

ОҢТҮСТІК ҚАЗАҚСТАН МЕДИЦИНАЛЫҚ АКАДЕМИЯСЫ
Фармция ісін ұйымдастыру және басқару кафедрасы



*Фармацевтикалық
ұйымдарды басқарудағы
КОММУНИКАЦИЯ.*

Орындаған: Дүйсенбекова М.

Тобы: В-ФКБ-03-15

Қабылдаған: Мамытбаева К.Ж.

ЖОСПАР



I Кіріспе

II Негізгі бөлім

1. Коммуникация туралы жалпы түсінік

2. Ұйымдағы коммуникация

III Қорытынды

Пайдаланылған әдебиеттер



КІРІСПЕ

«Коммуникация» терминін саясаттану ғылымында саяси контексте алғаш рет ХХ ғ. басында қолданысқа енгізген зерттеушілердің бірі – Ф. Ратцелдің айтуынша, «саяси қатынаста ақпаратты тарату барлық коммуникациялық қызметтің ең маңыздысы саналады. Дегенмен коммуникация термині кең мағынасында сөз, ишара, бейне және басқа да материалдық тасымалдаушыларға түсірілген нышандар арқылы адамнан адамға ақпарат берілуі деп саналады. Коммуникация саяси ықпал етудің символикалық та, визуалдық та құралы ретінде ежелден қоғаммен бірге пайда болып, дамып келе жатыр.

«Коммуникация» ұғымы (латынның «communicare» - байланыстыру, біріктіру деген сөзінен) ақпаратты алу, өңдеу, жеткізу және сақтау процестерінің жиынтығы болып табылады. Бұл процестерді жекебастық-тұрмыстық деңгейден ғаламдық-әлеуметтік деңгейге дейінгі ауқымда қарастыруға болады.

Коммуникация түсінігі



□ Коммуникация – бұл екі немесе одан да көп адамдар арасындағы ақпарат алмасу;

Бұл бір адамның ойын басқаларға түсінікті етіп көрсетуге бағытталған бір-бірімен байланысқан күрделі процесс.



Коммуникация түрлері:

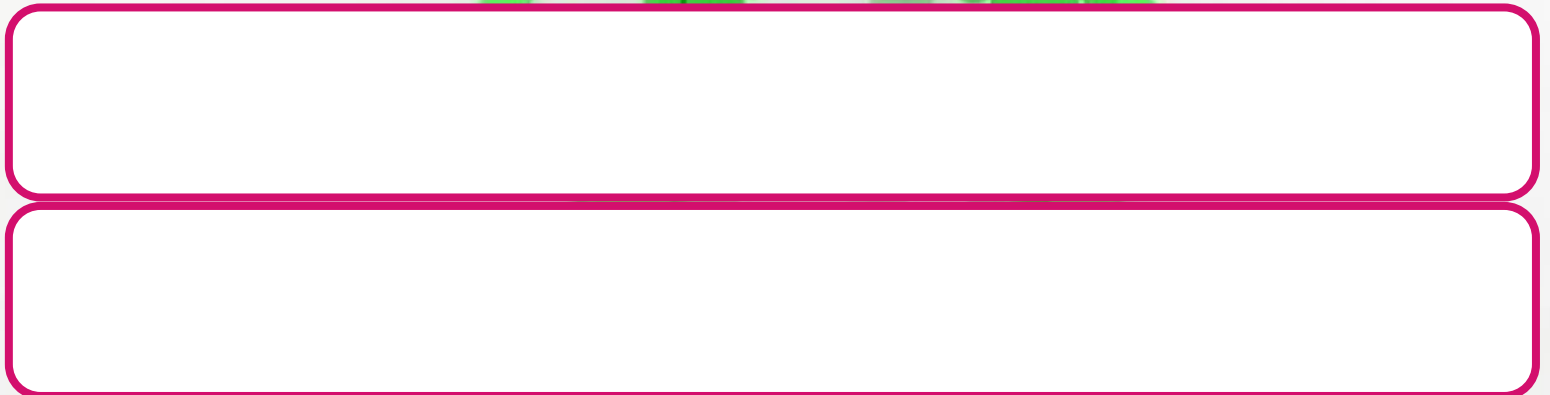
1. Ұйым коммуникациялары

Сыртқы орта мен ұйым арасындағы:

Өзінің сыртқы ортасы мен потенциалды жұмысшылардан тұратын әр түрлі коммуникациялық құралдар қолданылады.

Вертикалды коммуникация

Ұйым ішіндегі бір деңгейден екінші деңгейге жеткізіліп отыратын коммуникациялар



Өзара коммуникациялар



Деңгей аралық
коммуникациялар:
«жетекші – бағынушы»
коммуникациялар:
міндеттерді анықтаумен,
шешумен, талқылап
бағынушылардың
идеяларын қолдану

Жетекші мен жұмысшы
тобының арасындағы
коммуникациялар:
жетекшіге топ
құрылысының
тиімділігін жоғарылатуға
мүмкіндік беру.

Бейресми
коммуникациялар:
сыбыстарды тарату
каналы



Ұйымдағы коммуникация

Басшы өзінің ең көп уақытын мәліметтер алу және шешім қабылдау үшін, бірақ бұл үшін байланысуға, қарым-қатынас орнатуға арнайды. Ол студенттерді ұйымдастыру, мотивация және бақылау қызметтерін орындауға да қарым-қатынас орнатуға байланысты. Бұл қарым-қатынасшылық етудің байланыстырушы процесі болып

Коммуникация-бұл күрделі процесс және оны жақсы түсіну үшін процесс сатыларын білу қажет.

Шетел зерттеушілерінің пікірінше, тиімсіз қарым-қатынас – проблемалардың туындауының басты себептерінің бірі. Тиімді жұмыс істейтін басшылар – бұлар тиімді қарым-қатынас орната білетіндер. Ұйым ішінде де, одан тысқары жерде де тиімді қарым-қатынас ұйым аралықтары үшін де, сыртқы орта үшін де аса қажетті, сол мақсатта олар түрлі амалдарды пайдаланады.



Олар тұтынушыларға жарнама арқылы және басқадай жолдармен байланысады. Сыртқы орта арқылы пайда болатын алуан түрлі проблемаларға байланысты ұйым ішінде әр түрлі талқылаулар, жиналыстар, телефон арқылы келісімдер жүргізіліп, қызмет жазбалары, есептері, бейнетаспалар т.б. жасалады.



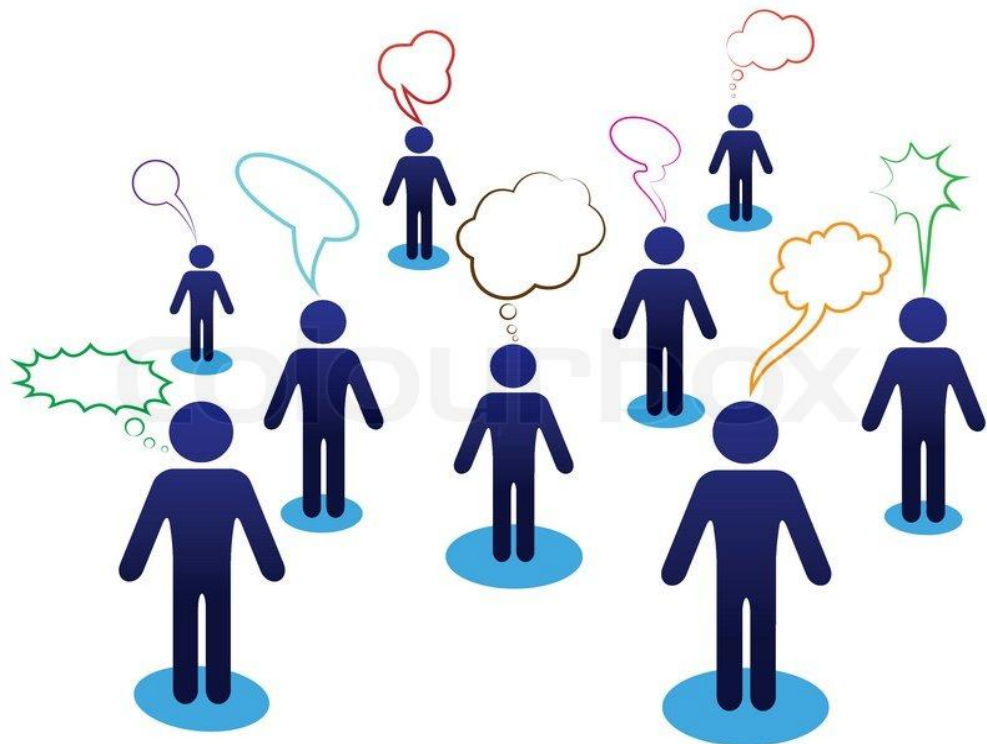
Коммуникация процесі

Коммуникациялық процесс бұл екі немесе оданда көп адамдар арасындағы мәлімет алмасу, әрі оның негізгі мақсаты мәліметтің түсінікті болуын қамтамасыз ету. **Коммуникация** — бұл күрделі процесс және де оны жақсы түсіну үшін процесс сатыларын білу қажет.

Мәлімет (ақпарат) алмасу процесінің элементтері мыналар болып саналады:

- Мәліметті жіберуші идеяны қорытушы немесе мәліметті жинаушы және оны таратып беруші болып саналады;
- — символдар көмегімен кодталған мәліметтің өзін хабарлау;
- — канал, мәліметті беру құралы;
- — алушы. бұл мәліметті қажет ететін адам.

Мәліметті алмасу барысында жөнелтуші мен алушы белсенді роль атқарады, әрі мұның өзі бір біріне қатысты бірнеше кезеңде өтеді. Бұлардың міндеті хабарды дайындау және каналды пайдалана отырып, екі жаққа да түсінікті болуын қарастыру. Мәлімет алу кезеңдері мынадай: **а) идеяның пайда болуы; ә) кодтау және канал таңдау; б) беру; в) декодтау.**



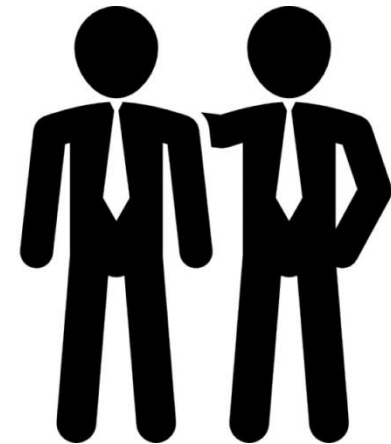
КОММУНИКАЦИЯ ПРОЦЕСІ



Коммуникациядағы кедергілер және оны жою әдістері

Басшы өз уақытының көпшілік бөлігін әңгіме, кеңес өтікузге, тікелей байланыс орнатуға, мәлімет алмасуға жұмсайды. Осыған орай жеке адамдар арасындағы коммуникацияда қандай кедергілер болатындығын білудің айрықша маңызы бар.

<p>Бірінші қабылдауға — түсініп, ұғынуға қатысты кедергілер. адамдардың қабылдап, ұғынуына алуан түрлі факторлар ықпал етеді, сондықтан коммуникация тиімділігін кемітпес үшін бұларды ескеру қажет.</p>	<p>Екіншіден – байланысқа қатыса қатыса отырып және символдарды пайдаланып, мәліметтер алмасады, әрі оны түсінуге тырысады да, мұндайда сөз символын, дене қимылы мен мәліметтерді қолданады.</p>	<p>Үшіншіден, вербалсыз (латынша вербалис — ауызша, сөздей деген мағынаны білдіреді) кедергілер. Вербалсыз қатынаста сөзден басқа кез келген символдар қолданылады. Вербалсыз хабар (передача) көп жағдайда вербалды хабармен қоса өтеді де, сөз мәнін күшейтуі де немесе өзгертуі де мүмкін.</p>	<p>Төртіншіден, нашар кері байланыс. Кері байланыс өте маңызды, өйткені оның өзі сіздің алған хабарыңыздың нақтылығын анықтауыңызға мүмкіндік береді. Басшылар тарапынан жіберілген хабарға қатысты кері байланыстың болмауы жеке адамдар арасында мәлімет алу тиімділігін шектейді.</p>	<p>Бесіншіден, тыңдай білмеу. Қарым-қатынас тиімділігін арттырудың маңызды жағдайларының бірі — адам хабарды жібергенде де және қабылдағанда да бірдей дәл болуы тиіс.</p>
--	---	---	--	--



Семантика — сөзді және а.йтылған сөз мәнін пайдалану әдісін зерттейді.

Жеке адамдар арасындағы қарым-қатынас тиімділігін арттыру үшін мынадай жайттар ұсынылады:

мұқият тыңдай білуге дағдылану

өз идеяңды айтпас бұрын айқындап алу

потенциалдық семантикалық проблемаларды қабылдай білу

өзіңнің дене тұрысыңа, қимылыңа, дауыс ырғағыңа зер салу

Эмпатияға және ашық жарқын әңгімеге көңіл бөлу

кері байланыс орнатуға тырысу



Эмпатия — бұл басқа адамның сезіміне көңіл аудару, әрі өзара пікірлескенде, хабар алмасқанда қолдау, көңілді әңгімелесу

Ұйымдық қарым-қатынас кедергілері және оны жою әдістері.

Ұйымдық қарым-қатынас кәсіпорын қызметінің тиімділігіне едәуір ықпал етеді, сондықтан да, қандай кедергілер болатындығын, әрі мұндай алмасуды қалай жетілдіруге болатындығын білудің зор маңызы бар.

Кедергілердің бірі — хабардың бұрмалануы. Кәсіпорын ішінде мәліметтің бұрмалануы жеке адамдар арасында жөнді қарым-қатынас орнатылмаудан немесе басқарушының біреуі хабармен келіспегенде болуы мүмкін. Екінші бір себебі — мәліметтің екшелік сүзілуінен (филтрациялануынан), былайша айтқанда мәліметтің дұрыс сұрыпталмауынан оның мазмұны бұрмаланады.

Келесі кедергі мәліметтің тым көп келуінен болады. Мұндайда басшы қажетті, қажетсіз мәліметтерді өңдеуге әуестенеді.

Кәсіпорынның тиімсіз құрылымы басшының қойылған міндетті жоспарлау және жүзеге асыру мүмкіндігін шектейді.

Жоғарыда аталған кедергілерден басқасына жататындары — басқарма кадрларының құрамы, әрі оларды қабылдай білуі т.б.

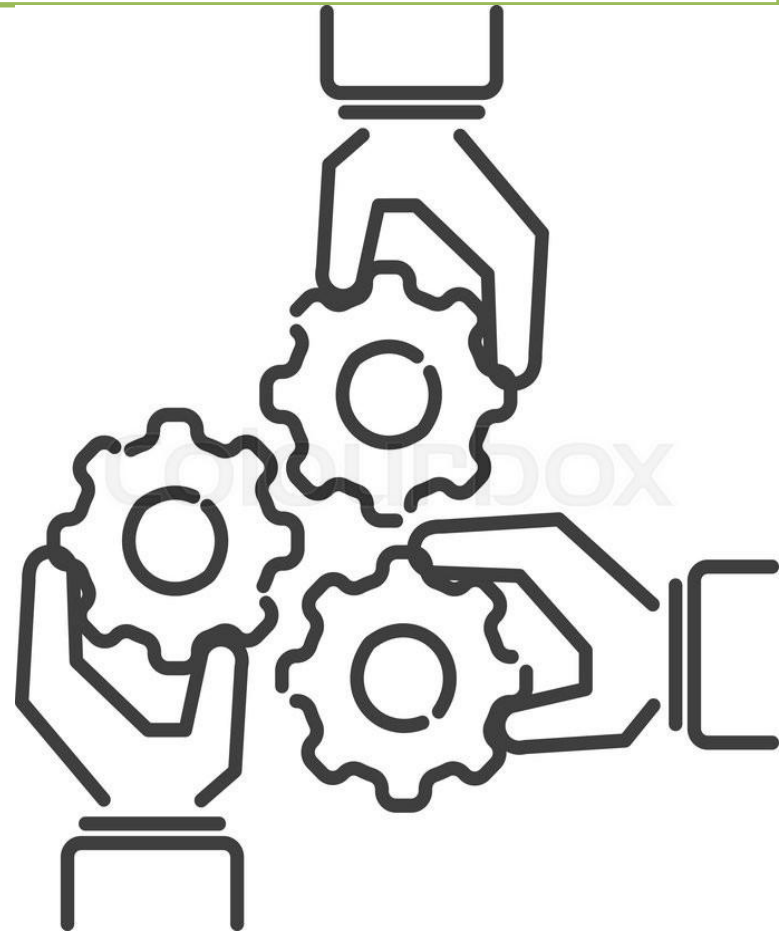
Кәсіпорында мәлімет алмасуды жақсартуға болады, ол үшін кері байланыс жүйесі құрылуы, мәлімет тасқыны реттеліп отыруы, басқару әрекетінің белсенділігі арттырылуы, ұсыныс жинау жүйесі өрістетілуі, алынған мәліметтерді бастырып, ұйым ісінде пайдалануы, сондай-ақ мәлімет алу үшін қазіргі технология жетістіктерін қолдануы тиіс.



Вербалсыз қарым-қатынастың ең табиғи амалы — көзқарас. Оның өзі көптеген жайді аңғартады. Егер әңгімедүкен құруға машықтанған адамдар өзінің сезім күйін ыммен немесе дене қимылымен білдіретін болса, онда ол өзінің кез қимылына бақылау жасай алмайды. Оның көзі еріксізден біресе ұлғаяды, біресе кішірейеді, сол арқылы әңгімелесушіге өз пікірін білдіреді.

Коммуникативті сапалар – бұл, іскерлі және басқа да ақпаратпен тиімді жұмыс істеу үшін қажетті, сонымен қатар, құнды ақпараттарды жинау мен сақтау біліктілігіне қойылатын талаптар. Әрекет коммуникация – бұл, формалды коммуникация сферасындағы кеңес беру, тексеру, экспертиза және аудит, шешімді жасаудағы қатысулар. «Байланыс» - ақпарат негізінде субъектілердің өзара әрекеттесуін білдіретін жиынтық термин. Ақпараттық процестер байланыстың түйінін құрайды деп

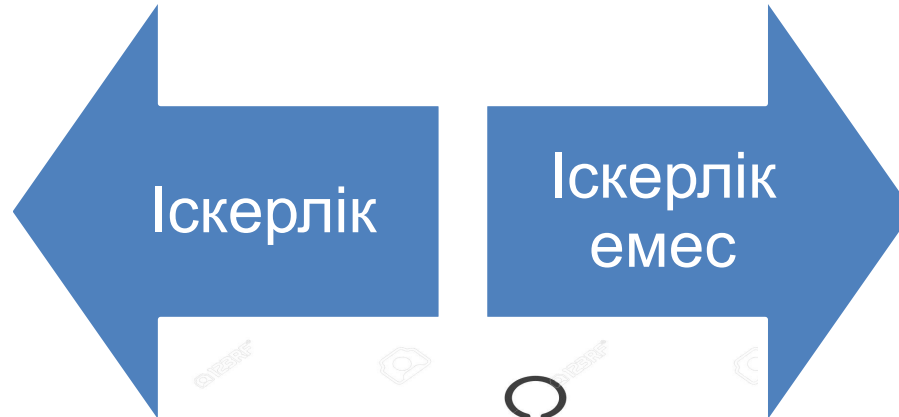
Байланыстық сапалар. Бұл іскерлік және басқа ақпаратпен тиімді жұмыс үшін қажетті субъектілердің сапасы, сондай-ақ олардың кәсіби білімдеріне және бағалы іскерлік пен басқа ақпаратты жинақтау және бөлу қасиеттеріне қойылатын талаптар. Ресми байланыстар саласында бұл сапалар талаптар ретінде лауазымды тұлғаның заңды мәртебесін анықтайтын құжаттарда бекітілген.



Коммуникациядағы байланыстық әрекеттер

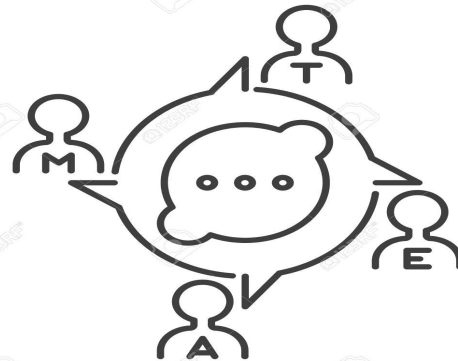
Ресми байланыстар саласында бұл кеңес беру, инспекциялау, сараптама және аудит, шешімдер әзірлеу мен қабылдауға қатысудың барлық мүмкін түрлері. Байланыстық әрекеттер секілді бұл әрекеттер мен рольдер тиісті мәртебелік құжаттарда қарастырылған жәре тіркелген.

Бейресми байланыстар саласында екіге бөлінеді.



басқа мүдделерге негізделетіндігіне қарамастан, ұйымдағы араласатын қатысушылардың «салмақтық санаттары» ерекшеленуі мүмкін. Бір лауазымды тұлғалар байланысқа қатыса отырып, тура директивтіге өкілеттікті бопалды

жаңалықтармен алмасу, кеңестер, сыбыс, өсек тарату, ұтыс ойындарына қатысу және т.б. ретінде өкілеттілікті болады.





- **Топ аралық саяси коммуникация әр түрлі топтар арасындағы формальды және формальды емес араласу тәсілдерін білдіреді. Формальды вариантта даулы мәселені шешу мақсатындағы арнайы ұйымдастырылған келіссөздер. Формальды емес вариантта топтар арасындағы қатынастарды бекітуге бағытталған белсенді өзара қарым-қатынас.**





Қорытынды

Қазіргі таңда «коммуникация» ұғымының негізгі үш түсінігі бар. Біріншіден, коммуникация материалдық және рухани әлемнің кез-келген объектісінің байланыс құралы, яғни белгілі бір құрылым ретінде көрінеді. Коммуникация жеке адамның хабар-ошары мен қоғамдық тұрғыдағы ақпарат арасындағы көпір сияқты. Коммуникацияның негізгі тетігі - жеке тұлғаның ақпарат қабылдауын әлеуметтік тұрғыдан маңызды жеке және жаппай әсер процесіне айналдыру болып табылады. Екіншіден, коммуникация – процесс болып табылады, осы арқылы жұрт бір-бірімен ақпарат алмасады. Үшіншіден, коммуникация ретінде қоғамға және оның құрамдас бөліктеріне әсер, ықпал ету мақсатымен ақпарат беру және жаппай хабар алмасу түсініледі.

■ Пайдаланылган әдебиеттер

- Арыстанов, Ж.М. Менеджмент и маркетинг в фармации: учебное пособие/ Ж. М. Арыстанов, А.Т. Токсеитова. – Алматы: Эверо, 2016. – 532 с.
- <http://stom.tilimen.org/kommunikaciya-tsinigi.html>
- <https://www.freepapers.ru/23/kommunikaciya/158534.980412.list1.html>
- https://studopedia.net/2_6354_verbaldi-kommunikatsiya-degenimiz-ne.html
- <http://emirb.org/kesiptik-oitu-jjesindegi-pedagogikali-menedjment.html?page=3>

**НАЗАРЛАРЫҢЫЗГА
РАХМЕТ!!!**

