
M6	Bank xizmatchisi etikasining mezonlari	2
M7	Bank xizmatchisi va bank boshqaruv madaniyati	4
M8	Bank xizmatchisining bahs yuritish san'ati	2
M9	Bank xodimining estetik madaniyati va tashqi ko'rinishi	4
M10	Bank boshqaruvida muomala madaniyatining asosiy jihatlari	4
M11	Bank xodimining rahbarlik uslubi, fazilatlari va madaniyati	4
M12	Notiqlik va nutq madaniyati boshqaruv jarayonining muhim vositasi	4
M13	Boshqaruv pedagogikasi, bank xodimining pedagogik yo'nalganligi	2
M14	Diplomatik etiket. diplomatik etiketda kiyinish madaniyati va qoidalari	2
JAMI:		**44**
Mashg'ulotlar shakli: Amaliy mashg'ulot (A)		**Ajratil-gan soat**
A1	«Mijozlar bilan munosabatlar» fanining predmeti, maqsadi va vazifalari	2

A2	Axloqning asosiy kategoriyalari	2
A3	Oliy ta'lim muassalarida odob–axloq qoidalari	4
A4	Bank etikasi va etiketi	4
A5	Bank xodimining etiketi	4
A6	Bank xizmatchisi etikasining mezonlari	2
A7	Bank xizmatchisi va bank boshqaruv madaniyati	4
A8	Bank xizmatchisining bahs yuritish san'ati	2
A9	Bank xodimining estetik madaniyati va tashqi ko'rinishi	4
A10	Bank boshqaruvida muomala madaniyatining asosiy jihatlari	4
A11	Bank xodimining rahbarlik uslubi, fazilatlari va madaniyati	4
A12	Notiqlik va nutq madaniyati boshqaruv jarayonining muhim vositasi	4
A13	Boshqaruv pedagogikasi, bank xodimining pedagogik yo'nalganligi	4
A14	Diplomatik etiket. diplomatik etiketda kiyinish madaniyati va qoidalari	2
JAMI:		46

Mustaqil ta'lim (MT)

Talabalarning mustaqil ishi uchun namunaviy mavzular:		Soatlar soni
MT1	«Mijozlar bilan munosabatlar» fanining predmeti, maqsadi va vazifalari. Globallashuv jarayonida ma'naviy tanazzul hodisasi va uning axloqiy asoslari.	6
MT2	Axloqning asosiy kategoriyalari. Jamiyatni modernizatsiya qilishning axloqiy asoslari. Axloqning global muammolari.	6
MT3	Oliy ta'lim muassalarida odob–axloq. Komil inson konsepsiyasining axloqiy –ma'naviy negizlari. Sharq mutafakkirlari asarlarida ilgari surilgan axloqiy g'oyalarini falsafiy tafakkur tarixidagi o'rni.	6
MT4	Bank etikasi va etiketi. Shaxs axloqiy kamolotiga salbiy ta'sir ko'rsatuvchi omillar.	6
MT5	Bank xodimining etiketi. "Ommaviy madaniyat" va uning g'ayriaxloqiy ko'rinishlari.	6
MT6	Bank xizmatchisi etikasining mezonlari. Axloqiy madaniyatning rivojlanishida internetning o'rni.	6
MT7	Bank xizmatchisi va bank boshqaruv madaniyati. Milliy qadriyatlar va zamonaviy yoshlar.	6
MT8	Bank xizmatchisining bahs yuritish san'ati. Sog'lom turmush tarzi mustahkam oilaning garovi sifatida.	6
MT9	Bank xodimining estetik madaniyati va tashqi ko'rinishi. Kino san'atining yoshlar axloqiy tarbiyasiga ta'siri.	6
MT10	Bank boshqaruvida muomala madaniyatining asosiy jihatlari. Etika asosiy kategoriyalari o'rtasidagi umumiy aloqadorlik.	6
MT11	Bank xodimining rahbarlik uslubi, fazilatlari va madaniyati. Axloqiy madaniyatning zamonaviy yo'nalishlari.	6
MT12	Boshqaruv pedagogikasi, bank xodimining pedagogik yo'nalganligi. Etiketning did –fahm, farosat rivojidagi o'rni.	6
MT13	Notiqlik va nutq madaniyati boshqaruv jarayonining muhim vositasi. Ma'rifat – ma'naviy kamolotning asosiy yo'li sifatida.	6
MT14	Diplomatik etiket. Diplomatik etiketda kiyinish madaniyati va qoidalari. Inson shaxsining go'zalligi va manfaatlar uyg'unligi.	6
MT15	Iqtisodiy taraqqiyot jarayonlarida axloqiy bilimning zaruriyati. Din – inson ma'naviyati rivojlanishining muhim omillaridan biri sifatida.	6
	Jami :	90

Asosiy adabiyotlar:	
1	Abdullayeva Sh.Z. "Bank ishi" Darslik T. "Iqtisod-Moliya" 2017 y. – 732 b..
2	Omonov A.A., Qoraliyev T.M., "Pul va Banklar" darslik. T.: "Iqtisod-Moliya" 2018 y. 378 b.
3	Qoraliyev T.M., Azizov U.O'. va boshqalar Bank ishi Darslik. T.: "Fan va texnologiya" 2016 y. 640 b.
4	Bobakulov T.I. Abdullayeva U.A. "Xalqaro valyuta- kredit munosabatlari". Darslik. - T.: "Iqtisod-Moliya", 2019. - 230 b.
5	Abdullayeva Sh.Z. "Pul va Banklar" O'quv qo'llanma T. "Iqtisod-Moliya" 2018 y. – 752 b.
6	O.Ortiqov, I.Qulliyev. "Bank menejmenti va marketingi". O'quv qo'llanma. Toshkent.: "Tafakkur Bo'stoni".2015 y. 224 b.
7	Z..Mamadiyarov, M.Maxmudova. "Bank ishi". Darslik. Toshkent.: "Iqtisod-Moliya" 2021-yil. 381 b.
8	Лаврушин О.И. "Банковское дело". Учебное пособие. Москва "Кнорус" 2021-г. 358 ст.
Qo'shimcha adabiyotlar:	
1	"2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida". PF-5992-son.12.05.2020 y.
2	"Markaziy bank to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni 2019 yil 11 noyabr. O'RQ – 582-son.
3	"Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi O'zbekiston Respublikasi Qonuni 2019 yil 5 noyabr O'RQ – 580-son.
4	Варламова, М.А. Деньги, кредит, банки: Учебное пособие / М.А. Варламова, Т.П. Варламова, Н.Б. Ермасова. – М.: ИЦ РИОР, 2017. – 128 с.

5	U.Azizov va boshqalar Bank ishi Darslik Toshkent.: "IQTISOD-MOLIYA", 2016. 678 b.
6	Z.D.Niyozov va boshq. "Bank etikasi". O'quv qo'llanma. Toshkent.: "Iqtisod-Moliya" 2022 y.- 458 b.

Talabaning fan bo'yicha o'zlashtirish ko'rsatkichini nazorat qilishda quyidagi mezonlar tavsiya etiladi:

a) 5 baho olish uchun talabaning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim:

- fanning mohiyati va mazmunini to'liq yorita olsa;
- fandagi mavzularni bayon qilishda ilmiylik va mantiqiylik saqlanib ilmiy xatolik va chalkashliklarga yo'l qo'yilmasa;
- fan bo'yicha mavzu materiallarining nazariy yoki amaliy ahamiyati haqida aniq tasavvurga ega bo'lsa;
- fan doirasida mustaqil erkin fikrlash qobiliyatini namoyon eta olsa;
- berilgan savollarga aniq va lo'nda javob bera olsa;
- konspektga puxta tayyorlangan bo'lsa;
- mustaqil topshiriqlarni to'liq va aniq bajargan bo'lsa;
- fanga tegishli qonunlar va boshqa me'yoriy-huquqiy xujjatlarni to'liq o'zlashtirgan bo'lsa;
- ftarixiy jarayonlarni sharxlay bilsa.

b) 4 baho olish uchun talabaning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim:

- fanning mohiyati va mazmunini tushungan, fandagi mavzularni bayon qilishda ilmiy va mantiqiy chalkashliklarga yo'l qo'ymasa;
- fanning mazmunini amaliy ahamiyatini tushungan bo'lsa;
- fan bo'yicha berilgan vazifa va topshiriqlarni o'quv dasturi doirasida bajarsa;
- fan bo'yicha berilgan savollarga to'g'ri javob bera olsa;
- fan bo'yicha konspektga puxta shakllantirgan bo'lsa;
- fan bo'yicha mustaqil topshiriqlarni to'liq bajargan bo'lsa;
- fanga tegishli qonunlar va boshqa me'yoriy-huquqiy xujjatlarni o'zlashtirgan bo'lsa.

c) 3 baho olish uchun talabaning bilim darajasi quyidagilarga javob berishi lozim:

- fan xaqida umumiy tushunchaga ega bo'lsa;
- fandagi mavzularni tor doirada yoritib, bayon qilishda ayrim chalkashliklarga yo'l qo'yilsa;
- bayon qilish ravon bo'lmasa;
- fan bo'yicha savollarga mujmal va chalkash javoblar olinsa;
- fan bo'yicha matn puxta shakllantirilmagan bo'lsa.

d) quyidagi hollarda talabaning bilim darajasi qoniqarsiz 2 baho bilan baholanishi mumkin:

- fan bo'yicha mashg'ulotlarga tayyorgarlik ko'rilmagan bo'lsa;

- fan bo'yicha mashg'ulotlarga doir hech qanday tasavvurga ega bo'lmasa;
- fan bo'yicha matnlarni boshqalardan ko'chirib olganligi sezilib tursa;
- fan bo'yicha matnda jiddiy xato va chalkashliklarga yo'l qo'yilgan bo'lsa;
- fanga doir berilgan savollarga javob olinmasa;
- fanni bilmasa.

Agar talaba hemis tizimida baholanganda quyidagicha baholanadi.
0-59 ballgacha 2 baho, 60-69 ballgacha 3 baho, 70-89 ballgacha 4 baho, 90-100 ballgacha 5 baho

Fan o'qituvchilari to'g'risida ma'lumot

Mualliflar:	**Xudoykulov X.Z.** – "Bank ishi" kafedrasi assistenti; **Tursunov F.M.** – "Bank ishi" kafedrasi assistenti.
E – mail:	husniddinxudoyqulov1@gmail.com
Tashkilot:	SamISI "Bank ishi" kafedrasi
Taqrizchilar:	**Taqrizchilar:** **Xaydarov Z.SH.** - «Umar» AITB «Ipak yo'li» Samarqand filiali boshqaruvchi o'rinbosari; **Xolmirzayev M.** - TDII, Samarqand filiali "Buxgalteriya hisobi, moliya va statistika" kafedrasi dotsenti.

Mazkur Sillabus institut o'quv-uslubiy Kengashining 2024 yil 29 avgustdagi 1-sonli yig'ilish bayoni bilan tasdiqlangan. (№S-14-10/1)

Mazkur Sillabus "Bank ishi" kafedrasining 2024 yil 27 avgustdagi 1-sonli yig'ilish bayoni bilan ma'qullangan.

O'quv-uslubiy bo'lim boshlig'i I.E. Shodmonov

Fakultet dekani: O.M. Pardayev

Kafedra mudiri: A.M. Karimova

Tuzuvchi: X.Z. Xudoykulov