3 Дәріс – Ұйымдағы қарым қатынастар мен эмоциялар

Сұрақтар:

1. Ұйымдағы қарым қатынастар мен эмоциялар

2. Ұйымдағы азаматтық мінез-құлық

 Дәріс мақсаты – студенттерге ұйымдағы қарым қатынастар мен эмоциялар және азаматтық мінез-құлықты жүйелі түсіндіру

Қарым-қатынас процесітаңбалар немесе іс-әрекеттер арқылы ауызша немесе жазбаша түрде ой, пікір және ақпарат алмасу мақсатындағы байланыс, байланыс.

Басты мақсат коммуникация процесі – ақпараттық хабарламаларды түсіну, қабылдау, қабылдауды қамтамасыз ету.

Ұйымдағы коммуникация- бұл ақпарат алмасу, оның негізінде менеджер шешім қабылдау үшін қажетті ақпаратты алады және бұл шешімді орындаушыларға жеткізеді. яғни, о ұйымдастырушылық коммуникациялар- Бұл ұйым ішінде ақпараттың қозғалысы мен алмасуы жүзеге асырылатын нақты процестер.

Ақпарат алмасу басқару қызметінің барлық негізгі түрлеріне (басқару функциялары) кіреді. Сондықтан коммуникация деп аталады көпірлеу процесі.

Ақпарат алмасу түрлері:

а) фирма мен сыртқы орта арасында;

ә) компанияны басқарудың иерархиялық деңгейлері арасында (тігінен);

б) бір деңгейдегі бірліктер арасында (көлденең);

в) басшы мен бағыныштылар арасында (жалпы санның 2/3 бөлігін құрайды);

г) фирма қызметкерлері арасындағы бейресми (дәлдік деңгейі айтарлықтай жоғары болуы мүмкін қауесет).

Компанияда ақпарат алмасу үшін әртүрлі құралдар қолданылады: іскерлік әңгімелер, пікірталастар, кездесулер, телефон арқылы сөйлесулер, жиналыстар, меморандумдар, есептер, сертификаттар және компания ішінде айналатын ұқсас құжаттама, бұл көбінесе сыртқы күштер тудыратын мүмкіндіктерге немесе проблемаларға реакция болып табылады. қоршаған орта.

Қарым-қатынас: керек уақытта (уақытында) жүзеге асырылуы керек, сенімді болуы керек (сөз бен іс алшақ болмауы керек), жеткілікті толық болуы керек (артық қарым-қатынас зиянды).

Тиімді көшбасшылар - іскерлік қарым-қатынаста тиімді адамдар. Олар қарым-қатынас процесінің мәнін түсінеді, ауызша және жазбаша қарым-қатынас жасау қабілеті дамыған, ақпарат алмасуға қоршаған ортаның қалай әсер ететінін түсінеді.

Тиімді коммуникация хабардың көзі беретін мағына мен қабылдаушы қабылдаған мағынаның іс жүзінде бірдей екендігін білдіреді.

Егер қарым-қатынас нашар болса, онда шешімдер қате болуы мүмкін, адамдар басшылықтың олардан не қалайтынын дұрыс түсінбеуі мүмкін, ақырында, адамдар арасындағы қарым-қатынастар зардап шегуі мүмкін.

Қарым-қатынас пәні мен құралдары, түрлері бойыншаұйымда: тұлғааралық қарым-қатынас, техникалық құралдарды пайдаланатын қарым-қатынас, ақпараттық технологияны қолданатын қарым-қатынас бар.

Түрлері бойынша коммуникативті мінез-құлық болып табылады: жазбаша - ауызша, ресми - бейресми, жанама (жанама) - тікелей (тікелей).

Қарастырыңыз екі жақты байланыс процесі. Екі жақты байланыс процесі – жіберушінің хабарламасының алушыға жету жолы.

Коммуникациялық процестің негізгі элементтері жіберуші, хабарлама, арна және қабылдаушы болып табылады. Белгілі бір идеялары, ниеті, ақпараты және байланыс мақсаты бар кез келген жеке тұлға (қызметкер) жіберуші болып табылады. Жіберушінің қажетті алушыға жіберетін ақпараты кодтау нәтижесінде қалыптасады, хабарлама пайда болады. Жіберушінің хабарламасын алатын адам алушы болып табылады. Байланыс арнасыхабарлама жіберілетін жол болып табылады.

Қарым-қатынас процесі сегіз қадамды қамтиды.

ИДЕЯНЫҢ тууы. 1-қадам- Мен алушыға жеткізгім келетін идеяның тууы онсыз ешқандай хабарлама болуы мүмкін емес.

КОДТАУ. Үстінде екінші қадамидея ақпаратты жеткізу үшін қолданылатын қолайлы сөздердің, диаграммалардың және басқа белгілердің көмегімен шифрланады (беруге ыңғайлы пішінге айналдырылады). Бұл кезеңде жіберуші де жеткізу тәсілін, сөздер мен таңбалардың ең адекватты тәртібін анықтайды.

ХАБАРЛАМА. 3-қадамХабарламаның нысанын анықтағаннан кейін ол жіберіледі. Жіберуші байланыс арнасын таңдайды және уақыт факторын ескере отырып хабарламаны жібереді.

ҚАБЫЛДАУ. 4-қадамЖіберу алушыға хабарламаны алуға мүмкіндік береді. Бұл кезеңде бастама алушыға өтеді, ол хабарламаны қабылдауға бейімделуі керек. Егер бұл ауызша хабарлама болса, алушы жақсы тыңдаушы болуы керек. Адресат хабарламаны қабылдауға дайын болмаған жағдайда оның мазмұны негізінен жоғалады.

КОДОДТАУ. 5-қадамХабарламаны мағыналы пішінге айналдыру процесі декодтау деп аталады. Жіберуші алушының хабарламаны дәл жіберілгеніндей қабылдауын қамтамасыз етуге тырысады.

Мысалы, егер жіберуші «шаршыны жіберсе, ал декодтаудан кейін ол шеңбер болып шықса, хабарлама алынды, бірақ түсіну мүмкін болмады».

Түсіну тек қабылдаушының санасында жүзеге асады. Коммуникатор басқа тарапты өз хабарламасын тыңдауға мәжбүрлей алады, бірақ оны түсінуге мүмкіндік бермейді. Алынған хабарламаны түсіну - алушының айрықша құқығы. Түсінік болмайынша, байланыс сәтті аяқталды деп санауға болмайды, бұл процесс «хабарламаны алушыға жеткізу» деп аталады.

АСЫРАУ. 6-қадамАлушы хабарламаны қабылдап, шифрын шешкеннен кейін оны қабылдай алады немесе қабылдамайды. Жіберуші, әрине, адресаттың хабарламаны қабылдағанын және оған адекватты жауап бергенін қалайды, бірақ қабылдау – таңдау және бейімділік мәселесі; сондықтан хабарламаны толық немесе ішінара қабылдауды қабылдаушы өзі шешеді. ҚОЛДАНЫЛУ. 7-қадам- хабарламаға қандай да бір түрде жауап бере алмайтын алушының ақпаратты пайдалануы; нұсқау бойынша тапсырманы орындау; ақпаратты болашаққа сақтаңыз немесе басқа нәрсе жасаңыз. Бұл қадам шешуші болып табылады және ең алдымен адресатқа байланысты.

КЕРІ БАЙЛАНЫС (8-қадам)– алушының (алушының) жіберушіге кері жіберген хабарламасы. Бұл адамның басқа біреу айтқан немесе жасаған нәрсеге қалай қарайтынын көрсетеді. Алынған хабарламаға реакцияны көрсету кері байланыс болып табылады.

Кері байланыс сипаттамалары:ниет, нақтылық, сипаттамалық, пайдалылық, уақыттылық, дайындық, айқындық, сенімділік, конструктивтілік, сөздің анықтығы, алушыға түсініктілігі.

Ұйымдағы коммуникация түрлерікелесі критерийлер бойынша жіктеледі: байланыс пәні мен құралдары бойынша, байланыс нысаны мен арналары бойынша, байланыс бағыты бойынша, арналардың кеңістікте орналасуы бойынша.

Қарым-қатынас формасына қарай, байланыс түрлеріұйымда: сөздік (сөздер), вербальды емес (ым-ишара) болады.

Байланыс арналары бойынша ұйымдағы коммуникация түрлеріформальды және бейресмиді ажыратады.

Ұйымдастырушылық негізде ұйымдағы коммуникация түрлері бөлінеді: тік, көлденең және диагональды.

Байланыс бағыты бойынша ұйымдағы коммуникацияның түрлері: төмендейтін және көтерілетін болып бөлінеді.

Адамдар арасындағы «бетпе-бет» және топтарда сөздерді және вербалды емес коммуникация құралдарын қолдану арқылы қарым-қатынас тұлғааралық коммуникациялар.

Тұлғааралық қарым-қатынасқа әсер ететін факторлар: құзыреттілік және үйлесімділік, сенім және мәртебе, кері байланыс және әлеуметтік-мәдени орта, күту.

Иерархияның әртүрлі деңгейдегі бөлімшелері мен бөлімшелерінің қызметкерлері жүзеге асыратын коммуникациялар диагональды болып табылады.

Ұйымның мақсаттарына жету үшін иерархияның бір деңгейлеріндегі әртүрлі бөлімдер мен бөлімшелер қызметкерлерінің қызметін үйлестіруге және біріктіруге бағытталған коммуникациялар көлденең.

Төменнен жоғары қарай бағыныштылардан басшыға бағытталған қарым-қатынас жоғарылайды.

Көшбасшыдан бағынушыларға жоғарыдан төмен байланыс жоғарыдан төменге тік.

Күрделі мәселелерді жалпы арналық байланыс желісін пайдаланатын командалар жақсы шешеді.

Ұйымдағы коммуникацияларға тиімді көзқарастың алғышарттары мыналар болып табылады. Біріншіден, менеджерлер коммуникацияға деген оң көзқарасты қалыптастыруы керек; бұл олардың жұмысының ең маңызды бөлігі екеніне өздерін сендіреді. Екіншіден, қызметкерлерді қызықтыратын ақпаратты алумен жұмыс істеу керек. Үшіншіден, менеджерлер коммуникацияларды саналы түрде жоспарлауы керек. Сондай-ақ менеджерлер сенімге ие болуға шақырылады, бұл барлық түрдегі коммуникациялардың ең маңызды шарты болып табылады.

2. Қарым-қатынас кедергілері және қарым-қатынас символдары. Алушы хабарламаны қабылдап, оны шыншылдықпен шешуге тырысса да, түсіну физикалық ортада немесе қарым-қатынас процесіне қатысатын адамның эмоционалдық аймағында туындауы мүмкін бірқатар кедергілермен немесе кедергілермен шектелуі мүмкін.

Байланыс процесін бұзатын барлық нәрсе шу деп аталады, яғни. бұл хабарламаның берілуін бұзатын және байланыс процесіне кедергі келтіретін кез келген кедергі. «Шудың» 6 көзі бар: 1) физикалық бұрмаланулар; 2) семантикалық мәселелер – сөздерді дұрыс таңдамау немесе оларды орынсыз қолдану, сондай-ақ аралас хабарламаларды пайдалану және бұл жерде KISS қолдану қажет (оны қарапайым және қысқаша ұстау) – қарым-қатынас принципі; 3) аралас хабарламалар - сөздер бір нәрсені, ал вербалды емес сигналдар басқаны айтатын жағдайларда орын алады; 4) кері байланыстың болмауы; 5) статус-MUM эффектілері – әсері адамдардың жағымсыз жаңалықтарды хабарлауды қаламауы; 6) мәдени айырмашылықтар.

Қарым-қатынас кедергілері, кедергілер, оның кез келген бөлімінде коммуникация процесіне кез келген араласу, хабарламаның мағынасын бұрмалау, кедергілер бар. Қарым-қатынас кедергілері келесі факторларға байланысты туындайды: ұйымдық кедергілер, мәртебедегі айырмашылық және ақпаратпен бөлісуді қаламау, мәдени және уақытша кедергілер, коммуникацияның шамадан тыс жүктелуі.

Жіберуші мен алушы арасындағы тілдік айырмашылықтардан туындайтын байланыс кедергілері тілдік кедергілер болып табылады. Қарым-қатынаста қолданылатын белгілердің мағынасын дұрыс түсінбеуден туындайтын қарым-қатынас кедергілері семантикалық кедергілер болып табылады. Жіберушінің және/немесе алушының жеке ерекшеліктеріне байланысты байланыс кедергілері жеке кедергілер болып табылады.

Байланыстың материалдық ортасында пайда болатын байланыс кедергілері физикалық кедергілер болып табылады.

БАЙЛАНЫС СИМВОЛДАРЫ. Қарым-қатынастың үш белгісі бар: сөз, іс-әрекет, сызба. Кодтау жүйесі ретінде сөйлеудің көмегімен жүзеге асырылатын коммуникациялар вербальды коммуникациялар болып табылады. Сөз – еңбек процесінде қолданылатын негізгі коммуникативті таңба. Сөздерді қолданудағы негізгі мәселе олардың көп мағыналылығы болып табылады, өйткені біз шектеулі сөздерді пайдалана отырып, әлемнің шексіз күрделілігін «көрсетуге» тырысамыз. Сөздердің көптеген мағыналары мүлдем басқаша. Білімі, этникалық дәстүрі немесе мәдениеті әртүрлі адамдар байланыс орнатуға тырысқанда тілдің күрделілігі артады.

Контекст адамның сыртқы әлеуметтік ортадан алатын сигналдары арқылы сөздердің мағынасын нақтылауға мүмкіндік береді. Әлеуметтік сигналдар қарым-қатынасқа қатысушылардың реакцияларына әсер ететін жағымды да, жағымсыз да ақпаратты тасымалдауы мүмкін. Әлеуметтік позицияларға белгілі бір аймақта немесе этникалық топта қабылданған лауазым, киім немесе сөздердің мағынасы жатады. Мұндай сигналдардың әсеріне бейімділігіміз көзге деген сенім дәрежесіне, мәселемен танысу деңгейіне, сигналдың сипатына және жеке айырмашылықтарға (мәдени дәстүрлер сияқты) байланысты өзгереді. Әлеуметтік белгілерді алдын ала білу маңызды, өйткені белгілі бір сөздерді орынсыз контексте қолдану нақты нәрсе сияқты біздің сезімімізді тітіркендіретін және сезімдердің дәлдігіне теріс әсер ететін семантиканы тудырады.

СУРЕТТЕР. Байланыс белгілеріне сонымен қатар ауызша хабарламаларды түсіндіру үшін қолданылатын сызбалар жатады - жобалар, жұмыс кестелері, үлгілер, диаграммалар, карталар, оқу бағдарламаларындағы көрнекі құралдар, масштабты сызбалар және т.б. Сызбалар бейнелеудің күшті көрнекі құралын (жүз рет естігеннен гөрі бір рет көрген) қамтамасыз ете алады. . Дегенмен, максималды тиімділікке жету үшін оларды мұқият таңдалған сөздермен және әрекеттермен біріктіру керек.

ӘРЕКЕТ (ВЕРБАЛДЫ ЕМЕС БАЙЛАНЫС). Коммуникативті белгілердің үшінші түрі – іс-әрекет немесе вербалды емес қарым-қатынас. Вербалды емес коммуникациялар – бұл жіберушіге сөздерді кодтау жүйесі ретінде қолданбай, ым-ишараны, позаны, мимиканы, көзқарасты, манеризмді және т.б. Дене тілі ауызша қарым-қатынастың маңызды қосымшасы болып табылады.

Жұмыс жағдаяттарында әңгімелесушінің көзінің көрінісі, көзбен байланысы, олардың қозғалысы, күлімсіреу, сондай-ақ қас қозғалысы өте маңызды.

Вербалды емес сигналдар еріксіз де, әдейі де болуы мүмкін, бұл қарым-қатынас процесін айтарлықтай қиындатады. Дене тіліне сондай-ақ физикалық жанасу, қол қимылдары, денені алға немесе артқа еңкейту, қолдар мен аяқтарды айқастыру, вадох немесе есінеу кіреді. Вербалды емес сигналдар пайдалы, бірақ олардың интерпретациясы субъективті және қателік мүмкіндігін алдын ала алады.

Жеке адамдар арасындағы қарым-қатынас әдістері: реакция, мимика және ым-ишара, тыңдау.

Қарым-қатынастың вербалды емес құралдарына: кинесика, просодия және экстралингвистика, проксемика және такетика жатады.

Қарым-қатынаста экспрессивті-реттеушілік қызмет атқаратын басқа адамның көрнекі түрде қабылданатын қозғалыстары (экспрессивті қозғалыстар, көрнекі байланыс) кинесикалық құралдар болып табылады. Кинезика – әңгімелесушіні оның ым-ишарасы, мимикасы, қалпы, жүрісі, көзқарасы арқылы зерттеу. Мұнда динамикалық жанасулар ерекшеленеді: қол алысу, сүйісу, сипау.

Просодикалық және экстралингвистикалық (дауыс пен сөйлеу сипаттамалары) белгілерге мыналар жатады: интонация, дыбыс қаттылығы, тембр, сөйлеу жылдамдығы, ырғақ, дикция, модуляция, дыбыс биіктігі, тональдық, пауза.

Көрнекі байланыс (қарау): бағыты, үзіліс ұзақтығы, жанасу жиілігі.

Қарым-қатынастың кеңістіктік құрылымы ажыратылады, оған мыналар кіреді: серіктестердің байланысының бағыты мен бұрышы және қашықтық.

Қарым-қатынас процесінде әңгімелесушіні бір нәрсеге сендіру үшін тарту әдістері қолданылады.

Сендіру хабарлау, дәлелдеу, нақтылау, теріске шығару арқылы жүзеге асады.

Қарым-қатынас – сұхбаттасушыға әсер ету тәсілдерінің бірі. Басқа адамдарға, олардың мінез-құлқына, қарым-қатынастарына әртүрлі тәсілдермен әсер ету қабілеті әсер ету деп аталады.

Ұйымдағы коммуникациялардың ерекшеліктері.

Менеджердің сыртқы коммуникациялары: серіктестермен және жеткізушілермен қарым-қатынаста пайда болады. Менеджердің ішкі коммуникациялары мыналармен қарым-қатынаста пайда болады: мәртебесі бойынша бағынатын қызметкерлер, жоғары басшылық және әріптестер – менеджерлер және жетекші мамандар.

Менеджердің коммуникациялық кеңістігінің орталығы лауазым болып табылады.

Сонымен қатар, ұйымдағы коммуникативті шамадан тыс жүктеме және коммуникативті қажеттіліктер сияқты процестерді ажырата аламыз.

1. БАЙЛАНЫСТЫҢ АСЫ ЖҮКТЕЛУІ. Кейде менеджерлер қызметкерлерге әр түрлі деректердің үлкен массивтерінің болуы түсінуге мүлдем ықпал етпейтінін білмейінше, қызметкерлерге үлкен ақпарат ағындарын береді. Бұл жағдай коммуникативті кірістердің көлемі олардың нақты қажеттіліктерінің мүмкіндіктерінен айтарлықтай асып түсетін коммуникативті шамадан тыс жүктеме деп аталады. Тиімді коммуникацияның шарттары ақпараттың уақыты мен сапасы болып табылады.

2. КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ ҚАЖЕТТЕР.

Ұйымдағы коммуникативті қажеттіліктерге сілтеме жасау әдеттегідей: жұмыс туралы брифинг, қызмет нәтижелері туралы кері байланыс, жаңалықтар, әлеуметтік қолдау. Әрбір қажеттілікті бөлек қарастырайық.

ЖҰМЫС НҰСҚАУЛЫҒЫ. Ұйым қызметкерлерінің коммуникативті қажеттіліктерінің бірі - объективті талаптар аясында басшылардың нұсқауларды құрастыруын білдіретін жұмыс тапсырмаларын орындау туралы брифинг. Жұмыс нұсқаулығын дұрыс орындамаудың салдары өте ауыр. Менеджерлер өздері жүргізетін коммуникацияларды олар басқаратын жұмыс тапсырмаларының сипатымен байланыстыруы керек.

ӨНІМДІЛІК ТУРАЛЫ ПЕРІЛІК. Сонымен қатар, қызметкерлерге жұмыс тапсырмаларының нәтижелері бойынша басшылықтың кері байланысы өте қажет. Тұрақты кері байланыс оларға таңдаған бағыттың дұрыстығын бағалауға және өз мақсаттарына қарай қозғалысты қадағалауға мүмкіндік береді, басқа адамдардың олардың қызметінің нәтижелеріне қаншалықты қызығушылық танытатынын көрсетеді. Оң көрсеткіштерге қол жеткізілсе, кері байланыс қызметкердің өзін-өзі бағалауын және оның өзіндік құзыреттілік сезімін арттырады. Жалпы алғанда, өнімділік туралы кері байланыс өнімділікті арттыруға және қызметкерлер мен менеджерлер арасындағы қарым-қатынасты жақсартуға әкеледі.

ӘЛЕУМЕТТІК ҚОЛДАУ. Ұйым қызметкерлерінің коммуникативті қажеттіліктеріне сонымен қатар әлеуметтік қолдау жатады, яғни жеке адамның басқалар тарапынан қамқорлық пен құрметті сезінуге ұмтылуы, оларды жоғары бағалау. Мұндай хабарламалар жұмыс тапсырмалары, жоғарылатулар немесе жеке мәселелер туралы ма маңызды емес. Кез келген жағдайда қызметкерлер әлеуметтік қолдаудың жоғары деңгейін сезінеді.

Басшы өзінің күнделікті іс-әрекетінде қолдануды үйренуі тиіс ақпарат алмасуды жақсарту жолдары.

1. Басшы өзінің ақпараттық қажеттіліктері мен бағыныштылары мен әріптестерінің қажеттіліктерінің сапалық және сандық аспектілерін бағалауы керек.

2. Жетекші ақпарат ағынын жеке кездесулер, жиналыстар және т.б.

3. Басшы қарамағындағылардың өз қызметінің мақсаттарын білуін анықтау үшін олардың хабардарлығын тексеруі керек**.**

**Негізгі әдебиеттер:**

1. Қасым-Жомарт Тоқаев "Әділетті Қазақстанның экономикалық бағдары". -Астана, 2023 ж. 1 қыркұйек https://sputnik.kz/prezidenttin-qazaqstan-khalqyna-zholdauy---2023
2. Қазақстан Республикасының Конститутциясы-Астана: Елорда, 2008-56 б.
3. Қазақстан Республикасын индустриялық-инновациялық дамытудың 2020 – 2025 жылдарға арналған тұжырымдамасы. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 20 желтоқсандағы № 846 қаулысы.- [www.adilet.zan.kz](http://www.adilet.zan.kz)
4. Қазақстан Республикасының тұрақты дамуының 2007-2024 жж. арналған тұжырымдамасы//Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 14 қараша № 216 Жарлығы- https://www.google.com/search?q
5. Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшінің әдептілік нормаларын және мінез-құлқын қағидаллларын одан әрі жетілдіру жөніндегі шаралар туралы//Қазақстан Республикасы Президентінің 2015 жылғы 29 желтоқсан №153 Жарлығы- https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U1500000153
6. Мемлекеттік қызмет туралы Заңы//Қазақстан Республикасы Президентінің 2015 жылғы 23қарашадағы №416 -V ҚРЗ -https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z2300000216
7. Қазақстан Республикасында жергілікті өзін-өзі басқаруды дамытудың 2025 жылға дейінгі тұжырымдамасы//ҚР Президентінің 2021 жылғы 18 тамыздағы №639 Жарлығы- https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2100000639
8. Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатының 2022-2026 жылдарға арналған тұжырымдамасы// ҚР Президентінің 2022 жылғы 2 ақпандағы №802 Жарлығы -https://www.google.com/search?q
9. Басенко В. П., Жуков Б. М., Романов А. А. Организационное поведение – М.: Дашков и К, 2022. - 384 с. URL: https://www.iprbookshop.ru/10281.html
10. Валишин Е.Н., Камнева Е.В. Управление персоналом организации-М.: Прометей, 2021-330 с. [https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785001721994.html](https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Fwww.studentlibrary.ru%2Fbook%2FISBN9785001721994.html&cc_key=)
11. Евченко О. С. Основы корпоративной культуры-Тольяттинский государственный университет, 2022-190 с. https://dspace.tltsu.ru/bitstream/123456789/25337/1/EvchenkoOS\_1-43-20\_Z.pdf
12. Згонник Л.В. Организационное поведение - М.: Дашков и К, 2022. - 202 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684510
13. Камнева Е.В., Полевая М.В., Жигун Л.А.Профилактика девиантного экономического поведения - М.: Прометей, 2022-190 с.https://www.combook.ru/product/12181561/
14. Литвинюк А.А., Лукашевич В.В., Карпенко Е.З. Управление персоналом -М.: Юрайт, 2023-461 с.URL: [https://urait.ru/bcode/510735](https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Furait.ru%2Fbcode%2F510735&cc_key=" \t "_blank)
15. Михненко П.А. Теория организации и организационное поведение-М.: Синергия, 2019-192 с. https://ibooks.ru/products/366708?category\_id=11974
16. Мкртычян, Г. А.  Организационное поведение – М.: Юрайт, 2023. - 299 с. https://urait.ru/book/organizacionnoe-povedenie-533669
17. Набоков В.И. Организационная культура-М.: Дашков и К, 2022. - 202 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=421663
18. Семенов А.К., Набоков В.И. Организационное поведение - М.: Дашков и К, 2021. - 272 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=621937>
19. Стивен П. Роббинс, Тимати А. Джадж

Ұйымдық мінез-құлық негіздері = Essentials of Organizational Benavior [М - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 400 б.- https://openu.kz/kz/book/uyymdyq-minez-qulyq-negizderi-14-basylym

1. Филимонова И. В., Баландина О. В., Вешкурова А. Б. Организационное поведение -М.: Прометей, 2023-498 с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1.Жолдыбалина А.С. Сараптамалық талдау орталықтары: заманауи саясат сардарлары-Нұр-Сұлтан, 2019-248 б.

2.Кибанов А. Я., Ивановская Л. В. Кадровая политика и стратегия управления персоналом - М.: Проспект, 2020 - 64 с.

3.Кузина И.Г., Панфилова А.О. Социология управления персоналом- М.: Проспект, 2020 - 160 с.

4.Нұртазин М.С. Қазақстандағы жергілікті мемлекеттік басқару және мемлекеттік қызмет жүйелері : оқу құралы.-Алматы : Бастау, 2018.-256 б.

5.Одегов Ю.Г., Кармашов С.А., Лабаджян М.Г. Кадровая политика и кадровое планирование -М.: Юрайт, 2020-202 с.

6. Оксфорд экономика сөздігі = A Dictionary of Economics (Oxford Quick Reference) : сөздік -Алматы : "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 606 б.

7.Уилтон, Ник. HR-менеджментке кіріспе = An Introduction to Human Resource Management - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019. — 531 б.

8. М. Коннолли, Л. Хармс, Д. Мэйдмент Әлеуметтік жұмыс: контексі мен практикасы – Нұр-Сұлтан: "Ұлттық аударма бюросы ҚҚ, 2020 – 382 б.

9. Р. У. Гриффин Менеджмент = Management - Астана: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2018 - 766 б.

10. Д.Гэмбл, М.Питереф, В.Томпсон Стратегиялық менеджмент негіздері: бәсекелік артықшылыққа ұмытылу = Essentials of Strategic Management the Quest for Competitive Advantage -Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 534 б.

11. Шиллинг, Мелисса А.Технологиялық инновациялардағы стратегиялық менеджмент = Strategic Management Technological Innovation - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 378 б.

12. О’Лири, Зина. Зерттеу жобасын жүргізу: негізгі нұсқаулық : монография - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2020 - 470 б.

13. Шваб, Клаус.Төртінші индустриялық революция = The Fourth Industrial Revolution : [монография] - Астана: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2018- 198 б.

**Интернет-ресурстар:**

1. URL: <https://urait.ru/bcode/533669>
2. <https://www.litres.ru/book/gerasim-amirovich-mk/organizacionnoe-povedenie-2-e-izd-per-i-dop-uchebnik-69831838/>
3. https://publications.hse.ru/books/571136868