

6-ЛЕКЦИЯ. ТАҚЫРЫБЫ: БАСҚАРУДАҒЫ КОММУНИКАЦИЯ

Лекцияның мақсаты мен міндеттері: Басқару ақпараты менеджменттің негізі ретінде, басқарудағы коммуникацияның ролін, коммуникациялық процесс, оның кезендері мен элементтерін, ұйымдық коммуникацияның кедергілері және оларды жоюды студенттерге таныстыру

Жоспары:

1. Басқару ақпараты менеджменттің негізі ретінде.
2. Басқарудағы коммуникацияның ролі
3. Коммуникациялық процесс, оның кезендері мен элементтері.
4. Ұйымдық коммуникацияның кедергілері және оларды жою.

1. Басқару ақпараты менеджменттің негізі ретінде

Мәлімет (ақпарат) – *ақпарат термині латын тілінен еңген – түсіндіру, баяндау, мәлімет деректер беру деген ұғымдарды білдіреді. Басқару ісінде мәлімет (ақпарат) ұғымы сақтауға, таратуға және түрлендіруге тиісті деректер ұғымын береді.*

Табиғатта, қоғамда, өндірісте болатын кез – келген өзгерістер нендей бір деректердің, бөлімінің көзі болып саналады. әрі ол кез келген құбылыстың, процестің, оқиғаның сандық және сапалық сипаттамасын бейнелейді. Осы деректердің барлығы кез – келген нышанда және кез – келген мазмұнда мәлімет (ақпарат) болып саналады.

Тәжірибе бүкіл технологиялық процестер барлық жерде мәліметтік процестердің нәтижесінде туындайды, таралады және бағытталады. Жалпы күштер, материалдар, еңбек құралдары тасқынымен қоса, өндіріс процесінде мәліметтер тасқынының айналысы да болады, ал өндірісте өз кезегінде карама –қарсы мәліметтер туындайды – ағымдағы жоспарлардың орындауы туралы есептер, жедел тапсырпалар мен жарлықтар. Оның өндірістегі рөлі де, міне осындай. Басқарушы мен басқарылатын жүйелердің аралығында мәлімет алмасудың арасында кәсіпорынды басқару жүзеге асырылады.

Басқару процесі тұрғысына қарастырғанда мәліметте еңбек құралы, басқарылатын, басқаратын жүйелер және сыртқы орта туралы деректер жиынтығы ретінде қарастыруға болады. Бұл ұғымда мәлімет басқару процесінің негізі, шешімді әзірлеу, қабылдау және жүзеге асыру ретінде орын алады. Басқару процесі шешімін біршама дәйектілігі туралы жүзеге асады, ал оның тиімділігін аралық және ақырғы нәтижелер туралы мәлімет негізінде анықтауға болады.

Сонымен басқару процесінің барлық сатылары мен кезеңдері мәліметтерді өндеуге байланысты. Басшының және басқару аппаратының ұйымдық – тәжірибелік қызметі де көбінесе мәліметтік сипат алады. Мәліметсіз басқару, мақсатын анықтау, жағдайын бағалау, мәселені тұжырымдау, шешім қабылдау және оның орындалуын бақылау мүмкін емес. Нарықтық экономика жағдайда мәлімет рөлі арта түседі. Басқару құрылымын олар атқаратын қызметінің құрамы мен мазмұнын түбегейлі өзгерту мәлімет тасқынының жеткізілуіне, оның мұқият таратылуына

себепші болады. Экономиканы басқарудың барлық деңгейінде жоспарлау – экономикалық міндеттердің номенклатурасы мен мазмұны елеулі өзгеріске ұшырап, оларды шешудің сапасы мен тәртібіне талап күшейеді. Осы мәселелерді игеру көп жағдайда қажетті ғылыми – техникалық, коммерциялық және демографиялық деректерді жинауды, сақтауды және өңдеуді жүзеге асырудға байланысты.

Өміршілік - әкімшілік жүйелерді қайта құру жағдайындағы өндірістік бірлестіктер мен кәсіпорындардың дербестік алуы, басқару етеді, демек, осыған орай мәліметтерді қалыптастыру мен тарату жүйесінде де елеулі өзгерістер болады.

Мәлімет процестерін ұйымдастырған кезде, жалпы және ерекше сипатта болатын мәлімет қасиетін де ескеру қажет.

Мәліметтің негізгі қасиеті, оның оқиғаларды, процестерді көрсете алатын қасиетінде. Біз көңіл аударатын жүйе неғұрлым күрделі болған сайын, оны сипаттайтын деректердің құрамы мен ауқымы соғұрлым қомақты, мәліметтерді жинақтау, тарату, өңдеу құралдарының қуатын арттыруға және жетілдіруге талап күшейеді.

Қазіргі кәсіпорындар қызметі толып жатқан процестер, оқиғалар, құбылыстар жиынтығынан тұрады, олардың әрқайсысы мәлімет көзі болып саналады. Мұндай кәсіпорындарды басқарудың күрделілігі көбінесе өндіріс сипаттамасын бағалауға байланысты.

Мәліметтер қасиетінің бірі – оны әлде неше рет пайдалануға болатындығы. Бұл қасиеті мәліметтің тұтыну ерекшелігіне сол процестен кейін оның жайылып кетпейтіндігіне байланысты. Осындай қасиеті болғандықтан мәліметті өңдеу, сақтау жүйесін ғана емес, сондай – ақ басқару аппараты қызметкерлерінің оны пайдалануды ортлықтандыруына тура келеді.

Мәліметті жинаудың негізі оны түсіну, яғни объект бейнесін қалыптастыру, оны тану және бағалау. Мәліметті түсінудің нәтижесінде ол таратуға және өңдеуге лайықты нышан нәтижесінде ол таратуға және өңдеуге лайықты нышанға ие болады. Адамдар мәліметтің кез – келген түрін түсіну үшін, оның өзі адам органдарының сезіміне лайықталып тиісінше индекстелуі тиіс.

Индекстелу нышандары: - цифрлық (құжаттарға цифрмен жазу, есептегіштерге счетчиктерге), таблоға жазу т.б.)

Алфавиттік (құжаттарға сөзбен жазу, есептегіштерге, таблоға жазу т.б.)

Символикалық (сызбаларға, чертеждарға), схемаларға шартты түрде бейнелеу.

Заттық – бейнелік (телевизиялық бейне, фотосурет т.б.)

Мәліметті тасымалдаушылар (оны кескіндеу және тарату құралдары)

Мәліметтер – басқару процесінің негізі болып саналады. Басқару процесінің барлық сатылары мен кезеңдері мәліметтерді өңдеуге байланысты. Мәліметтерсіз басқару, мақсатын айқындау, жағдайды бақылау проблеманы тұжырымдау, шешім қабылдау және орындалуын бақылау мүмкін емес.

Басшының және басқару аппаратының ұйымдық – тәжірибелік қызметі де көбінесе мәліметтік (ақпараттық) сипатта болады, өйткені олар шешім қабылдау үшін мәліметтер алады және де қабылдаған шешімдер жайлы мәліметтер таратады.

Мәліметтер рөлі біркелкі емес, ол әр түрлі кезеңде түрліше келеді. Мәселен, басқару мақсатын айқындаған кезде мәлімет ауқымы, оның соннылығы, құндылы, толықтығы және т.б. маңызды.

Жағдайды бағалаған кезде, осы бағалауды жинақы түрде, жүйелік тұрғыдан анықтауға мүмкіндік беретін мәлімет түрлерінің айырықша маңызы бар.

Шешімді шығару және аналиткалық әрекет сатысында мәліметтерді өңдеу мүмкіндігі зор рөл атқарады да, мұның өзі оның ұсынылу нышанына тәуелді болады.

Шешімді жүзеге асыру жөніндегі ұйымдық – тәжірибелік істе мәліметтердің тарату процестері, таратылу жылдамдығы, дер кезінде берілуі, оның түсу толықтылығы тағы басқа айрықша рөл атқарады.

Басқару процесінде мәлімет рөлі екі жақты, біріншіден, өндіріс дамыған сайын мәлімет көлемінің тұрақты ұлғаюы басқаруды қиындата түседі, екіншіден, мәліметтер, әсіресе ғылыми – техникалық мәліметтер ұлғайған сайын басқаруды жетілдіру мүмкіндіктері де арта түседі. Сонымен, басқаруға пайдаланылатын мәлімет көлемінің өсуін бір жақты бағалауға болмайды. Мұның өзі басқару қиындығының диалектикалық тұтастығын және оны ойдағыдай меңгеру мүмкіндігін көрсетеді.

Мәліметрді жіктеу. Өндірісті басқару процесінде мағыналық мазмұны жағынан алуан түрлі мәліметтерді пайдалануға тура келеді. Оның өзі мәліметтің қолданылу мақсаты, тасымалдану, оқиғаны қамту дәрежесі, қозғалу бағыты және басқа да белгілері жағынан түрліше болады. Бұл белгілер біршама көп болғандықтан мәліметтерді жіктеуге тура келеді. Мұның барлығы қойылған мақсатқа орай мәліметтер тасқынын қаншалықты терең зертейтінімізге байланысты.

1. Мәліметтер басқару жағдайына қарай жіктелуі мүмкін. Бұл белгілер бойынша экономикалық, ұйымдық, әлеуметтік, техникалық мәліметтер болып бөлінеді.

2. Көрсетілу сипатына қарай кескінделген, аудио және аудиовизуалдық мәліметтер болып бөлінеді.

3. Көрсетілу нышаны бойынша цифрлық, әріптік және кодталған мәліметтерше бөлуге болады.

4. Алыну көзі бойынша сыртқы және ішкі мәліметтерге бөлуге болады. Мұнда басқару жүйелерінің деңгейі бойынша жіктелетін кіріс және шығыс мәліметтеріне бөледі. Ішкі мәліметтер өндіріс жүйесінің алуан түрлі даму динамикалығымен (өсіңкілігімен) сипатталады.

5. Өңдеу дәрежесі бойынша алғашқы және туынды мәліметтерге бөлінеді. Басқару практикасында туынды (екінші) мәліметтер пайдаланылады, оны тұрақты және ауыспалы мәліметтерді өңдеу

нәтижесінде алды және де мұның өзі шешім қабылдауға неғұрлым даяр мәліметтер болып саналады.

6. Мәліметтер қарқынды пайдалану уақыты бойынша да жіктелуі мүмкін. Мұнда шартты тұрақты және ауыспалы мәліметтерге бөлуге болады.

Жалпы мәліметтердің ішінде шартты – тұрақты мәлімет көлемі бойынша шамамен 70 % - дай болады, әрі мұның өзі өзгеріссіз қалады немесе ұзақ уақыт бойы шамалы ғана өзгеріп, басқару міндеттерін шешу үшін талай рет пайдаланылады.

Жүйелердің даму бағытының өзгеруі тұрғысынан қарағанда ең маңызды әрі күрделі ауыспалы мәліметтер болып саналады. Ол негізінен алғанда өндірісте пайда болып, әрбір нақты уақыт аралығындағы оның жай күйін сипаттайды. Бұған өндірісті қоршаған орта арқылы оған ықпал ететін мәліметтер жатады.

Бұл мәліметтердің динамикалығы (өсіңкілігі) оны өңдеу үшін ерекше жоғары қарқынды қажет етеді, бұлай болмаған жағдайда оны пайдалану мәні жойылады.

Шартты – тұрақты және ауыспалы мәліметтерді, өндірістің даму барысында пайда болған алғашқы мәліметтер деп атауға болады.

7. Мәліметтер басқару жүйесіне қатыстылығы бойынша кіріс және шығыс мәліметтері болып бөлінеді. Басқару объектісіне келетіні – кіріс, басқару объектісінен шығатыны – шығыс мәліметтері делінеді.

2.Басқарудағы коммуникацияның ролі

Коммуникация дегеніміз *қарым - қатынас, екі және одан да көп адамдардың өзара түсінісуге негізделген байланысы: бір бірінен ақпарат, мәлімет алмасуы.*

Басшы өзінің көпшілік уақытын мәліметтер алу және шешім қабылдау үшін, біреулермен байланысуға, қарым-қатынас орнатуға арнайды. Басқарудың жоспарлау, ұйымдастыру, мотивация және бақылау қызметтерін орындауда да қарым-қатынас орнатуға байланысты. Коммуникация – басшылық етудің байланыстырушы процесі болып саналады. Менеджерлер өз жұмысын ойдағыдай орындау үшін тиімді қарым қатынас орнатуы қажет.

Шетел зерттеушілерінің пікірінше, тиімсіз қарым-қатынас – мәселелердің 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. Қоғамдық ұйымдармен қарым-қатынас орнатуда жергілікті ұйымдармен, жалпы ұлттық немесе халықаралық деңгейде байланыс жасауға ерекше көңіл бөледі. Ұйым мемлекеттік реттеу тәртібіне бағынуға тура келеді, сол себептен де есеп беріп, онда қаржы және меркетинг туралы мәлімет береді, сондай-ақ өзінің орналасуы мүмкіндіктері, жеңілдіктері туралы деректер келтіреді. Ұйымның сыртқы ортадағы оқиғалар мен факторларға қатысуының басқа да толып жатқан әдістері бар.

Сыртқы орта арқылы пайда болатын алуан түрлі мәселелерге байланысты ұйым ішінде әр түрлі талқылаулар, жиналыстар, телефон арқылы келісімдер жүргізіліп, қызмет жазбалары, есептері, бейнетаспалар және т.б жасалады.

Ұйымда мәліметтер бірінен бірі беріліп, алмасып отырады. Жоғарғы басшылықтан төменгі басшылыққа күнделікті міндеттер, нақты тапсырмалар, ұсыныстар және т.б беріледі. Төменгі деңгейдегі басшылықтан жоғарғы деңгейдегі басшылыққа берілетін мәліметтер еңбек өнімділігіне айтарлықтай ықпал етеді.

Төменгі деңгейден жоғарғы деңгейдегі басшылыққа берілетін мәліметте не істеп жатқандығы айтылады. Басшы осындай жолмен ағымдағы және толғағы жеткен мәліметтерді біліп отырады, істі оңға бастырудың мүмкін болатын варианттарын ұсынады. Жоғарғы басшылар мен төменгі басшылардың мәлімет алмасуы, әдетте, есеп беру, ұсыныс айту және жазбаша түсініктеме нысанында болады.

Әр түрлі бөлімшелер аралығындағы коммуникация көлбеу коммуникацияға жатады. Кез келген ұйым мұндай коммуникацияны қажет етеді, өйткені, оның өзара байланысты элементтерден тұратындықтан, басшы мақсатқа жетуі үшін біркелкі жолға қойылған жұмысқа қол жеткізуі тиіс.

Басшы мен бағыныштылар коммуникация компоненттері болып саналады. Олар бөлімшелердегі міндеттерді анықтау үшін мәліметтер алмасады. Жұмысты тиімді орындау мәселелерін талқылайды.

Басшы мен жұмысшы топтарының арасындағы коммуникация, басшы мен бағыныштылар арасындағы қосымша мәлімет алу болып табылады. Әр басшыға топтың іс әрекетінің тиімділігін арттыруға ықпал етеді.

3. Коммуникациялық процесс, оның кезеңдері мен элементтері

Коммуникациялық процес – *бұл екі немесе одан да көп адамдар арасындағы мәлімет алмасу, әрі оның негізгі мақсаты мәліметтің түсінікті болуын қамтамасыз ету.* Коммуникация – бұл күрделі процес және де оны жақсы түсіну үшін процес сатыларын білу қажет. Мәлімет (ақпарат) алмасу процесінің элементтері мыналар болып табылады:

- мәліметті жіберуші идеяны қорытушы немесе мәліметті жинаушы және оны таратып беруші болып саналады;
- символдар көмегімен кодталған мәліметтің өзін хабарлау;
- канал, мәліметтер 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.

1 Кесте - Мәлімет алмасу процесінің кезеңдері

Жөнелтуші	Идеяның пайда болуы	Кодтау және канал таңдау	Беру	Алушы	Декодтау
-----------	---------------------	--------------------------	------	-------	----------

Мәлімет алмасу процесінің кезеңдерін қарастырайық, мәлімет алмасу идеяны тұжырымдаудан немесе мәліметті таңдаудан басталады. **Бұл кезеңде жөнелтуші ақпарат алмасу үшін қандай концепцияны басшылыққа алу қажет екендігін де шешеді де, мұнда ол көптеген факторларды ескереді.** Мәселен, басшы жұмыс нәтижесін бағалау туралы мәлімет келсе, ол мынадай жайтты есте сақтауы тиіс: идеяның мәнісі сол, өзінің қарамағындағыларға олардың күшті және әлсіз жақтары туралы нақты мәліметті хабарлау, әрі олардың жұмыс нәтижесін қалай жақсартуға болатындығы жөнінде кеңес беру.

Мәліметті жөнелтуші кодтауға пайдаланатын, символ типіне үйлесетін каналды таңдай білуі тиіс. **Каналдарға берілген сөздер мен жазылған материалдар, сондай-ақ электрондық байланыс құралдары, компьютер желілері, электроникалар, пошталар, бейнетаспалар мен бейнеконференциялар жатады.** Хабарды беру тек бір каналмен шектелмеуі тиіс. Көп жағдайда екі және одан да көп коммуникациялық құралдар пайдаланылады.

Үшінші кезеңде жөнелтуші идеяны екінші бір адамға жеткізу үшін мәліметті береді. Жөнелтуші хабарды жібергеннен кейін алушы оны декодтайды. **Декодтау** – бұл жөнелтушінің жіберген символын алушының түсінігінде аудару.

Басшы мынаны ескеруі қажет: олардың басқа орындардан алған мәліметі дәл болмауы және алмасу барысында әр түрлі ауытқулар болуы мүмкін. Осыған орай кері байланысты жолға қою қажет.

Басшы өз уақытының көпшілік бөлігін әңгіме, кеңес өткізуге, 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. Адамдардың қабылдап, ұғынуына алуан түрлі факторлар ықпал етеді, сондықтан коммуникация тиімділігін кемітпес үшін бұларды ескеру қажет.

4.Ұйымдық коммуникацияның кедергілері және оларды жою

Коммуникациялық ахуал басшылар мен бағыныштылар арасындағы өзара қарым-қатынасқа байланысты. Кедергілердің өзі осылардың арасындағы келіспеушіліктен немесе қайшылықтарынан туындайды.

Семантика – сөзді және айтылған сөз мәнін пайдалану әдісін зерттейді.

Екіншіден, байланысқа қатыса отырып және символдарды пайдаланып, мәліметтер алмасады, әр оны түсінуге тырысады да, мұндай 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 көп жағдайда вербалды хабармен қоса өтеді де, сөз мәнін күшейтуі де немесе өзгертуі де мүмкін. Вербалсыз қатынас мысалына пікір алмасуды, адамның бет-әлпетіндегі өзгерісті, мәселен, күлкісін, қабылдамау белгісін, ойнақы немесе түнерген қалпын, қабылдаған немесе қабылдамаған көзқарасан алуға болады.

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 жағдайларыны бірі – адам хабарды жібергенде де және қабылдағанда да бірдей дәл болуы тиіс.

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

- мұқият тыңдай білуге дағдылану;
- өз идеяңды айтпас бұрын айқындап алу;
- әлеуетті семантикалық мәселелерді қабылдай білу;
- өзіңнің дене тұрысына, қимылыңа, дауыс ырғағыңа зер салу;
- эмпатияға және ашық жарқын әңгімеге көңіл бөлу.

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

- кері байланыс орнатуға тырысу.

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, 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 қолдану қажет.

Әлеуметтік психологияда «дене тілі» немесе вербалсыз қатынас деген болады. Психологтардың пікірінше, адамдар арасындағы әңгімеде мәліметтің 90% - дайы вербалсыз, яғни сөзбен емес, басқалай амалдармен беріледі.

Әңгімелеушінің маңызды мәліметтерінде бет және қол қимылдарымен қоса, дене қимылы да ерекше орын алады.

2 Кесте - Сезімнің дене тіліне ауысуы

Сезімнің (эмоцияның)	«Дене тіліне» ауысуы
Әңгімелесушінің сезім күйі Жан сезіміндегі жайдарлылық Қауіп-қатер сезімі Қорғану сезімі Жақындауға ықыластану Қол үзуге тырысу Жабырқауы, мұңаюы Ұстамсыздық, менмендік таныту	Дене қимылы Денесін бос ұстауы, қолы мен аяқтары айқаспаған Қолы жоғары көтерілген «Күресу қалпында тұру», қол, аяқтары айқасқан Денесі еңкейген Әңгімелесуші шегініп отырады, бұрылып кетеді Әңгімелесуші селқос болады, басын төмен қаратады Басын тік ұстайды, кеудесін керемді, шалқаяды

3 Кесте - Вербалсыз әрекетті қалай түсіндіреді

Әрекет	Түсіндіру	Нәтиже
1.Қолын кеудесіне қойған 2.Үстелді жайлап тоқылдату 3.Жалбарынған кейіпте қолын жаю, саусақтары сәл жазылған 4.Әңгімелесуші көзін уқалайды	1.Қорғаныс қалпы 2.Шыдамсыздық 3.Үстемдік сезімі, әңгімелесуші қулығымды асырып отырмын деп есептейді 4.Сенімсіздік Тынышталу, қанағаттану Басын сәл қисайту	1.Әңгімелесуді тоқтатпау керек 2.Әңгімелесуді тоқтатқан жөн 3.Алданып отырғанына көз жеткізу, мүмкін әңгімені тоқтату керек 4.Әңгімелесуді тоқтатуға болады

Вербалсыз қарым-қатынастың ең табиғи амалы – көзқарас. Оның өзі көптеген жайды аңғартады. Егер әңгіме-дүкен құруға машықтанған адамдар өзінің сезім күйін ыммен немесе дене қимылымен білдіретін болса, онда ол өзінің көз қимылына бақылау жасай алмайды. Оның көзі еріксізден біресе ұлғаяды, біресе кішірейеді, сол арқылы әңгімелесушіге өз пікірін білдіреді. Мәселен, қытай немесе түрік саудагерлері сатып алушының көзіне қарап тауарына баға қояды екен. Әйгілі покер ойынында да әріптесінің көзіне зер салады – сол арқылы ойнап отырған әріптесінде қандай карталар бар

екендігін жобалайды. *Жақсы карта келген ойыншының көз шарасы ұлғайып, нашар карта келсе тарылады.*

4.Оқытудың техникалық құралдары: слайдтар, презентациялар

5.Лекцияның оқыту әдістері мен түрлері: проблемалық оқыту технологиясы, дамыта оқыту технологиясы

6. Әртүрлі күрделілік деңгейдегі тапсырмалар (1-деңгей, 2-деңгей, 3-деңгей сұрақтарымен беріледі)

1-деңгейдің сұрақтары

1. Менеджменттегі информация туралы сипаттама беріңіз
2. Басқарудағы коммуникацияның рөлі мен мәнін анықтаңыз
- 3.Коммуникациялық процесс, оның кезеңдері мен элементтерін арасындағы айырмашылықтарды ашыңыз

2-деңгейдің сұрақтары

- 1.Ұйымдық коммуникацияның кедергілері және оларды жою әдістерін атаңыз
- 2.Вербалды және вербалды емес коммуникацияның арасындағы айырмашылықтарды ашыңыз

3-деңгейдің сұрақтары

- 1.Басқарудағы коммуникацияның ролін өз бетінше түсіндіріңіз.

7.БӨЖ және ОБӨЖ тапсырмалары: Менеджменттегі коммуникация тақырыбына талдау жасаңыздар

БӨЖ тапсырмалары: Менеджменттің ақпаратпен қамтамасыз етілуі - эссе

8.Пайдаланылатын әдебиеттер:

1. Ерманкулова Р.И., Менеджмент ғылымына кіріспе. Оқулық-2017, 182 б.
2. Ерманкулова Р.И.Менеджмент –Оқу-әдістемелік құрал./Түркістан.- 2015ж.-136 б.
3. Менеджмент негіздері / Б. Жакенова. - Астана: Фолиант, 2011. - 260 с.