



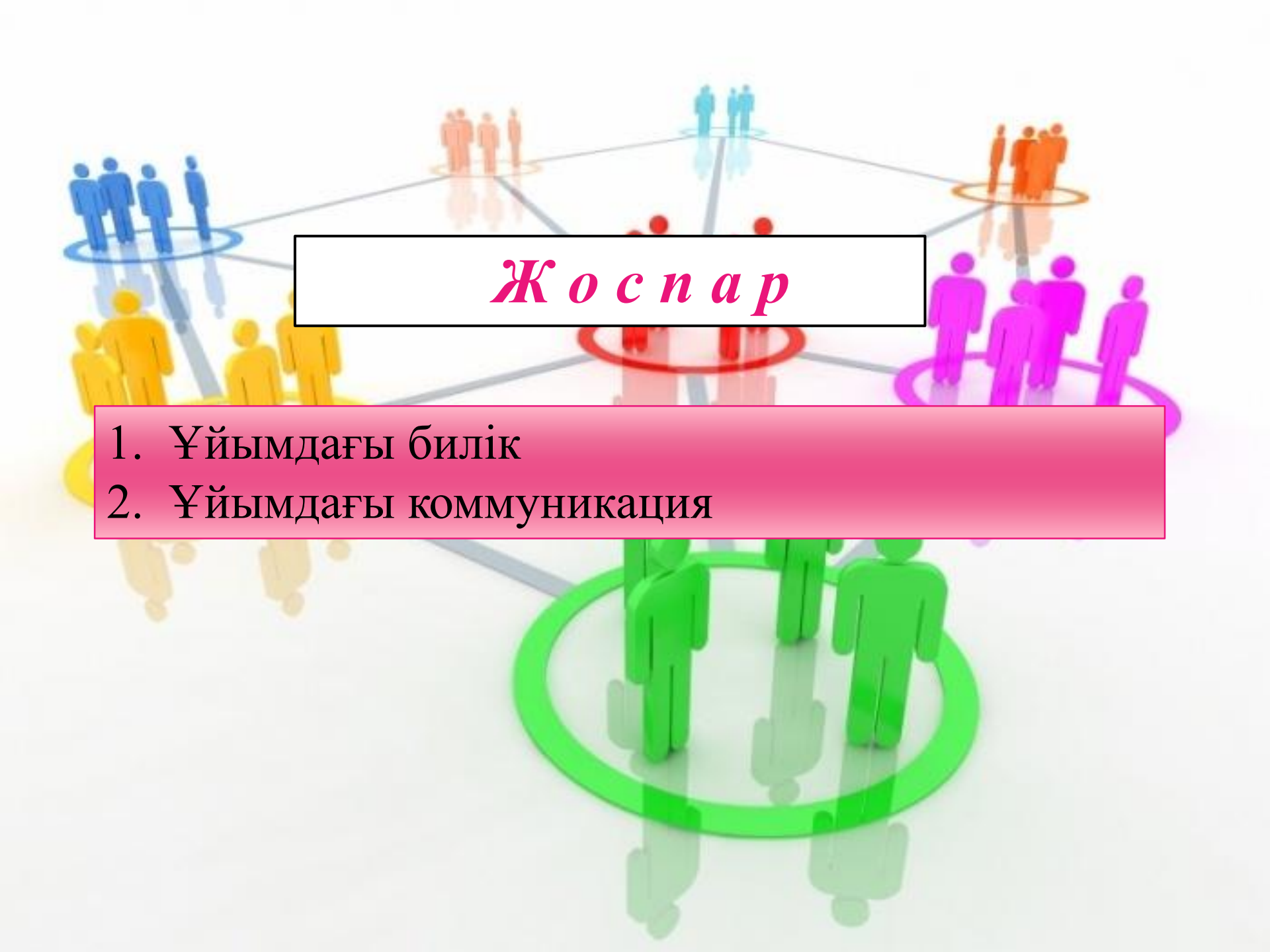
Ұйымдағы билік және коммуникация

*Орындаған: Хайдар Алма
Уркинбаев Нұрғали
Қабылдаған: Амренова Г.К.*



Дәріс мақсаты

- **Ұйымдық билік және коммуникация ұғымының арғы жағында қандай ұғымдар жатқанын студенттерге түсіндіру. Билік және коммуникация түрлерін, құрылымын ашып көрсету. Осы тақырып барысында арнайы ұйымдық мінез-құлықтық түсінікті қалыптастыру.**



Ж о с п а р

1. Ұйымдағы билік
2. Ұйымдағы коммуникация

Билік түсінігі

Билік – бұл басқаларға ықпал жасау мүмкіндігі.

Билік- басқару үшін қажет.

Билік ету- әрқашанда адамдарға өз дегенін, олардыңықыласынсыз зорлап істеу деген емес. Нақты айтсақ, абсолютті билік болмайды.



Билікті ұйымдастыру түрлері:



The diagram illustrates three types of knowledge organization. It features a central network of stylized human figures in various colors (blue, red, green, orange, purple) connected by lines. Three green circles are overlaid on the diagram, each containing text describing a type of organization. The first circle on the left is associated with a group of blue figures. The second circle on the right is associated with a group of red figures. The third circle at the bottom is associated with a group of green figures.

Жеке (бір адаммен жүргізіледі)

Коллективті (топпен жүргізіледі)

Коллегиялық
(жалпы пікірлерге сүйене отырып бір адаммен жүргізіледі)

Ұйымда биліктің үш маңызы бар:



Біріншіден, бұл ұйым субъектілерінің еркіндегі, яғни ұйымның басқа субъектілеріне мақсатқа сай әрекет етуге мүмкіндік беретін құралдар. Бұны субъектілерге жатқызылған «билік - сапа» деп атаймыз.

Екіншіден, билік – бұл бағытталған әрекеттің өзі, яғни процесті құрайтын арнайы әрекеттер мен процедуралардың жиынтығы.

Үшіншіден, бұл ұйымның «жоғарғы» және «төменгі» субъектілері арасындағы қарым- қатынас – «билік- қатынас».

Билік жүргізу формалары:



Әкімшілік билік (мәжбүр ету негізінде билік жүргізу) - Мұнда орындаушы басшының шара қолдануы немесе өзіне аса қажетті қажеттілігінің орындалмай қалуына бөгет болуын, әйтпесе қандайда болмасын өзіне бір жағымсыз істің болатынын біледі. Сондықтан да орындаушы мұндай жайсыз жағдайлардың болып қалуынан сескенеді де, бастықтың айтқанын орындауға мәжбүр болады.

Оң жақтары:

- Тез нәтижеге жетуге мүмкіншілік жасайды
- Қолдануда қарапайым

Теріс жақтары:

- Кадрлар ағымы өте жоғары
- Жұмысшылар біліктілігінің төмендеуі
- Қол астындағылардың еріктілігіне жол жоқ
- Персонал есептілікті бұрмалап көрсетеді

Сыйлық беру, марапаттау негізіне сүйеніп билік

жүргізу - Орындаушы басшының өзінің бір өзекті қажеттілігін орындайтынына сенеді. Бастық беделін, оның айтқан сөзіне тұратынын біледі. Ынталандыру, сыйлық беру әрқашанда еңбек белсенділігін арттырудың тиімді жолы.

Оң жақтары:

- Персоналға жағымды әсер етеді
- Искерлік біліктілігі дамиды
- Менеджерге қатысты жағымды көзқарастар түзіледі

Теріс жақтары:

- Менеджер іс-әрекетінде қателіктер кету ықтимал (қаржылық, экономикалық және т.б.)

Сенім негізінде билік жүргізу (экспертті)-

Орындаушы бұл мәселеде, проблема жөнінде ықпал жасаушының аса білікті екеніне сенімді болады және оны бағалайды. Бұл жағдайда орындаушы саналы түрде басшының парасаттылығына сеніп, оның айтқанын істейді, оған бағынышты болады.

Оң жақтары :

- Жұмыстың жоғары тиімділігіне кепілдік береді
- Төменгі ақылы еңбекті қолдану
- Менеджердің жоғары кәсіптік біліктілігі

Теріс жақтары :

- Менеджердің бірінші қателігіне дейін - тиімді
- Персоналдың қайтарымы нашар
- Билік етудің төменгі деңгейі

Үлгі болу негізінде билік жүргізу (эталонды)-

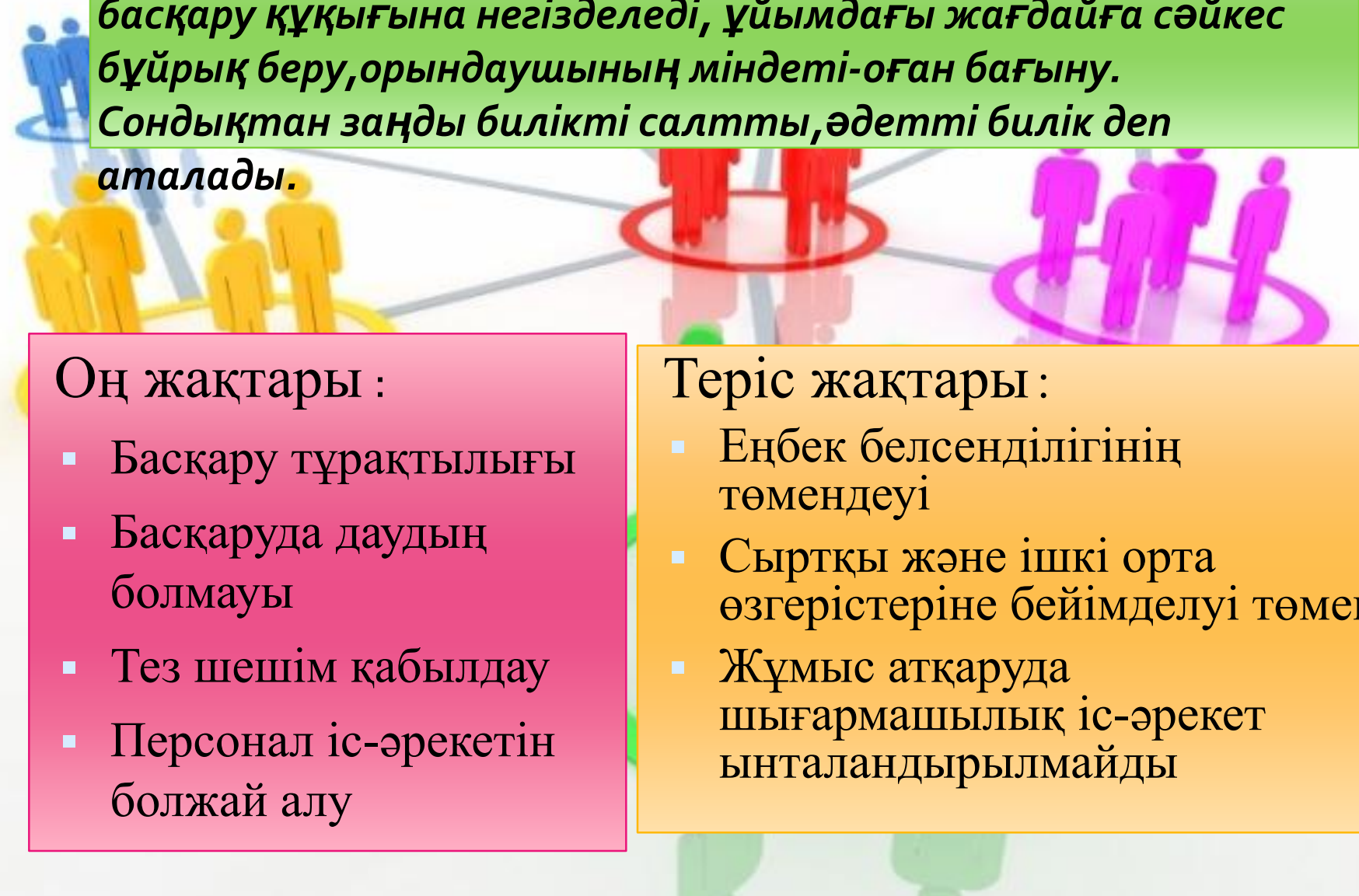
Мұнда ықпал жасаушы адам ерекше қабілетті, іскерлігі, қасиеттілігімен үлгі бола алады, сондықтан да ұйымдағы басқа адамдар сондай болғысы келеді, соған тырысады, басшының айтқанын бұлжытпай орындауға ұмтылады

Оң жақтары :

- Персонал еңбегінің жоғары интенсивтілігі
- Басқару шешімдерінің жылдам іске асырылуы
- Жұмысшылар топтарында жанжалдың аз болуы
- Ынталандыруға аз шығындалу

Теріс жақтары :

- Демократиялық қадағалау процедураларының жоқ болуы
- Менеджер болмағанда басқаруда іріткі туындайды
- Басқару қабылданбайды



Заң бойынша билік жүргізу- адамның басқа адамдарды басқару құқығына негізделеді, ұйымдағы жағдайға сәйкес бұйрық беру, орындаушының міндеті-оған бағыну. Сондықтан заңды билікті салтты, әдетті билік деп аталады.

Оң жақтары :

- Басқару тұрақтылығы
- Басқаруда даудың болмауы
- Тез шешім қабылдау
- Персонал іс-әрекетін болжай алу

Теріс жақтары :

- Еңбек белсенділігінің төмендеуі
- Сыртқы және ішкі орта өзгерістеріне бейімделуі төмен
- Жұмыс атқаруда шығармашылық іс-әрекет ынталандырылмайды



Ұйымдағы коммуникация

Коммуникация дегеніміз қарым-қатынас, екі және одан көбірек адамдардың өзара түсінісуге негізделген қарым-қатынасы: бір бірінен ақпарат, мәліметтер алмасуы.

Басшы ең көп уақытын мәліметтер алу және шешім қабылдау үшін басқалармен байланысуға, қарым-қатынас орнатуға арнайды. Ішкі және сыртқы байланыста басшылар мотивация және бақылау қысымымен қамтамасыз ету да қарым-қатынас орнатуға байланысты. Коммуникация – басшылық етудің байланыстырушы функциясы болып табылады.

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

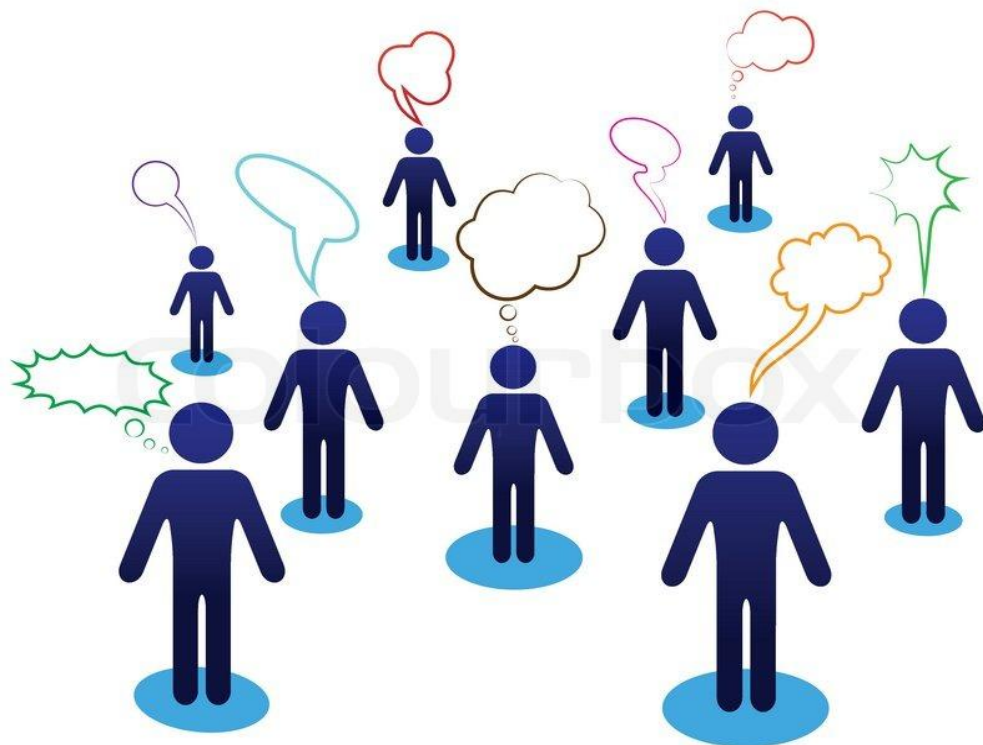
Шетел зерттеушілерінің пікірінше, тиімсіз қарым-қатынас – проблемалардың туындауының басты себептерінің бірі. Тиімді жұмыс істейтін басшылар – бұлар тиімді қарым-қатынас орната білетіндер. Ұйым ішінде де, одан тысқары жерде де тиімді қарым-қатынас ұйым аралықтары үшін де, сыртқы орта үшін де аса қажетті,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



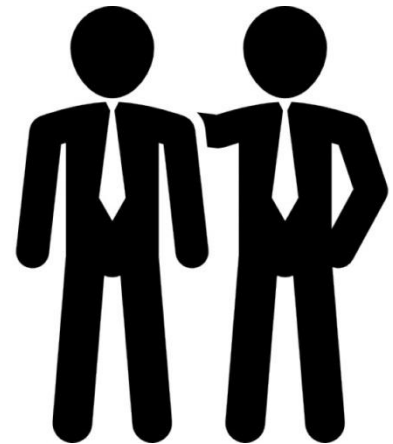
Мәлімет (ақпарат) алмасу процесінің элементтері мыналар болып саналады:

- 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.**

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.
- Бірінші қабылдауға — түсініп, ұғынуға қатысты кедергілер. адамдардын қабылдап, ұғынуына алуан түрлі факторлар ықпал етеді, сондықтан коммуникация тиімділігін кемітпес үшін бұларды ескеру қажет.
- Екіншіден – байланысқа қатыса қатыса отырып және символдарды пайдаланып, мәліметтер алмасады, әрі оны түсінуге тырысады да, мұндайда сөз символын, дене қимылы мен мәліметтерді қолданады.
- 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.
- 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.
- Бесіншіден, тыңдай білмеу. Қарым-қатынас тиімділігін арттырудың маңызды жағдайларының бірі — адам хабарды жібергенде де және қабылдағанда да бірдей дәл болуы тиіс.



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 идеянды
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.

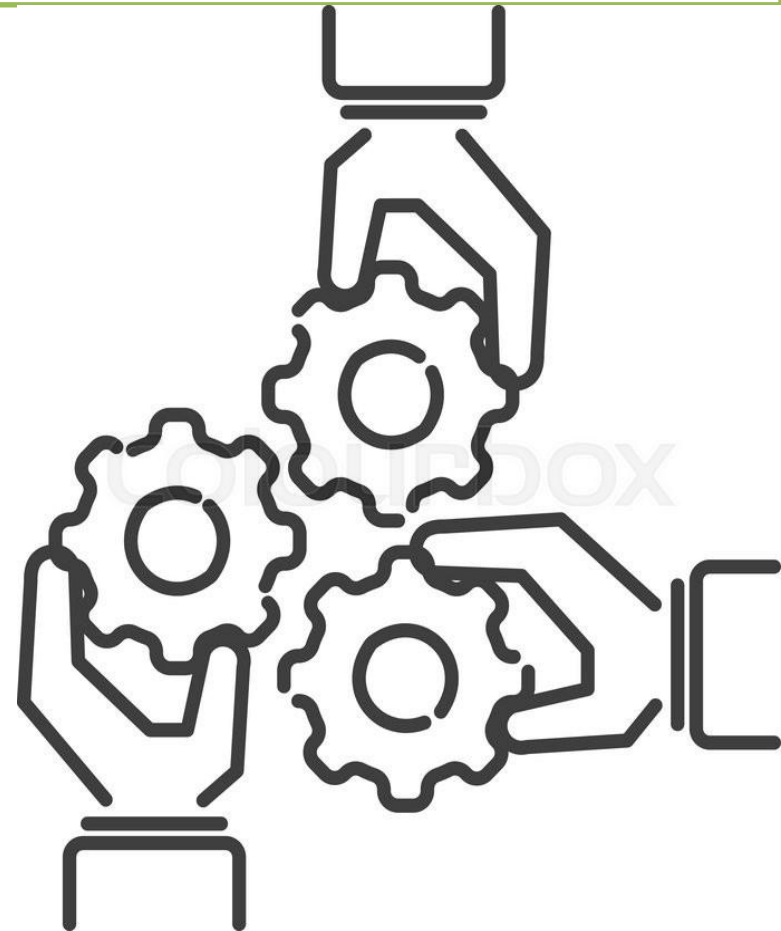
Кәсіпорында мәлімет алмасуды жақсартуға болады, ол үшін кері байланыс жүйесі құрылуы, мәлімет тасқыны реттеліп отыруы, басқару әрекетінің белсенділігі арттырылуы, ұсыныс жинау жүйесі өрістетілуі, алынған мәліметтерді бастырып, ұйым ісінде пайдалануы, сондай-ақ мәлімет алу үшін қазіргі технология жетістіктерін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



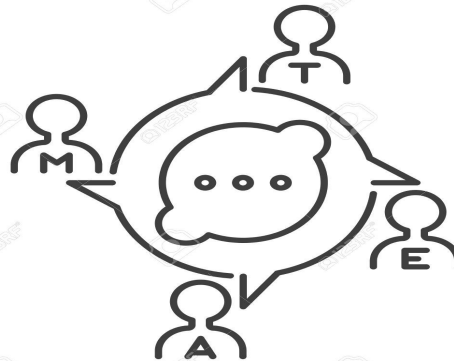
Коммуникациядағы байланыстық әрекеттер

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 жөре тіркелген.

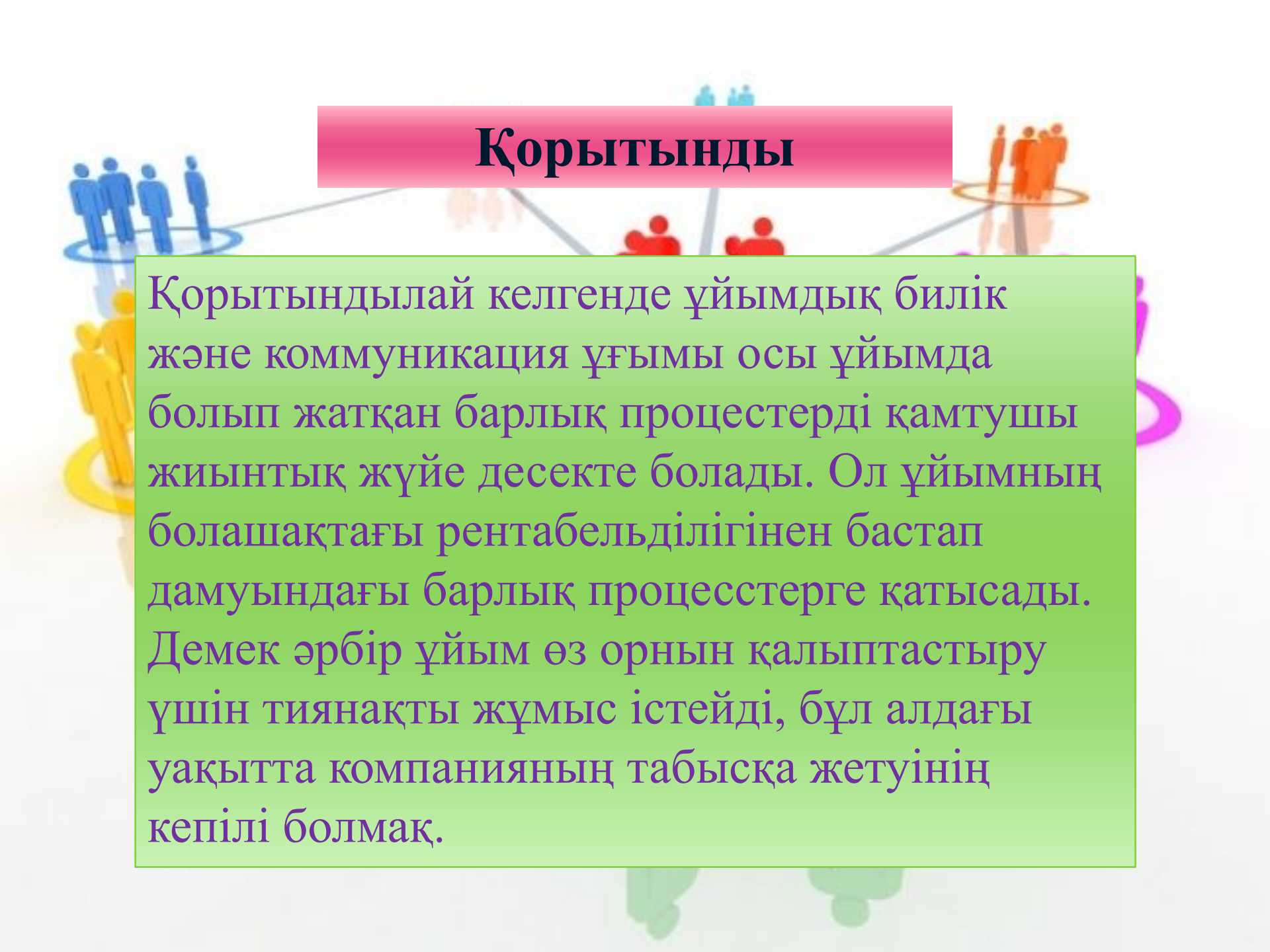
Бейресми байланыстар саласында екіге бөлінеді.

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

- Іскерлік
- Іскерлік емес



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



Қорытынды

Қорытындылай келгенде ұйымдық билік және коммуникация ұғымы осы ұйымда болып жатқан барлық процестерді қамтушы жиынтық жүйе десекте болады. Ол ұйымның болашақтағы рентабельділігінен бастап дамуындағы барлық процесстерге қатысады. Демек әрбір ұйым өз орнын қалыптастыру үшін тиянақты жұмыс істейді, бұл алдағы уақытта компанияның табысқа жетуінің кепілі болмақ.