**І Модуль. Басқару психологиясының теориялық негіздері ғылыми білімдер жүйесі ретінде**

**1-Дәріс.** Басқару психологиясына кіріспе және даму тарихы және зерттеу әдістері

**Дәрістің жоспары:**

1.Басқару психологиясына кіріспе

2.Басқару психорлогиясының даму тарихы

3.Басқару психологиясының зерттеу әдістері

**Түйін сөздер:** басқару психологиясы, басқару жүйесі, басқару және тқлға

Басқару психологиясының өзіне тән зерттеу пәні бар, ол – басқару процестерін ұйымдастыру заңдылықтарын және процесс кезіндегі адамдар арасындағы қарым қатынасты зерттеп, басқару процесінің әдістемелік негізін анықтайды.

Басқару психологиясының негізгі міндеті – басқару кезіндегі психологиялық құбылыстарды анықтау, оларды жүйеге келтіру, заңдылықтарын ашу және олардың арасындағы байланыс себептеріне қорытындылар мен ұсыныстар жасау.

Басқару психологиясы ғылым мен практика ретінде жетекшілердің басқару мәдениетінің дамуы мен қалыптасуын, қызметкер тұлғасының басқаруды қолдану кезіндегі теориялық және практикалық білімдерінің негізіне керекті жағдайларды, еңбек ұжымының даму заңдылықтары ерекшеліктері мен тұлғааралық қатынастарды қарастырады.

Басқару түрi- жоғары мемлекеттік органдарды, олардың қүрылу тәртібін, өз араларында және халықпен өзара байланысын білдіретін жоғары мемлекеттік билікті үйымдастыру. Тарихта екі басқару түрі белгілі: монархия және республика.

**Басқару психологиясы және зерттеу пәні.**

* Еңбек әрекетінің психофизиологиялық ерекшеліктері;
* Ақпараттарды қайта өңдеудің психологиялық ерекшеліктері;
* Адам адамды қабылдау және бір біріне әсер ету механизмдері ;
* Еңбек ұжымының және тұлғааралық қатынас қалыптасуының психологиялық ерекшеліктері;
* Басқару шешімдерін қабылдаудың психологиялық ерекшеліктері және басқару іс әрекетінің психологиялық факторлары.
* Басқару деңгейі:
* Институционалды деңгей;
* Басқару деңгейі;
* Техникалық деңгей

Басқару психологиясының даму тарихы.

* XX ғасырдың бірінші жартысында.
* Еңбекті ғылыми ұйымдастыру мектебі;
* Әкімшіліктік мектеп;
* Адами қатынастар мектебі;
* Басқару ғылымы.

‘’Монархия’’ - алғашқы тарихи басқару түрі. Онда елдегі жоғары билік бір адаммен жүзеге асырылады. Мемлекет басы – монарх әдетте билікке мұрагерлік жолмен келеді және оның билігі басқа билік түрлеріне немесе сайлаушыларға бағынышты емес.

Монархияның екі түрі:

Монархияның екі түрі бар: **[абсолютті](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%B1%D1%81%D0%BE%D0%BB%D1%8E%D1%82%D1%82%D1%96&action=edit&redlink=1)** және **[конституциялық](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D0%B8%D1%8F%D0%BB%D1%8B%D2%9B&action=edit&redlink=1)**. Бірінші түрінде мемлекет басы биліктің барлық түрін өз қолына шоғырландырады. Екінші түрінде [монарх](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%80%D1%85&action=edit&redlink=1) билігі мемлекет [Конституция](http://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D0%B8%D1%8F)сымен шектелген. Кейбір жағдайларда ол заңшығарушы билікке қүзыры жетпей, [монарх](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%80%D1%85&action=edit&redlink=1) тек өкілдік қызмет атқарады.

Бұл [парламент](http://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82)тік монархия. Басқа жағдайлар¬да [монарх](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%80%D1%85&action=edit&redlink=1) атқарушы биліктің тізгінін өзі үстап, парламентке айрықша ықпал етеді: ол өз алдында жауапты үкіметті тағайындайды, парламенттің шешімдерін кері қайтару құқына ие, [парламент](http://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82)тің жоғарғы палатасының мүшелерін тағайындауы мүмкін әрі парламент таратуға құқылы. Бұл түрінде, көріп отырғанымыздай, [монарх](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%80%D1%85&action=edit&redlink=1) пен [парламент](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D0%B0%D1%80%C2%AC%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82&action=edit&redlink=1) мемлекет билігін бөліседі.

[Конституция](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9A%D0%BE%D0%BD%C2%AC%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D0%B8%D1%8F&action=edit&redlink=1)лық монархияның бүл түрін дуапистік деп атау да қалыптасқан. [Республика](http://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%81%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0) басқару түрі ретінде монархиядан әлдеқайда кеш пайда болса да, ежелден белгілі. Монархиядан айырмашылығы [мемлекет](http://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%BC%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D0%B5%D1%82) басшылығы ауыспалы әрі сайланбалы, ал оның билігі өкілетті орган мен сайлаушылардан тәуелді болып келеді. Республиканың үш негізгі түрлері белгілі: [парламенттік](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D0%B0%D1%80%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%82%D1%96%D0%BA&action=edit&redlink=1), [президенттік](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%82%D1%96%D0%BA&action=edit&redlink=1) және [жартылай президенттік](http://kk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%96%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%8B%D0%BB%D0%B0%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%82%D1%96%D0%BA&action=edit&redlink=1).

Басқару әдістері:

* Әкімшіліктік;
* Ұйымдастырушылық;
* Құқықтық реттеу әдістері;
* Экономикалық;
* Әлеуметтік психологиялық.

**Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

1. Басқару және оның әлеуметтік-психологиялық негіздері мәселесін қандай ғылымдар зерттейді?

2. Басқару психологиясының негізгі мектептері қалай жіктеледі?

3. Басқару психологиясының заңдылықтары қалай жіктеледі?

**Әдебиеттер:**

1.Ахтаева Н.С.,Әбдіғапарова А.І, Бакбаева З.Н. Басқару психологиясы: Оқу құралы. –Алматы: Бастау баспасы, 2010.- 250 б.

**2.**Бердібаева С.Қ. Тұлға психологиясы. А, Қазақ университеті, 2016, 203 б.

3.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

5.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

6. Митин А.Н. Психология управления. – М.:ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.

7.Элекронный учебник. Ахтаева Н.С. «Басқару психологиясы». // "Алла Прима" 2016г. 230стр. Қазақстан.

**2-Дәріс.** Заманауи басқару психологиясындағы тұлға түсінігі. Тұлға теориялары және оны басқару тәжірибесінде қолдану мүмкіндіктері.

**Дәрістің жоспары:**

1.Басқару психологиясындағы тұлға түсінігі

2.Тұлға теориялары және басқару жүйесі

3.Басқару тәжірибесінде тұлғаны зерттеген зерттеулерді қолдану

**Түйін сөздер:** тұлға, тұлғаның психологиялық сипаттамасы, басқару психологиясы. басқару жүйесі, тұлға телориялары және басқару тәсілдері

Мен – концепциясы» субъекттің өзі туралы қалыптасқан, иерархиялы түрде ұйымдасқан, динамикалық мінезге ие, жалпылама және тұрақты жүйе деп есептейді. «Мен- концепциясы» өзін-өзі сезінудің әртүрлі қырларын көрсетеді.

* Өзін-өзі сезіну құрылымынан мыналарды бөліп көрсетуге болады:
* «Меннің» негізгі және қосымша мақсаттарын сезіну («Мен әрекет етуші субъект»);
* Өзінде бар және өзінен көргісі келетін қасиеттерді сезіну («Шындықты Мен» және «Мінсіз Мен);
* Өзі туралы танымды, когнитивті пікір қалыптастыру («Мен бақылаушы объект ретінде»)

Өзі туралы эмоциялы, сезімге толы пікір қалыптасты

Тұлғаның анықтамасы көп.

* Б. Г. Ананьев : тұлға – еңбектің, танымның, қатынастың субъектісі.
* И. С. Кон: тұлға – бұл әлеуметтік рольдердің интеграциялық қырлары.
* А. Г. Ковалев: тұлға – бұл қоғамда өзіндік орны бар және белгілі бір қоғамдық рөль атқарушы, пайымдаушы жеке адам деп қарастырған.

«Тұлға» түсінігі көп жақты. Тұлға философия, социология, психология, этика, эстетика, педагогика сияқты ғылымдардың негізгі зерттеу нысаны болып табылады. Бұл ғылымдар тұлғаны өз ғылыми ерекшелігі бойынша зерттейді.

Тұлға түсінігіне «адам», «жеке адам», «даралық» түсініктері жақын.

А. А. Бодалеваның пайымдауынша біздің тұлғалық белгілеріміз басқа адамдарға қатынас жасаудың негізінде көрінеді.

Бұл жерде негізгі мінез қатарына белсенділік ( өз қызметтеріміздің аумағын үлкейтуге тырысу), бағыттылық (себепердің, қажеттіліктердің, қызығушылықтардың, сендірудің) және әлеуметтік топтардың ортақ әрекеттеріне қатысу сияқты белгілер кіреді.

Белсенділік тұлғаның маңызды қасиеттерінің біріне жатады және ол қажеттіліктерден туындаған мақсатқа жетіге бағытталып, оларды қанағаттандыруға жұмсалады.

Басқару жүйесіндегі тұлғаның жіктелуі

Қызмет жолында тұлға барлық мінездерінің жиынтығымен көрінеді. Тұлғаның жіктелуінің 6 түрі бар. Осыған байланысты Э. Шпрангер әр тұлға белгілі бір қасиеттеріне байланысты 6 топтың біріне кіреді деп ойлайды.

***1. Теориялық адам***. Теориялық адам мәселелерге, байланыс орнатуға және түсіндіруге мүмкіндік беретін сұрақтарға қатты қызығушылық танытады.

***2. Экономикалық адам.*** Экономиқалық адам міндетті түрде өндіріспен байланысты адам емес. Жалпы алғанда эконмикалық адам дегеніміз бірінші орынға пайдалылықты қоятын адам.

***3. Эстетикалық адам.*** Өнер туындысы эстетикалық әсерленуші жанда ғана пайда болады, ішкі дүниеде ғана өнер туындысы пайда болып, ішкі дүние ырғағынан әуен пайда болады.

***4.Әлеуметтік адам.*** Әлеуметтік тәртіпке басқалардың өміріне араласу мен өзін бөтен сезіну сипатты. Басқа адам үшін өз өмірінен бас тарту әрекеті өмірінде басты қағидаға айналуы нәтижесінде әлеуметтік атына ие болған өмір сүрудің ерекше формасы махаббатқа байланысты. Ол өмір сүрудегі негізгі басты сезім болып қалуы мүмкін. Ол белгілі бір нәрселерге бағытталып өзінің бірінші қажеттілігін жоғалтпайды.

***5.Саяси адам.*** Шпрангер саясатқа қатысы болмаса да басты құндылығы билік болып саналатын адамдарды саяси адамдар деп есептейді. Біреулер басшылыққа ұмтылып, басшы болғанда ғана өздерін жақсы сезінеді, ал кейбіреулері өзін басқаратын адамдарсыз өмір сүре алмайды. Өмір сүрудің бұл түрі тұрмыс пен басқаға еліктеуден туады. Физикалық және жан дүниелік жаратылыстан басқа салт-дәстүрге берік адамдар да саяси адамдар қатарына жатады.

***6.Діни адам***. Діни адам дегеніміз рухани құрылымын толығымен құндылықтардың ең биігін сезінуге арнаған адам.

Психологтар ұйым қызметкерлерінің келесі рөльдерін бөліп көрсетеді:

Майысқақтар, барлығын тез шешуді ұнатушылар, барлаушылар, тәлімгер, мақтаншақ, әңгімешіл., екпінділер, жергілікті психолог, жолы болғыш, жылауық, абыржыған, манипулятор.

Басқару әрекетінде ұйым келесі жағдайларды қарастырады:

- Ұйым жоспарының өңделуі мен орындалуын қатаң қадағалау;

- Өндірістің кадрлық және материалдық құрамдас бөлігінің фирма мақсаттары, қорлары мен қажеттіліктеріне сәйкестігін бақылау

**Тексеру сұрақтары:**

1.Тұлғаның анықтамасы

2.Басқару жүйесіндегі тұлғаның Мен концепциясы

3.Діни және саяси адам

**Әдебиеттер:**

Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. - М.: ИНФРА-М., 2014.

2.Берн Э. Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2012.

3.Добреньков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

4.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

5.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

6.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.

3-**Дәріс.** Басқару өзара әрекетіндегі тұлға және басқарудың мотивациялық аспектілері

**Дәрістің жоспары:**

1.Басқару функциялары және басқарушылық

2.Басқарушының тұлғалық бейнесі

3.Басқару мотивациясы

**Түйін сөздер:** басқару функциялары, басқарушылық, мотивация, кадрлық саясат

Функциональды әкімшілік идеясы мен бастау принципін Анри Файоль біріктірді, оның теориясы бойынша әкімшілік екі бөліктен тұрады: біріншісі функция түсінігімен байланысты. Екіншісі принцип түсінігімен байланысты. Файоль бойынша функция іс-әрекет сферасын, жауапкершілікті және басқарушының біліктілігін анықтайды. Ол басқарушының не жасайтынына жауап береді.

Басқарушылықтағы Әлеуметтік психологиялық функция:

* Еңбектен, ақы төлемінен қанағат алмау сезімін төмендету;
* Тұлғааралық қатынастарды реттеу;
* Қызметкерлердің заңдық қызығышылықтарын қорғау;
* Қызметкерлердің тұрақты құрамын сақтау;
* Кәсіби даму, өсу жағдайларымен қамтамасыз ету;
* Тәрбиелік жұмыстар.

Басқару функциялары:

* Жоспарлау
* Ұйымдастрыу
* Мотивация
* Бақылау. Ф. Файоль бойынша.
* Бляхман Л.С. бойынша басқару дың негізгі қызметтері:
* Мақсатқа бағыттылық.
* Әкімшіліктік ұйымдастырушылық әрекет.
* Эксперттік әрекет.
* Тәртіп стимул беруші әрекет.
* Кадрлық саясат.

Рубахин Б.Ф., Журавлев А.Л., Шорин В.Г. Бойынша басқарудың негізгі функциялары:

* Өндірістік:
* Қызметкерлердің әрекетін координациялау;
* Еңбек өнімдңлңгңнңғ жоғарылауын қамтамасыз ету;
* Белсенді жұмыс ұйымдастыру;
* Қызметкерлердің әрекетін бақылау, бағалау және коррекция жасау;
* Ұжымдағы еңбек тіртібін ұстап тұру;
* Кадрларды таңдай алу.

Басқару принциптері:

* Тәртіп;
* Марапаттау;
* Әділеттілік;
* Корпоративті рух;
* Жеке қызығушылықтардың жалпы қызығушылықтарға бағынуы;
* Жауапкершілік;
* Бағыт бірлігі;
* Тәртіп;
* Жұмыс орнының тұрақтылығы;
* Инициатива.

Менеджмент фирмаларының жалпы жұмыс аймағындағы функциялар негізгі үш топқа жинақталады:

Жалпы басқару ( нормативті қажеттіліктер мен саяси басқарудың, инновация саясатының, жоспарлау, жұмысты ұйымдастырудың, мотивация, координация, бақылау, жауапкершіліктің қалыптасуы);

Кәсіпорын құрылымын басқару ( оның құрылуы, іс-әрекет пәні, құқықтық формалары, басқа кәсіпорындармен байланысы, территориялық сұрақтар, ұйымдастыру, реконструкция, ликвидация);

Басқарудың нақты аймақтары ( маркетинг, НИОКР, өнім, кадрлар, финанстар, негізгі фондтар)

Басқарудың жалпы қызметінің кезеңдерге бөлінуі:

Болжамдау мен жоспарлау;

Жұмысты ұйымдастыру;

Мотивация;

Координация және реттеу;

Бақылау, есеп, анализ.

Іс-әрекет сферасындағы нақты болып табылатын қызметтері:

* Перспективті және күнделікті экономикалық және әлеуметтік жоспарлау;
* Жұмысты стандартизациясы бойынша ұйымдастыру;
* Есеп және есеп беру;
* Экономикалық анализ;
* Өнімді дайындау техникасы;
* Метрологиялық тұрғыда қамтамасыз ету;
* Техникалық бақылау және зерттеу;
* Өнімнің өтуі;
* Кадрлармен жұмысты ұйымдастыру;
* Еңбекті және еңбек ақысын ұйымдастыру;
* Материялды-техникалық жабдықтау;
* Күрделі құрылыс;
* Финанстық іс-әрекет.

**Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

* 1. Басқарушылықтың негізгі мақсат міндеттері.
* 2. Басқарудың теориясы мен практикасының тиімді жақтары қандай?
* 3. Басқару психологиясындағы басқарушылық стилі?
* 4. Ресей, АҚШ, Жапония, Еуропада менеджменттің тарихы?

**Әдебиеттер:**

**Әдебиеттер:**

1.Ахтаева Н.С.,Әбдіғапарова А.І, Бакбаева З.Н. Басқару психологиясы: Оқу құралы. –Алматы: Бастау баспасы, 2010.- 250 б.

**2.**Бердібаева С.Қ. Тұлға психологиясы. А, Қазақ университеті, 2016, 203 б.

3.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

5.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

6. Митин А.Н. Психология управления. – М.:ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.

7.Розанова В.А. Психология управления. Москва. 2014г.

**4-Дәріс.** Басшының тұлғасы ұйымды басқарудың субъектісі ретінде

**Дәрістің жоспары:**

1.Басқару жүйесіндегі тұлға

2.Басшының психологиялық портреті

3.Басқару субъектілері

**Түйін сөздер:** басқару жүйесі, психологяилық портрет, басқару субъектілері, тұлға бейнесі

«Тұлға» түсінігі көп жақты. Тұлға философия, социология, психология, этика, эстетика, педагогика сияқты ғылымдардың негізгі зерттеу нысаны болып табылады. Бұл ғылымдар тұлғаны өз ғылыми ерекшелігі бойынша зерттейді.

Тұлға түсінігіне «адам», «жеке адам», «даралық» түсініктері жақын.

Тұлғаның анықтамасы көп.

* Б. Г. Ананьев : тұлға – еңбектің, танымның, қатынастың субъектісі.
* И. С. Кон: тұлға – бұл әлеуметтік рольдердің интеграциялық қырлары.
* А. Г. Ковалев: тұлға – бұл қоғамда өзіндік орны бар және белгілі бір қоғамдық рөль атқарушы, пайымдаушы жеке адам деп қарастырған.

«Тұлға» түсінігі көп жақты. Тұлға философия, социология, психология, этика, эстетика, педагогика сияқты ғылымдардың негізгі зерттеу нысаны болып табылады. Бұл ғылымдар тұлғаны өз ғылыми ерекшелігі бойынша зерттейді.

Тұлға түсінігіне «адам», «жеке адам», «даралық» түсініктері жақын.

Мен – концепциясы» субъекттің өзі туралы қалыптасқан, иерархиялы түрде ұйымдасқан, динамикалық мінезге ие, жалпылама және тұрақты жүйе деп есептейді. «Мен- концепциясы» өзін-өзі сезінудің әртүрлі қырларын көрсетеді.

* Өзін-өзі сезіну құрылымынан мыналарды бөліп көрсетуге болады:
* «Меннің» негізгі және қосымша мақсаттарын сезіну («Мен әрекет етуші субъект»);
* Өзінде бар және өзінен көргісі келетін қасиеттерді сезіну («Шындықты Мен» және «Мінсіз Мен);
* Өзі туралы танымды, когнитивті пікір қалыптастыру («Мен бақылаушы объект ретінде»)

Өзі туралы эмоциялы, сезімге толы пікір қалыптасты

Психологтар ұйым қызметкерлерінің келесі рөльдерін бөліп көрсетеді:

Майысқақтар, барлығын тез шешуді ұнатушылар, барлаушылар, тәлімгер, мақтаншақ, әңгімешіл., екпінділер, жергілікті психолог, жолы болғыш, жылауық, абыржыған, манипулятор.

**Өзін-өзі тексеру сұрақтары:**

1. Тұлғаның психологиялық түсініктемесіне сипаттама бер.

2. Платоновтың тұлғаның құрылымы жіктемесін көрсет?

3. Мен сезімінің ерекшелігін талдаңыз?

4. Психологтар көрсеткен ұйым қызметкерлерінің түрлері қандай?

**Әдебиеттер:**

1.Ахтаева Н.С.,Әбдіғапарова А.І, Бакбаева З.Н. Басқару психологиясы: Оқу құралы. –Алматы: Бастау баспасы, 2010.- 250 б.

**2.**Бердібаева С.Қ. Тұлға психологиясы. А, Қазақ университеті, 2016, 203 б.

3.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

5.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

6. Митин А.Н. Психология управления. – М.:ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.

7.Розанова В.А. Психология управления. Москва. 2014г.

8. Элекронный учебник. Ахтаева Н.С. «Басқару психологиясы». // "Алла Прима" 2016г. 230стр. Қазақстан.

**5-Дәріс. Жеке тұлғалар арасындағы қатынастар және қызметтік қатынастар мен байланыс.**

**Дәрістің жоспары**

**1.**Тұлғағаралық қарым-қатынас

2.Қызметтік қатынастар психологиясы

3.Қызметтегі конфликтілер

**Түйін сөздер:** тұлғааралық қарым-қатынас, басқару жүйесіндегі коммуникация, қызметтік қатынастар психологиясы

Басқару әрекетінде ұйым келесі жағдайларды қарастырады:

- Ұйым жоспарының өңделуі мен орындалуын қатаң қадағалау;

- Өндірістің кадрлық және материалдық құрамдас бөлігінің фирма мақсаттары, қорлары мен қажеттіліктеріне сәйкестігін бақылау

Файол басқаруды жоспарлау, ұйымдастыру, мотивациялау, бақылау сияқты бірнеше байланысқан функциялардан тұрады деп есептеген

Оның айтуынша, компанияның құрылуында белгілі бір жоспар болуы керек деп есептеген:

- Фирма қорлары (капитал, ғимарат, шикізат, белгілі бір жүйе, даңқ)

- Өндіріс маңыздылығы және құрам есебі;

- Техникалық, қаржылық, коммерциялық және басқа да жағдайларға тәуелді болашақ беталысы.

Басқару әрекетінде ұйым келесі жағдайларды қарастырады:

- Ұйым жоспарының өңделуі мен орындалуын қатаң қадағалау;

- Өндірістің кадрлық және материалдық құрамдас бөлігінің фирма мақсаттары, қорлары мен қажеттіліктеріне сәйкестігін бақылау

А.Файоль еңбек ұйымындағы ғылыми концепцияның тереңделуіне және дамуына өз үлесін қосты. Ол басқару жұмысының барлық кешенін алты негізгі топқа бөлді және олардың мағынасын анықтады. 100% жұмыстың барлық мағынасын қабылдай отырып оларды пайызбен өңдеді:  
- Техникалык операция (өндіріс, әрлеу, өңдеу) - 10%  
- Коммерциялық операция (сатып алу, сату, ауыстыру) - 15%  
- Қаржылық операция (қаржыны қатыстыру және оларды орнықтыру) - 10%  
- Сақтандыру операциясы ( мүлікті және адамды сақтандыру) - 10%  
- Есеп беру операциясы (бухгалтер, есеп беру, статистика) - 15%  
- Әкімшіліктік операция (ұйым, бақылау және т.б) – 40 %  
Генри Файоль басқару принциптерін жіктеді: еңбекті бөлу, тәртіп, персоналға сый ақы беру және т.б.

Өндірістегі ұйымда Тейлор 3 ұстанымды ашып көрсетті:

Саралау қызметі ұстанымы, жеке қызметкерлерге берілген нұсқаулар тобы. Жұмысшыларға белгілі бір өндірістік тапсырманы орындаудың әдістері көрсетілген жазбаша нұсқаулар беріледі.

Мамандану ұстанымы, әр адамның мүмкіндігі белгілі бір жұмысты орындауға жұмсалуы тиіс.

Материалды қызығушылық ұстанымы. Тейлор жұмыстары материалды қызығушылықтар ұстанымына басты рөл беретін «экономикалық адам» концепциясының негізін қалады.

Қызметкерлер атқарған жұмысына қарай жалақы алу тиіс деп пайымдады Тейлор.

**Тексеру сұрақтары:**

1.Саралау қызметі деген не?

2.Тейлордың теориясын талдау

3.Қызметтік қатынастар және коммуникация

**Әдебиеттер:**

1.Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. - М.: ИНФРА-М., 2014.

2.Берн Э. Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2012.

3.Добреньков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

5. Митин А.Н. Психология управления. – М.:ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.

6.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

7.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

8.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.

9. Элекронный учебник. Ахтаева Н.С. «Басқару психологиясы». // "Алла Прима" 2016г. 230стр. Қазақстан.

**6-Дәріс.** Ұйымдық іс-әрекеттер, топтық динамика, өзгерістер мен жаңалықтар

**Дәрістің жоспары:**

1.Басқару психологиясындағы ұйымдық әрекет

2.Басқарудағы топтық динамика

3.Басқару жүйесінде өзгерістер мен жаңалықтарды қабылдау

**Түйін сөздер**: ұйым және басқару, ұйымдағы адам мәселесі, топтық динамика, өзгерісті қабылдау, жаңалықты қабылдау психологиясы

Тейлордың идеялары америкалық зерттеушілер Френк (1868-1924) және Лилиан (1878-1972) Джилберттердің зерттеулеріне себепші болды. Френк Джилберт Тейлорға қарағанда «адами фактор» теориясын толықтай зерттеді. Ол алғаш рет Америкада еңбекті ғылыми ұйымдастыру жүйесін енгізіп нұсқаулар дайындады. Ол мамандық таңдаудың да еңбек нәтижесіне әсер ететінін анықтап «өз орнындағы адам» ұғымын енгізді.

Белгілі ұйымдастырушы инженер Гаррингтон Эммерсон (1835-1931) жеке қызметкерлердің еңбек тиімділігін көтеру жолдарын қарастырды. Ол Тейлордың идеяларын өзінің жұмысына себепші болды деп есептейді. Ол алғаш рет өндірісті дамытудың «мақсатқа сай»жүйесін енгізіп, «Өнімділіктің он екі ұстанымы» кітабын жазып шықты. Автордың ойынша ең басты мақсат – шығынды болдырмау қажеттілігі.

Р.Лайкерт осы бағытты дамыта отырып жақсы басшылықтың түрлерін көрсетті:  
1. Басшы стилі. Басшы бағынушыларға сенетіндігін көрсетуі керек.  
2. Мотивация. Басшы топтың қызмет фирмасын пайдалана отырып бағынушыларды белсендендіру және марапаттау**.**

**Тексеру сұрақтары:**

1. Басқару функцияларына сипаттама беріңіз.

2. Басқару функцияларын практикада қолданудың тиімді жақтары қандай?

3. Жоспарлау, ұйымдастыру, мотивация және бақылау функцияларына салыстырмалы талдау жасаңыз?

4. Ұйымдастыру фукнциясының адам өмірінде алатын орны**.**

**Әдебиеттер:**

**1.**Ахтаева Н.С.,Әбдіғапарова А.І, Бакбаева З.Н. Басқару психологиясы: Оқу құралы. –Алматы: Бастау баспасы, 2010.- 250 б.

**2.**Бердібаева С.Қ. Тұлға психологиясы. А, Қазақ университеті, 2016, 203 б.

3.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

5.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

6.Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Психология управления трудовым коллективом. Изд.КНИТУ. 2012г. 260стр.

7.L.M. Gilbreth. The Psychology of management. June 1, 2012. Dodo Press.

**7-Дәріс. Тұлға аралық және ұйымдағы қарым-қатынасты түсіну**

**Дәрістің жоспары:**

1.Тұлға аралық қарым-қатынастың модельдері

2.Ұйымдағы қарым-қатынасты реттеу

.Ұйымдық конфликтілер

4.Конфликтілі мінез-құлық

**Түйін сөздер:** басқару деңгейлері, жетекшілік теориялары, тұлғааралық қатынас модельдері, конфликтілі мінез-құлық, ұйымдағы конфликтіні шешу жолдары

Ұйымның негізгі әрекеттерінің бағытын таңдау жұмыстың ішкі және сыртқы факторларының есебімен жүргізіледі. Стратегиялық мақсаттарды қою, сратегиялық жоспарлаудағы ұжым, компания жұмысының белгілі бір уақыттағы болжамы. Компанияның болашақтағы эффективті нәтижелерін алдын ала көре білу.

Ұйымдағы барлық тапсырмалар мен қабылданатын шешімдерге деген жауапкершілік. Тапсырмадағы ақпараттарға түгелдей басшылық жасау, оларды шешу ортасына, бәсекелестік пен нарықтағы орнына басшылық ету.

Жетекшілік теориялары:

1. Р. Бейлз лидерлік рөлдер теориясы. Яғни жетекшінің белгілі бір рөл атқаруы.

2. Қырлар теориясы яғни жетекші адамның жаратылысынан лидерлік қасиеттер (харизма құдай берген қасиет) болу керек.

3. Интерактивті теория әркеттестік нәтижесінде лидердің пайда болуы.

4. Ситуативті теория яғни жетекшілік белгілі бір жағдайдың арқасында пайда болады.

Бұл теория негізін салған Э.Фидлер. Ол лидерлік жағдайларға үш фактор әсер етеді деген.

1. жетекші мен қызметкер адамның арасындағы өзара қатынас.

2. Топқа қойылатын міндеттер құрылымы.

3. Билік күші.

5. Синтетикалық немесе комплекстік теория лидердің топқа, топтың лидерге әсер етуі.

Басшы келесі жағдайларды білуі керек:

1. Нақты мақсатқа байланысты жүйе қолдана алу.

2. Ақпараттарды басқара алу.

3. Адамдардың қабілетін көрсете алуға жағдай жасау.

4. Жүйеде адамға нақты орын тауып беру.

5. Әр адамға индивидуалды мадақтау және мазақтау.

6. Критикалық, икемділік.

*Басқарудың жоғарғы деңгейі*

Ұйымның негізгі әрекеттерінің бағытын таңдау жұмыстың ішкі және сыртқы факторларының есебімен жүргізіледі. Стратегиялық мақсаттарды қою, сратегиялық жоспарлаудағы ұжым, компания жұмысының белгілі бір уақыттағы болжамы.

Компанияның болашақтағы эффективті нәтижелерін алдын ала көре білу. Ұйымдағы барлық тапсырмалар мен қабылданатын шешімдерге деген жауапкершілік. Тапсырмадағы ақпараттарға түгелдей басшылық жасау, оларды шешу ортасына, бәсекелестік пен нарықтағы орнына

*Басқарудың орта деңгейі*

Берілген деңгейдегі тапсырмалар туралы толыққанды ақпарат туралы білім. Аз топтағыларға басшылық. Бұл топтардың әрекеттері үшін жауапкершілік. Лидерлік функциялардың пайда болуы. Топтық динамикалық процесстегі басқару. Топтық бірлік, топтық ынталандыру, барлық оп мүшелеріне ұйымдық мақсаттармен бөлісу, бірліктің құндылығы мен бағытын формалау. Бөлім жұмысшыларын ынталандыру, сонымен қоса барлық топтарды. Басқарудың барлық функцияларыныың орындалынуына қатысу. Ұрыс керіспен күрес.

*Басқарудың төменгі деңгейі*

Функционалды өндірісті оперативті басқару. Жұмысшы топтың әрбір өкілімен байланыс орнату. Әрбір жұмысшыны жеке ынталандыру. Топтың мүшелеріімен тұрақты қарым қатынас. Әрекетті орындаушы ұйым. Тапсырмалардың орындалуын бақылау. Іскерлік және тұлғааралық ұрыс керісті шешу. Басқарудың осы тапсырамсын шешу. Қызметкермен кері байланыстың болуы.

Басқару әрекеттерінің тиімділігі тікелей образбен үш параметрмен өзара әрекеттеседі

1. Сәттілікке жету ықтималдығы күйімен,
2. Жеке фактор секілді тәртіп мотивімен
3. Басқару жағдайының шешімінде сәттілік және сәтсіздік.
4. Басшылар, бағыныштылар секілді, еңбекке оң жігер алуы, жұмыстан ләззат алуы секілді қажеттілікке ие. Бұл қанағаттылықты анықтайтын бірнеше факторлар бар:
5. Мақсатты тану.
6. Жұмыста жетістікке жету.
7. Өзіне сенімділік.
8. Өзінің мүмкіндіктеріне деген оң баға.
9. Жұмысқа қызығушылықтың пайда болуы
10. Жұмысқа оң көзқарас.

**Тексеру сұрақтары:**

1.Басшы және ұйым

2.Басшы әрекеті деген не?

3.Ұйымдағы конфликтіні шешу жолдары.

4.Конфликтілі мінез-құлық және басқару жүйесі

**Әдебиеттер:**

1.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

2.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

3.Добреньков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

4.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

5.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

6.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.

7.Салих Гүней. Ұйымдық іс-әрекеттер.-«Нобель» баспасы, Анкара, 2011(түрік тілінде)

8.Столяренко А.Д. Психология управления. - Ростов - на - Дону: Феникс, 2013.

9.Sanderson A., Safdar S. Рsychology. - University of Guelph: Wiley-sons Canada. Ltd., 2012.

**8-Дәріс.** Іскерлік қатынас және кәсіби қарым-қатынас психологиясы

**Дәрістің жоспары:**

1.Іскерлік қарым-қатынас писхологиясы

2.Кәсіби қарым-қатынас психологиясы

3.Бизнес психологиясы

**Түйін сөздер:** іскерлік, іскер тұлға, кәсіби қарым-қатынас, іскерлік қатынастар, бизнес писхологиясы, экономикалық мінез-құлық

Адамдардың қоғамдық болмысы жан-жақты әрі көп деңгейлі аралық қатынастан тұрады. Ал осы қатынастар арасында өзінің ерекше мәні мен құрылымы жағынан танылатын құбылыс-бұл тілдестік қатынастар. Тілдесу барысында адамдар өзара әрекеттестік байланысқа келіп, тұрмыс-еңбек тәсілдері мен нәтижелерін, әрекетке орай туындаған болжамдары мен идеяларын, ниеттерін, қызығулары мен сезімдерін және т.б. өзара бөлісе алмасады. Тілдесу қызметінің нәтижесі-өзгертілген, болмаса қайта жасалған дүниелік не идеалдық өнім емес, ол адам мен адамның, адам мен қауым арасында орныққан байланыс қатынасы.  
 Адамдар арасындағы қатынастардың қалыптасуы, әдетте, олардың бірін-бірі қабылдай алуы, түсінуі және бағалауына байланысты.  
 Іскерлік қарым-қатынас барысында адам жетістігі мен оныңтабиғаты.таныстықтың санын көбейтудегі және адамдар арасындағы қарым-қатынасты байланыстырудағы ең бірінші қадам-бұл адамдардың шынайы ұмтылуы. адамды тануда, кең түрде айтсақ,адамдарды табиғатына қарай ажырата білу керек,ол үшін әр адамның орнына өзіңді қоя білу керек. бірақ өзіңе қарап адамдарды бағалауға және де өзінің еркіндігіңді біреулерге тағуға болмайды.сонымен адамдар кандай болады?

Ең бірінші,адам басқаға емес, өзіне қызығушылық танытады. басқаша айтқанда, адамның өзіне деген назары басқаларға қарағанда мың еседей жоғары болу керек. сен де – сондайсың. дүние жүзіндегі адамдардың қызығушылықтарына қарағанда, өзіңе қызығушылығың басым. ең басты шындық-« адамдар ең бірінше өз жағдайын ойлайды», ол-басқа адаммен сөйлесуге мүмкіншілік береді.  
 Басқа біреумен әңгімелескенде, оларды қандай, тақырып қызықтыратына көңіл бөлу керек. ол қандай адам? әрине, ол тақырып сол әңгімелесуші адам жайлы болу керек. басқа біреумен әңгімелескенде, оларды қандай, тақырып қызықтыратына көңіл бөлу керек. ол қандай адам? әрине, ол тақырып сол әңгімелесуші адам жайлы болу керек. әртүрлі адамдар жөнінде біздің бірінші пайымдауымыз сырт келбет пен сөз, қылық көрінісінен туындайды. Ғылым ежелден-ақ адам мінезі мен дене құрылысының өзара байланысты екенін дәлелдеген (Э. Кречмер, Х. Шелдон, т.б. ).

Дене құрылымы ерекше бітіске ие болған адамдар, мінезі жағынан да өзара ұқсас. Осы тұрғыдан барша адамдар үш типке жатады: астеник, пикник, атлетик. Пикник типтес адамдар- көңілді, үйіршең, әңгімешіл, әрқандай қиыншылыққа жасымайды; астеник адамдар- көбіне тұйық, оқшауланғанды ұнатады, ұдайы ойға шомып жүреді; ал атлетиктер- ұстамсыз, дүлей келеді.  
 Бөгде адамның тұлғалық ерекшеліктерін тануда жеке-дара кәсіби ерекшеліктер көп рөл ойнайды. Әлеуметтік ортада жүрген кәсіп, қызмет иелері (педагог, дәрігер, экономист, саясаткер т.б.) төңірегіндегілерді дұрыс бағалап, қасиеттеріне сәйкес қабылдай біледі.

Қарым-қатынас адамдардың өзара әрекеттестік және өзара қатынас жасауының ерекше формасы. Қазіргі кезде қатынас мәселесін психология, философия, әлеуметтану - осы сияқты әр саладағы ғылымдар жан-жақты зерттейді. Мысалы, 60 жылдары Б.Д. Парыгин қарым-қатынасты әлеуметтік психологияның зерттейтін бірден-бір пәні ретінде бөліп қарастырды. Сондықтан да қарым-қатынас таза психологиялық құбылыс, күрделі және көп жақты процесс сияқты талданды.

Леонтьев А.А. “қарым-қатынас” ұғымын әмбебап коммуникативті әрекетке, яғни қарым-қатынасқа белгілі бір іс-әрекет түріне сияқты қарау керек деп есептейді.

Неміс- американдық психологы К.Левин адамдарға топ арқылы әсер етудің мәселелерін зерттеген. Осындай әсерлер ертеден-ақ белгілі. Бақсылық көріністер, науқасқа әсер етудің ритуалдық жолдары көпшіліктік топ ішіндегі эмоциялардың қозуын күшейтеді, оның бір адамнан екіншіге, одан басқаларға берілу, таралу өрісін кеңейту арқылы психологиялық тұрғыдан әсер етеді.

Иландыру, сендіру әрекетінің топ арасында еселеніп, күшейетіндігін бақсы-балгерлер игерген. Соның арқасында бақсылық әрекеттер топта санасыз қабылданып, түрлі қылықтарға илану, психологиялық әсердің нәтижелі болуын қамтамасыз етеді. Сонымен бірге, тренингтік топтардың жетіліп, дамуыда Левин есімімен байланысты. Ол АҚШ –та 1933 жылы топтық динамика, әлеуметтік әрекет және басқа да топтық феномендер мәселесін шешумен айналысқан. Осыған қатысты Левиннің өрістер теориясы индивидтің мінез-құлқын анықтайтын бірлескен және байланысқан факторлар жиынтығын құрайды.

Бұл факторлар жиынтығы жеке адамдарды, оның ортасын қамтып, бір психологиялық өзгерістерге ұшырайды. Топтық динамика ұғымын да алғаш қолданған осы ғалым болған. Г.М.Андреева өзінің “әлеуметтік психология” еңбегінде қарым-қатынас мәселесіне қатысты әлеуметтік психологиялық тұрғыларды интеграциялауға тырысты.

Г.М.Андреева әр түрлі көзқарастарды біріктіре және жалпылай отырып, қарым-қатынастың кез келген формалары адамдардың бірлескен іс-әрекетінің спецификалық формасы болып табылады: яғни адамдар әр түрлі қоғамдық қызметтерді орындау процесінде тек қарым-қатынас қана жасап қоймайды, олар әрқашанда соған байланысты кейбір іс-әрекеттермен де қарым-қатынаста болады - деп тұжырымдайды.

Сондай-ақ қарым-қатынасты зерттеуде оның құрылымдық компоненттерін де анықтау керек. Осыған байланысты зерттеу барысында М.Андрееваның қарым-қатынастың құрылымын талдау нәтижесіне жүгінейік. Ол қарым-қатынасты бір-бірімен өзара байланысты үш жағынан қарастырды: коммуникативтік, интерактивтік және перцептивтік.

Басқарушылық еңбектің ерекшелігі, басқарушылық функциялардың күрделілігі мен жан-жақтылығы басқару практиктері мен теоретиктерінің есінен еш уақытта шықпаған және олардың назарында басты орын алған, оған деген көзқарастардың XX ғасырдың басынан қазірге дейінгі эволюциясына көңіл аударалық. Кәсіпорында немесе ұйымда басқару жүйесінің қалыптасу кезеңінде және әрі қарай ұзақ уақыт бойында (шамамен 70-жьшдарға дейін) менеджерлерге қажетті сапаны ұйымның жұмыс әрекеті, сипаты мазмұнына байланыстырған. Сонымен қоса, бұл сапалардың тізбегін уақыт өткен сайын кеңейтіп отырған.

**Тексеру сұрақтары:**

1.Қарым-қатынас психологиясы нені зерттейді?

2.Қарым-қатынастың функциялары

3.Іскерлік қарым-қатынас деген не?

4.Кәсіби қарым-қатынас түсінігі

**Әдебиеттер:**

1.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

2.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

3.Добреньков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

4.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

5.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

6.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.

7.Салих Гүней. Ұйымдық іс-әрекеттер.-«Нобель» баспасы, Анкара, 2011(түрік тілінде)

**9-Дәріс. Лидерлік дағдыларды түсіну және қолдану**

**Дәрістің жоспары:**

1.Психологиядағы лидер мәселесі

2.Басшы және лидер

3.Лидердің психологиялық портреті

**Түйін сөздер:** лидерлік, басшы және лидердің айырмашылығы, лидердің психологиялық портреті

Басқару ғылымында жетекшілік және басшылық деп айыруға болады. Басшылық әрқашан өкіметпен байланысты, басшыларды тағайындайды  және  олар өкілеттікті қолға  алып,  ресми түрде  әрекет істейді.

Жалпы лидер келесі компоненттер негізінде туындайды: эмоциялық, іскерлік, ақпараттық.

Эмоциялық лидер топ жүрегі.

Іскерлік лидер топ қолы.

Ақпараттық лидер топ миы.

Лидер белгілі бір мақсатқа жету үшін адамдарды біріктіре алуға қабілетті.

Лидер қасиеттері: интеллегентілік, инициатива, өзіне деген сенімділік, шешім шығара алу, көрегендік, мотивациялық қабілеттер.

Басшы биліктің әр түрін қолданады: қысымға негізделген билік, марапаттауға негізделген билік, эксперттік билік, эталонды немесе үлгі билігіғ заңды билік.

**Жетекшілік теориялары:**

1. Р. Бейлз лидерлік рөлдер теориясы. Яғни жетекшінің белгілі бір рөл атқаруы.

2. Қырлар теориясы яғни жетекші адамның жаратылысынан лидерлік қасиеттер (харизма құдай берген қасиет) болу керек.

3. Интерактивті теория әркеттестік нәтижесінде лидердің пайда болуы.

4. Ситуативті теория яғни жетекшілік белгілі бір жағдайдың арқасында пайда болады.

Бұл теория негізін салған Э.Фидлер. Ол лидерлік жағдайларға үш фактор әсер етеді деген.

1. жетекші мен қызметкер адамның арасындағы өзара қатынас.

2. Топқа қойылатын міндеттер құрылымы.

3. Билік күші.

5. Синтетикалық немесе комплекстік теория лидердің топқа, топтың лидерге әсер етуі.

Лидерліктің психоаналитикалық теориясы: лидерлердің типтерін көрсеткен.

1. Soveren-повелитель - қатал, бірақ сүйетін әке ретінде.

2. Көсем - бар тілегіміз көсемде шоғырланған.

3. Тиран - өте күшті персона, қорқыныш тудырады.

4. Ұйымдастырушы - ол арқылы біздің жағымсыз күйіміз жоғалып кетеді.

5. Соблазнитель - ол біздің әлсіз жерімізді біледі.

6. Герой - басқалар үшін құрбан болу.

7. Кумир - біз оған құсағымыз келеді.

8. Жаман үлгі - өте кұшті сендіре алады. Сондықтан ұқсағымыз келеді.

9. Антилидерлер: изгой – қоғамнан шеттетілген адам. Козел отпущения басқалар игілігіне пайдаланады.

Басшы қызметкерлерін жұмыс жасауға мәжбүр етеді, мақсатына жетуге бағыттайды.

Көшбасшы-жетекшіні айналасындағылар сайлайды және оны мойындайды. Әдетте лидер деп сол адамды есептейді, егер қаңдай да бip мәселеге шешім қабылдағанға лидердің жоғары дәрежедегі ықпалын көпшіліктің мойындауы.

Көшбасшының міндеттері:

ұжымның эталонға жақын тәртібін (тілектестік, жауапкершілік, өзара нәтижелі еңбек) және ұжымның келеңсіз тәртіп түрлерін орнатады және қолдайды (мысалы, агрессиялық, бөлектену, тартысу).

топтың әр мүшесіне баға бере отырып, бұйрықмен емес, сөзбен немесе дене қимылымен топтың әр мүшесін ұжымның эталондық тәртібін қабылдауға мәжбүр етеді

Ғылым басшы  және лидер деген ұжымға  шекара қояды, бipaқ қарама-қарсы қоймайды, себебі олардың арасында ұқсас белгілері бар:

басшы мен лидер ұжым қызметін үйлестіру  poлiн атқарады, тек  
басшы әкімшілік, заңдылық өкілеттің негізінде атқарады, ал лидер  
жеке өзінің бастамасы негізінде басшы мен лидер ұжымдағы әлеуметтік ықпалын әр түрлі жолмен жүзеге асырады. басшы мен лидер арасындағы  қатынас  реттеленіп, субординацияны  
ұсталған болуы керек.

**Тексеру сұрақтары**

1.Лидердің анықтамасы

2.Басшы және лидер

3.Лидерлік теориялар

4. Басшы және көшбасшы ерекшелігі қандай?

5. Басқарудағы көшбасшы рөлінің ерекшелігі қандай?

**Әдебиеттер:**

1.Ахтаева Н.С., Абдижаппарова А.И., Бекбаева З.Н. Басқару психология. – Алматы: Қазақ университеті, 2018.

2. Аронсон Эллиот, Уилсон Тим, Эйкерт Робин. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПБ, прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. – 560 с.

3. Бердібаева С.Қ. Тұлға психологиясы. А, Қазақ университеті, 2016, 203 б.

4.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

5.Добреньков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

6.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

7.Салих Гүней. Ұйымдық іс-әрекеттер.-«Нобель» баспасы, Анкара, 2011(түрік тілінде)

8.Столяренко А.Д. Психология управления. - Ростов - на - Дону: Феникс, 2013.

9.Sanderson A., Safdar S. Рsychology. - University of Guelph: Wiley-sons Canada. Ltd., 2012.

10.Эмре Өзкальп, Чигдем Кырел. Ұйымдақ іс-әрекеттер. «Еким» баспасы.- 2012 (түрікше).

**10-Дәріс.**Ұйымдағы қызметкерлердің қанағаттануы және гармония табу. Ұйымда эмоциялық күйді басқару

**Дәрістің жоспары:**

1.Ұйымдағы психологиялық ахуал

2.Ұйымдағы жайлылық

3.Қйымдағы эмоциялық интеллект

**Түйін сөздер**: психологиялық ахуал, психологиялық жайлылық, эмоция, гармония, стресс-менеджмент

Басқару бойынша ағылшын мамандары М. Вудкок пен Д. Френсис төмендегідей қосымша тізбелер ұсынады: «өзін басқару қабілеті», «жеке басының парасаттылығы», «жеке басының айқын мақсаты», «жеке басының өсуіне баса күш салу», «мәселені шешу әдеті», «тапқырлық және жаңашылдыққа қабілет», «айналасындағыларға ықпалын тигізуге қабілеттілігінің жоғары болуы», «осы замандағы басқарушылық амалдарды білуі», «басқару қабілеттілігі», «бағыныштыларын жетілдіріп, оларды оқытуға шеберлігі», «жұмысшылар тобын қалыптастырып, оларды жетілдіруге қабілеттілігі».

Басқарушылық еңбектің ерекшелігі, басқарушылық функциялардың күрделілігі мен жан-жақтылығы басқару практиктері мен теоретиктерінің есінен еш уақытта шықпаған және олардың назарында басты орын алған, оған деген көзқарастардың XX ғасырдың басынан қазірге дейінгі эволюциясына көңіл аударалық. Кәсіпорында немесе ұйымда басқару жүйесінің қалыптасу кезеңінде және әрі қарай ұзақ уақыт бойында (шамамен 70-жьшдарға дейін) менеджерлерге қажетті сапаны ұйымның жұмыс әрекеті, сипаты мазмұнына байланыстырған. Сонымен қоса, бұл сапалардың тізбегін уақыт өткен сайын кеңейтіп отырған.

Ғылыми менеджменттің классигі Ф.У. Тэйлордың пікірінше, мастерлердің «ақыл, білім, арнайы немесе техникалық мағлұмат, тәсілқойлық немесе күш, әдептілік, энергия, батылдық, адалдық, парасатты және дұрыс ойлау, мықты денсаулық» сияқты сапалары болуы керек.

Басқару ісінің маманы А. Файолдың пікірі бойынша, ірі кәсіпорындарының басқарушыларына мына төмендегідей қасиеттер тән болуға тиіс:

а) денсаулық пен дене төзімділігі;

ә) ақыл және ақыл-ойының жұмыс қабілеттілігі;

б) өнегелі сапалар: қатаң, қажырлы, саналы жігер, белсенділік, қуат және, белгілі жағдайда, ерлік, жауапкершіліктен қорықпау, міндетті түсіну, барлық мүддеге қамқорлық;

в) жалпы түсінік шеңберінің кендігі;

г) әкімшілік қабілеттілік, іс-қимыл бағдарламасына көрегендік білдіру және оны жетілдіру қабілеті, ұйымдастырушылық сапасы, әсіресе әлеуметтік орта жасай білу мүмкіншілігі, бұйрық бере білу, адамдарды басқару өнері, олардың әрекетін үйлестіру және бақылау;

д) өте маңызды, қатысы бар барлық функциялармен таныс болу;

е) осы кәсіпорынға тән мамандықты жете білу

Менеджерлердің аталған қасиеттерінің ішінде адамдармен жұмыс істей білуіне әдейілеп тоқталсақ, ол, ең алдымен, өздеріне бағыныштылармен жұмысы. «Босстың» өз жұмысы бар, бірақ оны олар бағыныштыларының қолымен істейді», — деп жазды Дон Фуллер. Мәселе адамдарға алдағы нысанаға жетуге түрткі беруде, оларды белгілі нәтижеге жетуге пайдалануда. Ол үшін «босс» олардың қажетін, мүддесін, рухани байлықтарға бағытын, қабілеті мен мүмкіншілігін білуге міндетті. Өз жұмысын істей отырып, ол қатаң, адал және белсенді болуы керек және’, ең соңында, өз беделін жоғары ұстауы керек, бірақ бұл қол астындағыларға жалпақ шешей болу деген емес, сонымен қоса, жарлық беретін және жалпы бағытты көрсететін лидер болуы керек.

Біздің қазіргі экономикамызда Батыстағы рыногы дамыған елдерде кездеспейтін қолайсыз жағдайларға байланысты басшылардың әрекеті адам айтқысыз күрделіленіп кетті. Менеджерлер шешім қабылдау үшін үлкен тәуекелге баруға тиіс, осындай күрделі жағдайда қате жіберіп қоймау үшін, оларға шапшаңдық, тәуелсіздік және оның алғы ұйғарымына өз жауапкершілігінен тайсалмайтын табандылық көрсеткені жөн. Мұндай жағдайларда менеджердің кәсіпкерлік дағдысы, сонымен қоса, жиі өзгеретін рынок жағдайында тез ауысып тұратын бағытқа сай қорларды ең тиімді өрісте пайдалана алатын қабілеттілігі жоғары бағаланады. Сондықтан да менеджерлер бір мезгілде маркетинг саласымен және қаржы теориясымен тығыз айналысуға мәжбүр. Содан болар, көп мамандар менеджерлердің осы қасиетін ұйымның «жетістік формуласы» дейді.

Шындығында қызметкер басшыны түсінсе, ол оның талаптарымен келісті деген сөз емес. Барлық істі жақсы,орташа, қанағаттанарлық және өте жақсы жасау мүмкін. Егер қызметкер басшы талабына наразы болса, онда ол жұмысты жазасыз қалу үшін тек талапқа сай орындайды немесе өзі қалауынша жасайды.

Басшы мен қызметкер арасындағы өзара түсіністікті болдыру үшін бұйрықты ақпарат беруде мыналар маңызды: кәсіптік тілдің бірлігі, интеллект деңгейін есептеу, ақпарат толықтығы, мәселеге көңіл аудару немесе оны жеткізудің ойлылығы. Ақпаратты жеткізу мынадай үлгіде жүзеге асуы тиіс: Қызметкердің көзқарасына қарсылықты болмауы; Жұмысты атқарудағы қызметкердің қызығушылығын көрсету.

**Тексеру сұрақтары:**

1.Психологиялық ахуал деген не?

2.психологиялық денсаулық

3.Стресс-менеджмент деген ен?

4.Ұйымды гармония басқаруды талдап беріңіз

**Әдебиеттер:**

1. Ахтаева Н.С.,Әбдіғапарова А.І, Бакбаева З.Н. Басқару психологиясы: Оқу құралы. –Алматы: Бастау баспасы, 2010.- 250 б.

2.Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

3. Мандель В.Р. Современнная психология управления. Директ Медиа. 2015г.

4. Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Психология управления трудовым коллективом. Изд.КНИТУ. 2012г. 260стр.

**11-Дәріс.**  Ұйымдық коммуникация

**Дәрістің жоспары:**

1.Жұмыс орны психологиясы

2.Жұмыстағы мінез-құлық

3.Қызметкерлердің тұлғааралық қатынастар психологиясы

**Түйін сөздер:** Жұмыс беруші, қызмет психологиясы, ұйымдық мінез-құлық, эмоцияны басқару

Басқару қатынасы – қатынастың ерекше түрі спецификалық түрі болып табылады. Басқа қатынастардан ерекшелігі осы қатынас түрі негізінде басшылық мәселелері шешіледі. Сондықтан басқару қатынасыны мақсаты нәтижесінде басқарудың спецификалық мәселелері шешіледі.

Басқарушылық қатынаста басқа қатынас сияқты үш жақты болып келеді:

коммуникативті (ақпаратпен алмасу);

перцептивті ( қатынас кезінде бір – бірін қабылдау);

интерактивті (бірігіп әрекет ету немесе қатынас үрдісінде әрекетпен алмасу).

Атақты психолог А. Ю. Панасюк басшылық қатынасының маңыздылығы қызметкердің басшысы не қалайтынын түсініп, өзін басшысынынң орнына қоя білуі. Бұл жағдайды Панасюк басшылық қатынасының бірінші заңы деп атаған.

Шындығында қызметкер басшыны түсінсе, ол оның талаптарымен келісті деген сөз емес. Барлық істі жақсы,орташа, қанағаттанарлық және өте жақсы жасау мүмкін. Егер қызметкер басшы талабына наразы болса, онда ол жұмысты жазасыз қалу үшін тек талапқа сай орындайды немесе өзі қалауынша жасайды.

Басшы мен қызметкер арасындағы өзара түсіністікті болдыру үшін бұйрықты ақпарат беруде мыналар маңызды: кәсіптік тілдің бірлігі, интеллект деңгейін есептеу, ақпарат толықтығы, мәселеге көңіл аудару немесе оны жеткізудің ойлылығы. Ақпаратты жеткізу мынадай үлгіде жүзеге асуы тиіс:

Қызметкердің көзқарасына қарсылықты болмауы;

Жұмысты атқарудағы қызметкердің қызығушылығын көрсету.

Сондықтан басшы қызметкерлерімен ең алғаш қатынасу кезінде басшылық қатынастың екінші заңына бағынуы тиіс: тең қатынасты жағдайда адам өзі эмоциялық жағымды қатынастағы адамның позициясын ұстанады, және керісінше эмоциялық жағымсыз қатынастағы адамның позициясын құптамайды.

Басшы аттракция арқылы өзіне тәнті ете білу қажет:

жақсы адам болуы;

жақсы адам болып әрекет етуі;

қатынас барысында өз қажеттіліктерін қанағаттандыру

**Тексеру сұрақтары:**

**1.**Жұмыста қандай мінез-құлық модельдері болады?

2.Өзара түсінісу механизмдері

3.Қызметтестер психологиясы

**Әдебиеттер:**

1.Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. - М.: ИНФРА-М., 2014.

2.Берн Э. Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2012.

3.Добреньков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

5. Митин А.Н. Психология управления. – М.:ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.

6.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

7.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

8.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.

**12-Дәріс**. Мәдениетаралық коммуникациясы психологиясы

**Дәрістің жоспары:**

1.Коммуникация және басқару жүйесі

2.Коммуникациядағы мәдениет

**Түйін сөздер:** коммуникация, коммуникациядағы мінез-құлық, мәдениет, коммуникациядағы мәдени қатынастар

Қарым-қатынас процесін ғылыми зерттеу барысында коммуникация ұғымы туралы зерттеулер шет елде бұрыннан қалыптасқан, біздің өмірімізге, тұрмысымызға коммуникация кештеп келген термин. Әрине тұрмыстық дәрежеде қарым-қатынас және коммуникация деп аталатын екі термин синоним сөздер сиякты кабылданады, ажыратпай қабылдай береміз. Тіпті көптеген бұрынғы психологиялық әдебиеттерде екі термин синоним ретінде берілді. Алайда қазіргі дамып жатқан мынау ұтқыр, динамикалы заманда бәрі өзгеріп отыратыны заңды құбылыс.

Қарым-қатынас және коммуникация ұғымдары ғылыми кеңістікте олар өзара байланысты терминдер, бір бірін толықтыратын түсініктер бола отырып, коммуникация басқаша, қарым-қатынас басқаша түсіндірілетін және әрқайсысының өз ерекшеліктері бар екі түрлі феномен екенін осы дәріс негізінде көз жеткізе аласыз.

Шет елдік ағылшын тілді лингвистикалық әдебиеттерде коммуникацияны жазба және ауызша сөз сигналдар формасында адамдардың ойларымен, ақпараттармен алмасу процесі деп айтылып, кәдімгі қарым-қатынас сиякты түсіндіріледі және бір қарағанда солай ойлап каламыз.

Енді ғылыми тереңдей берсек олардың екі түрлі процесс екенін қабылдауға болады және қазіргі жаңа заманауи уақытта әлемде осы коммуникация сөзі қарым-қатынас сөзіне қарағанда өте көп қолданылады, қысқасын айтсак бренд сөзге айналып кеткен.

Бұл күндері әлеуметтану және психологиялық әдебиеттерде коммуникация мен қарым-қатынас қиылысқан (пересекающие) түсініктер және олар синонимді ұғымдар емес деп нақты талданады. Мұнда коммункация терминін ең алдыменен байланыс (связь) құралы, материалды және рухани әлемді байланыстыратын байланыс құралы ретінде, қоғамдағы ақпараттарды беру мен алмастыру процесі, адамдардың бір біріне ақпараттар беру мен алмасу әрекеті деп түсіндіреді.

Ең бастысы коммуникация әлеуметтік процестерге әсер ету ретінде қарастырылады. Ал қарым-қатынас процесін танымдық немесе аффективті-бағалаушы сипаттағы ақпараттарды алмастыру барысында адамдардың тұлға аралық өзара әрекеті деп түсінеміз. Қарым-қатынас ол да әсер ету, пікірілер алмасу. Міне осы жерден аз да болса олардың өзара байланысын, бірақ екі түрлі түсінік екенін байқауға болады.

Ең бастысы коммуникация индивидуалды ақпараттар мен қоғамдық мәнді ақпараттардың арасындағы делдал ретінде функция атқарады. Келесі жағдайға негізінен екпін жасалады, яғни ақпараттарды берудің индивидуалды процесін бұқаралық және персоналды мәні бар әлеуметтік мәнді процесске ауыстыратын мехнизмге ие.

Коммуникация және қарым-қатынас процесі әрі ортақ, әрі айырмашылығы бар белгілерге ие. Олардың ортақ белгілері ақпараттарды беру мен алмастыру процестері бойынша арақатысты. Ал айырмашылықты беретін белгілері осы ұғымдардың мазмұнының көлемінің айырмашылықтарымен шарттандырылады (кең мағына да және тар мағынада да), ол немен байланысты, негізгісі олар әртүрлі ғылымдарда қолданылады және бірінші жоспарға бұл ұғымдардың әртүрлі аспектілерін алдыға шығарады.

**Коммуникацияның түрлері**:

1.Ішкі коммуникация (мысалы, ұйымның ішіндегі кіші топтар) сол ұйымдағы адамдардың және кіші топтардың арасында ақпараттар алмасу. 2.Вертикалды коммуникация олар әрі шығып бара жатқан және жоғары көтеріліп бара жатқан бағыттар бойынша өтеді (жоғарыдан төменге, төменнен жоғарыға). Солардың көмегімен мақсаттар, жоспарлар және олардың орындалуы бойынша нәтижелері беріледі, хабарланады.

3.Сыртқы коммуникация (сыртқы қоршағандар және сыртқы әлеммен байланыстар).

4.Горизонталды коммуникация-ұйымдағы кіші бөлімшелер және қызметкерлердің арасында теңгерілген, тең құқылы коммуникация орнатылады.

5.Формалды коммуникация формалды құрылымдардың иерархиялық вертикалдары бойынша ақпараттарды беру.

6.Формалды емес коммуникация спонтанды, аяқ асты пайда болады ол жеке бастық және бағындырылмаған, тәртіптелмеген қатынастарға негізделеді. 7.Вербалды коммуникация-тілдік қарым-қатынас, ойлармен, ақпараттармен, эмоциялармен, әсерленулермен алмасу.

8.Вербалды емес коммуникация (мимика, ым шаралар, позалар)-тілдік емес құралдардың, белгілердің, символдардың жиынтығы арқылы ақпараттар алмасу.

**Коммуникацияның функциялары:**

1.Эмотивті

2.Конативті

3.Референтивті

4.Поэтикалық

5.Фатилік

6.Метатілдік

7.Аппелятивті – коммуникацияда үндеу жасау (обращение)

8.Репрезентативті-хабарлау (сообщение) Жоспарлау жүйеге адал ететін белсенді басқару процесі болып табылады, сол арқылы белгіленген мақсатқа жету үшін өндірістің даму қарқыны, материалдық көздері мен оны жетілдіру әдістері анықталады. Басқарудың басты функциясы ретінде жоспарлау:

— ұйымның болашақта дамуын анықтайды;

—  алға қойылған мақсатқа жетудің жолдары мен әдістері белгіленеді;

—  міндетті орындау болуы ықтимал зардаптарды көре білуді қамтиды.

**Тексеру сұрақтары:**

1.Коммуникация түсінігі?

2.Коммуникативті барьерлер

3.Коммуникациядағы конфликт

4.Коммуникациядағы мәдени қарым-қатынас деген не?

**Әдебиеттер:**

1.Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами. - М.: ИНФРА-М., 2014.

2.Берн Э. Игры, в которые играют люди, люди которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2012.

3.Добреньков В. И. Управление человеческими ресурсами: социально-психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

4. Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

5. Митин А.Н. Психология управления. – М.:ВотерсКлувер, 2011 – 400 с.

6.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

7.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

8.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.

9. Элекронный учебник. Ахтаева Н.С. «Басқару психологиясы». // "Алла Прима" 2016г. 230стр. Қазақстан.

**13-Дәріс**. Ұйымның корпоративтік мәдениеті

**Дәрістің жоспары:**

1.Басқару жүйесіндегі ұйым

2.Ұйымдық корпоративтік мәдениет

3.Ұйымдағы стресс-менеджмент

**Түйін сөздер:** басқару жүйесі, ұйым психологиясы, корпоративтң мәдениет, корпоративті мінез-құлық

Ұйымда жоспарлаудың маңызы болып қоршаған сыртқы орта факторларының әсері мен ұйымның ішкі мүмкіндіктерін бағалай отырып белгілеу және сол мақсаттарды жүзеге асыруда тиімді әдіс-жолдарынан таңдап алу танылады Нарық жағдайындағы жоспар өндіріс пен өткізу көрсеткіштерін үнемі қадағалап отыру мақсатында маркетинг жүйесі және бақылау процесімен тығыз байланыста болады. Басында айтқанда, және парлау мынадай сұрақтарға жауап береді.

* Біздің қазіргі, бүгінгі күнгі жағдайымыз қандай?
* Болашақта біз қандай болуымыз қажет?
* Осы жолда нендей кедергілер орын алған?
* Мақсатқа  жетуге қандай әрекеттер жасағанымыз орынды?
* Жоспарлаудың маңызы болып қоршаған сыртқы орта факторларының әсері мен ұйымның ішкі мүмкіндіктерін бағалай отырып белгілеу және сол мақсаттарды жүзеге асыруда тиімді әдіс-жолдарынан таңдап алу танылады Нарық жағдайындағы жоспар өндіріс пен өткізу көрсеткіштерін үнемі қадағалап отыру мақсатында маркетинг жүйесі және бақылау процесімен тығыз байланыста болады. Басында айтқанда, және парлау мынадай сұрақтарға жауап береді.
* Біздің қазіргі, бүгінгі күнгі жағдайымыз қандай?
* Болашақта біз қандай болуымыз қажет?
* Осы жолда нендей кедергілер орын алған?
* Мақсатқа  жетуге қандай әрекеттер жасағанымыз орынды?

Корпоративті мәдениетте коммуникацияның рөлі зор.

**Коммуникацияның түрлері**:

1.Ішкі коммуникация (мысалы, ұйымның ішіндегі кіші топтар) сол ұйымдағы адамдардың және кіші топтардың арасында ақпараттар алмасу. 2.Вертикалды коммуникация олар әрі шығып бара жатқан және жоғары көтеріліп бара жатқан бағыттар бойынша өтеді (жоғарыдан төменге, төменнен жоғарыға). Солардың көмегімен мақсаттар, жоспарлар және олардың орындалуы бойынша нәтижелері беріледі, хабарланады.

3.Сыртқы коммуникация (сыртқы қоршағандар және сыртқы әлеммен байланыстар).

4.Горизонталды коммуникация-ұйымдағы кіші бөлімшелер және қызметкерлердің арасында теңгерілген, тең құқылы коммуникация орнатылады.

5.Формалды коммуникация формалды құрылымдардың иерархиялық вертикалдары бойынша ақпараттарды беру.

6.Формалды емес коммуникация спонтанды, аяқ асты пайда болады ол жеке бастық және бағындырылмаған, тәртіптелмеген қатынастарға негізделеді. 7.Вербалды коммуникация-тілдік қарым-қатынас, ойлармен, ақпараттармен, эмоциялармен, әсерленулермен алмасу.

8.Вербалды емес коммуникация (мимика, ым шаралар, позалар)-тілдік емес құралдардың, белгілердің, символдардың жиынтығы арқылы ақпараттар алмасу.

**Коммуникацияның функциялары:**

1.Эмотивті

2.Конативті

3.Референтивті

4.Поэтикалық

5.Фатилік

6.Метатілдік

7.Аппелятивті – коммуникацияда үндеу жасау (обращение)

8.Репрезентативті-хабарлау (сообщение)

Копоративті мәдениетте әрбір тұлға мақсатқа  жетуге қандай әрекеттер жасағанымыз орынды? деген ойға ойланамыз. Осыдан барып жоспарлау барысында ұйым деңгейінде жүзеге асырылатын төмендегідей міндеттерді атап өтуге болады: Қажет етілетін адамдық, материалдың; ақпараттық басқа да ресурстарды іздестіру; басқару жүйесі мен ұйымдық құрылымды қалыптастыру және ақпараттар тағылымын реттеу; еңбек өнімділігі мен пайда деңгейін арттыру, өндіріс барысы мен құрал-жабдықтарды пайдалану және жарату жолдарын қарастыру; сенімді бақылау жүйесін қамтамасыз ету арқылы міндеттерді орындауға қол жеткізу.

Копоративті мәдениетте басшылықтың алдында тұрған проблемалар мен міндеттер әрдайым өзара байланысты әрекеттер жиынтығын талап етеді. Осы тура жоспарлауды ұйымның даму барысын белгілейтін кешенді жиынтық ретінде қарастыра отырып, бірқатар бастапқы кезеңдерін атап өтуте болады.

**Тексеру сұрақтары:**

**1.**Ұйым психологиясы

2.Ұйымдағы қарым-қатынас писхологиясы

3.Коммуникациядағы копоративті мәдениет

**Әдебиеттер:**

**Әдебиеттер:**

1. Ахтаева Н.С.,Әбдіғапарова А.І, Бакбаева З.Н. Басқару психологиясы: Оқу құралы. –Алматы: Бастау баспасы, 2010.- 250 б.

2.Захарова Л.Н. Психология управления. Логос. 2014г.

3. Мандель В.Р. Современнная психология управления. Директ Медиа. 2015г.

4. Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

5.Розанова В.А. Психология управления. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». – 2012.

6.Салих Гүней. Ұйымдық іс-әрекеттер.-«Нобель» баспасы, Анкара, 2011(түрік тілінде)

7.Столяренко А.Д. Психология управления. - Ростов - на - Дону: Феникс, 2013.

8.Sanderson A., Safdar S. Рsychology. - University of Guelph: Wiley-sons Canada. Ltd., 2012.

9.Эмре Өзкальп, Чигдем Кырел. Ұйымдақ іс-әрекеттер. «Еким» баспасы.- 2012 (түрікше).

**14-Дәріс.** Тұлғаның Мен-концепциясы және іскерлік мансап. Ұйымдық тәртіп және тәртіп орнатудағы мәселелер, ұйымдардағы мотивация.

**Дәрістің жоспары:**

**1.** Тұлғаның Мен-концепциясы және іскерлік мансап

2.Ұйым психологиясы және мінез-құлық модельдері

3.Мотивация психологиясы

4.Ұйымдағы мотивация

**Түйін сөздер:** мен-концепциясы**,** ұйым психологиясы, тұлғаның мотивациялық сферасы, мотивация теориялары, ұйымдағы мотивация

Мен» бейнесі қалыптасқан кезде адам өзіне қандай түс, қандай киім және қандай шаш үлгісі қажет екенін оңай түсінеді.

Ал «Мен» бейнесі неден құралады?

Адамның «Мен» бейнесі оның «өз-өзіне» бағытталған бағдарлар жиынтығы. Олар когнитивті (өзі туралы пікір, ойлар), эмоциялық (өзіне эмоциялық баға беру: жағымды/жағымсыз) және іс-әрекеттік (өз-өзіне бағытталған іс-әрекеттік реакциялар) бағдарлар. Бұл бағдарлар келесі құбылыстарда көрініс табады:

1. «Мен бейнесі» – адамның өзі туралы пікірі;
2. Өзін-өзі бағалауы – өз бейнесін аффективті бағалау, яғни өзінің нақты бір тұлғалық қасиеттерін қабылдау немесе қабылдамауына қатысты берілетін баға.
3. «Мен бейнесі» мен өзін-өзі бағалауы деңгейіне сәйкес қалыптасатын жүріс-тұрысы.

Адамның өзінің қабылдауының мазмұны ретінде оның дене бітімі, келбеті, қабілеттері, әлеуметтік қарым-қатынасы және басқа да тұлғалық қасиеттері болуы мүмкін.

Енді тереңірек жоғарыда аталып өткен бағдарлар туралы айтып кетейік.

**Когнитивті бағдар:** адамның объективті немесе субъктивті көзқарасына сәйкес қалыптасқан өзі туралы дербес пікір, ойлар.«Мен» бейнесін қалыптастыратын тұжырымдамалар сан түрлі болуы мүмкін. Мысалы, «сенімді», «парасатты», «жомарт», «адал» және тағы басқалар.

Мұның барлығы нақты оқиға мен жағдайға қатысы жоқ дерексіз қасиеттер. Адамның жалпылама бейнесінің элементтері ретінде, бұл қасиеттер, бір жағынан, сол адамның іс-әрекетінің тұрақты сипаттамасы, екінші жағынан, өзіміздің ол адамды іріктеулі қабылдауымыз. Дәл осылай адам өзін-өзі қабылдау ерекшелігін өзін сипаттау барысында анықтайды.

**Эмоциялық бағалау бағдары.** Өзімізге берер сапа кейбір жағдайда өзгелердің бізге беретін бағасына сай болмауы мүмкін. Бұл жерде адам өзінің өзіне берер субъектівті бағасын танытады.

Яғни, «Мен-концепциясы» адамның тұлғалық ерекшеліктерін сипаттау ғана емес, оларды бағалау және қатынастық қасиеттерінің жиынтығы. Мысалы, 40 жас біреу үшін күш жігердің арта түсетін шақ болса, біреу – қарттықтың бастамасы деп қабылдайды. Бойдың 170 см. ұзындығы кейбір ер азаматтарға жеткілікті болса, кейбіреулер бұл ұзындықты тым аз көреді.

Адамның функционалды күйі оның нақты бағыттағы қызметімен, нақты шарттарда, нақты өмірлік қуат қорымен сипатталады. А. Б. Леонова адамның функционалды күйі оның өзін ұстауымен немесе қызмет түрінің эффектілігімен сипатталады деп көрсеткен. Бұл дегеніміз адамның әртүрлі жағдайда нақты бір әрекеттерді жасау мүмкіндігімен түсіндіріледі.

Адамның күйін өзін әртүрлі ұстауымен сипаттауға болады: физиологиялық жүйесі жұмысының өзгеруімен (орталық жүйке, жүрек – қантамыр, тыныс алу, қозғалу, эндокринді) психикалық үрдістердің жылжуы (түйсік, қабылдау, еске сақтау, ойлау, елесеу, назар аудару), субъективті алаңдау.

В. И. Медведев функционалды күйдің келесі анықтамасын берді: «адамның функционалды күйі дегеніміз оның қызмет жасауға көмегі бар функциялар мен қасиеттердің сипаттамасы»

Функционалды күй әртүрлі факторлармен анықталады. Сондықтан адамның әрбір нақты жағдайда көрінетін күйі бірегей. Бірақта жеке жағдайлардың әртүрлігінен жағдайдың жалпы күйлері анық бөлініп көрсетіледі:

* жақсы өмір сүру жағдайы;
* патологиялық жағдайы;

Шексіз жағдайы

Копоративте мәдениетте жұмысқа қабілеттілік басты рөл атқарады. Жұмысқа қабілеттілік– белгілі бір уақыт көлемінде белгілі бір ырғақпен жұмыс істеуге қабілеттілік.

Жұмысқа қабілеттілік айнымалы өлшем ретінде нақты шартарға тәуелді:

* денсаулық;
* тиімді тамақтану;
* жас;
* адамның резервті мүмкіндігі (күшті және әлсіз жүйке жүйесі)
* еңбектің санитарлы – гигиеналық шарттары:
* кәсіби дайындық пен тәжірибе;
* мотивация;
* тұлғаның бағытталуы.

Адамның күшін толықтыру үшін адамға ұзақ демалыстың 3 түрі қажет:

Жұмыстан кейінгі демалыс. Бәрінен бұрын ұйқы қажет (7-8 сағат). Ұйқының дұрыс болмауы басқа демалыс түрлерімен өтелмейді. Ұйқыдан бөлек жұмыстан тыс уақытта, спортпен белсенді айналысу қажет.

Демалыс күні. Бұл күні адам рахаттанатын істермен айналысуы қажет.

Рахаттану физиқалық және психологиялық ағзаның шаршауын басады. Бұндай істер жоспарланбаса рахаттану санасыз түрде жүзеге асады: ішімдік, шектен тыс тамақтану, көршілермен ұрыс, т.б.

Ұзақ уақытты демалыс. Оның мерзімі басшылықпен бекітіледі, бірақ жұмысшы жоспарлайды. Басшы демалысты ұйымдастыруға кеңес беру немесе санаторий – курортты емделуге жолдама алуға көмектеседі.

В. П. Зинченко және В. М. Мунипов жұмыс орнын ұйымдастыруда келесі талаптар маңызды деп есептейді:

- жұмысшыға барлық қозғалысына және орын ауыстыруына кең ауқымды орын бөлу;

- оперативті тапсырма орындауда табиғи және қолдан жасалған жарықтандыруды ұйымдастыру;

- акустикалық шудың, вибрацияның және өндіріс ортасының басқа факторларын ұйымдастыру;

- қауіптілікті көрсетіп тұратын белгілер мен инструкцияларды орнату;

- авариялы жағдайда жөндеуді ұйымдастырудың тездігін, экономикалық, техникалық қызмет көрсетуін ұйымдастыру.

Мотив (латын тілінде moveo - қозғаушы, итермелеуші) - адамды белгілі бір іс-әрекетке бастайтын ішкі субъективті себеп, оның қажеттіліктері мен мүдделерін білдіруге бағытталған саналы, мақсатқа сәйкес әрекет. Пиғыл, ынта, мақсат ұғымдарымен үндес. Мотивті жүзеге асыру тұлғалық әрекетке бағыт береді. Табиғи және қоғамдық ортаның талаптары адамның мотивтерін жүзеге асыру кезінде ерік-жігер жұмылдыруды қажет етеді.

Мотив - адамды айқын әрекеттерге шақырады. Мотив адамның ішінде болады, "арнайы " мінез-құлығы болады, адамның сыртқы және ішкі күшіне әсер ететін факторларға тәуелді болады , сонымен қатар оған паралель әрекет ететін басқа мотивтерге де тәуелді. Адам өз мотивіне ықпал ете алады, ол оны көтермелей алады немесе кейбір бәсекелестіктерді алып тастай алады. Мотивация ұғымы бұл басқарушылық әрекет мәселесімен өте тығыз байланысты. Жаңа экономикалық қатынастар өткен кезеңдерге байланысты жұмыскерлерге жаңа талаптар қояды. Бұл тек қана таңдау емес, бұл кадрларды оқыту және орналастыру,және де жаңаша ойлау қабілеті.

Мотивация - бұл жеке тұлғаны немесе топтың ішкі немесе сыртқы әсерлер ықпалынанөз қажеттіліктерін қанағаттандыру және ұыймның мақсатына жету процессі. Бұл міндеттерді шешу үшін мотивацияның әр түрлі әдістері қолданылады. Ең бірінші және ең көп тараған әдіс бұл *жазалау және кешіру* әдісі. Бұл әдіс көбінесе өзқажеттіліктерін қанағаттаныру үшін қолданылған. Мысалы, жұмысты кешке қарай бітіру өте қажет болса, онда бұл сізге стимул береді. Немесе сіз бәрібір кешке қарай кетіп қаламын, ал жұмысты сосын аяқтаймын десеңіз, стимул одан да күштірек болады.

Бірақ бұл әдіс уақыт өтісіменәкімшілік (администрациялық) жүйе мен экономикалық санкцияға және стимулға айналып кеткен. Адамдық фактордың көтерліуімен психологиялық мотивация әдістері пайда болады. Психологияның көз қарасы бойынша, **мотивация - адамды белгілі бір мақсатқа тарту күші немесе қажеттілік**.

**Мотивациялық процесс.**

Егер мотивацияны процесс ретінде қарастырсақ, оны бірінен соң бірі жүріп отыратын 6 кезең арқылы көрсетуге болады. Бұл қарастыру шартты сипатта болғанымен, мотивация процесі қалай жүретіні, оның логикасы және

құрама бөлшектері қалай жүретіндігі туралы түсінуге көмектеседі.

*Алғашқы кезең* – *қажеттіліктердің пайда болуы*. Қажеттілік адамға бір нәрсежетіспеушілігін сезуі барысында пайда болады. Ол белгілі бір нақты уақыттапайда болып, адамнан оны жоюға белгілі бір қадамдар жасауын талап етебастайды. Қажеттіліктер әр түрлі болуы мүмкін. Оларды шартты түрде 3 топқабөлуге болады:

• физиологиялық;

• психологиялық;

• қоғамдық.

*Екінші кезең – қажеттіліктерді жоюды іздестіру жолдары*. Адамда белгілі бірқажеттіліктер пайда болып, олар адамға проблемалар туғызған жағдайда онықанағаттандыру, басу, байқамау сияқты жою жолдарын іздестіреді. Бірнәрсеістеу, бір шара қолдану қажеттігі пайда болады. Қажеттілік әрекетке мотивтуғызады.

*Үшінші кезең – қызметтің мақсатын (бағытын) анықтау*. Мотивтердің бағытталуыжәне пайда болу күшіне сәйкес қажеттіліктерді жою үшін адам қандайқұралдарды қолдана отырып, қандай мақсатқа қол жеткізуі керек, не алу

керектігін шешеді. Осы кезеңде адам өзі үшін 4 сұрақты шешеді:

* қажеттілікті жою үшін не істеу керекпін?
* қалаған нәрсеме қол жеткізу үшін не істеуім керек?
* қалаған нәрсеме қаншалықты дәрежеде қол жеткізуім мүмкін?
* менің алатыным қаншалықты қажеттілікті жоюы мүмкін?

*Төртінші кезең – қызметті іске асыру.* Бұл кезеңде адам өзінің қажеттілігінқанағаттандыруына мүмкіндік беретін әрекеттерді жасауға бар күшін салады.Қызметті іске асыру процесінде мақсаттар мен қажеттіліктер өзгерістергеұшырауы мүмкін.

*Бесінші кезең – қызметті іске асырғаны үшін сыйлық алу.* Белгілі бір істіатқарған соң, адам не қажеттілігін жоя алады, не қалайтын объектісінеайырбастай алатын затты алады. Бұл кезеңде қалаған көрсеткішпенсалыстырғанда, жасалған әрекет қаншалықты нәтиже бергендігін анықтауғаболады. Осының нәтижесінде қызметке бағытталғанмотивацияның не күшеюі, неәлсіреуі, не сақталуы болады.

*Алтыншы кезең – қажеттіліктерді жою*.

**Мотивация теориялары**

Мотивацияның мазмұндық теориялары бірінші кезекте адамдарды әрекеткеитермелейтін қажеттіліктерді анықтауға бағытталған. Мотивацияның қазіргізаманғытұжырымдамаларының ең негізін қалаушылардың ішінен үш адамды атапайтуға болады. Олар: Абрахам Маслоу, Фредерик Герцберг және Дэвид МакКлелланд.

**Тексеру сұрақтары:**

1.Ұйымның қанадай психологиялық ерекшеліктері бар?

2.Мотивация деген не?

3.Мотивация теориялары

4.Ұйымдағы тәртіп және мінез-құлық модельдері дегенді талдаңыз

**Әдебиеттер:**

1.Ахтаева Н.С., Абдижаппарова А.И., Бекбаева З.Н. Басқару психология. – Алматы: Қазақ университеті, 2018.

2. Аронсон Эллиот, Уилсон Тим, Эйкерт Робин. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПБ, прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. – 560 с.

3. Бердібаева С.Қ. Тұлға психологиясы. А, Қазақ университеті, 2016, 203 б.

4.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

5.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

психологический подход. Учеб. пособие. - М.: КДУ, 2015.

6.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

**15-Дәріс.** Ұйымдағы конфликт. Конфликтілі мінез-құлык модельдері

**Дәрістің жоспары:**

1.Конфликт психологиясы

2.Ұйымдағы конфликт

3.Конфликтілі мінез-құлық модельдері

**Түйін сөздер:** конфликт, конфликт психологиясы, мінез-құлық модельдері, конфликтілі мінез-құлық

Конфликт карым-қатынас барысында туындайды. Қақтығыс, конфликт адамдар арасындағы қарым-қатынас психологиясының негізгі бір сұрағы, конфликтінің пайда болуын, шығу себептерін, факторларын, конфликтілік жағдайларды, оның түрлерін, технологиясы мен механизмін, дамуы немесе тежелуін, оларды болдырмау немесе шешімін табу жолдары сияқты мәселелерді психологияның бір негізгі саласы конфликт психологиясы карастырады.

Қарым-қатынастағы қақтығыстар, яғни конфликтілер эмоциялық көңіл-күйімен, тұлғаның мінез-құлқымен тікелей байланысты болады.Қарым- қатынас барысында адамдар өзара түсініспейді, ренжулер басталады, кайшылыкты пікірлер пайда болады да конфликт туындай бастайды. Қарым-қатынастағы өзара түсініспеушілік адамдардың арасында психологиялық кедергілер жасайды.

Өмірде кездесетін әр түрлі күнделікті қиыншылықтарды адамның жеңе алмауы, төменгі эмоциялық күйі қарым-қатынаста барысындаадамды конфликтілі мінез-құлыққа итермелейді, осы жағдайлар адамның физикалық, психологиялық денсаулығына кері әсерін тигізеді.

Конфликтіні бағалау да конфликтідегі адамның жағдайына байланысты:

а) жеңімпаз - өзін-өзі бағалаудың өсуі, оң эмоционалдық көңіл-күй;

б) жеңіліске ұшыраған - өзін-өзі бағалаудың төмендеуі, реніш, стресске және денсаулығына әсер етуі мүмкін.

**Конфликтінің түрлері:**  
1. Ашық және жабық конфликт  
2. Мотивациялық конфликт  
3. Коммуникация (қарым-қатынас) конфликтісі  
4. Мақсатқа жету жолындағы конфликт  
5. Мәртебеге қатысты конфликт  
6. Жеке және топтық конфликтілер   
7. Таңдау конфликтісі  
8. Аз мөлшердегі қатыгездікті таңдау конфликтісі  
9. Қарама-қарсы қабылдау конфликтісі  
10. Қажеттілік конфликтісі  
11. Әлеуметтік норма және қажеттілік бойынша конфликт

12.Тұлға мен ұйым арасындағы конфликт

13.Топ пен ұйым арасындағы конфликт

14.Әр түрлі типтегі топтар мен ұйым арасындағы конфликтілер.

15.Ішкі тұлғалық немесе тұлға ішіндегі конфликт адамның жан дүниесімен байланысты болады.

16.Рөлдік конфликт

17.Когнитивті, эмоциялық , мінез-құлық сферасындағы конфликт

18.Мотивациялық конфликт

19.Адаптациялық конфликт.

**Конфликтілі адамдардың бес түрі:** демонстративті; ригидті (латынша- rigidus қатты, мықты, психологиядағы мағынасы ригидті адам жаңа жағдайға бірден бейімделе алмайтын, қиналып бейімделетіндер); басқарылмайтын; өте жоғарғы дәлдікті; конфликтсіз.

**Конфликтіні шешу жолдары:** педагогикалық әсер беру, әңгімелесу, өтініш жасау, сендіру, талаптарды түсіндіру, әкімшілік жолмен конфликтке түскендерге тәрбиелік шаралар жүргізу.

**Тексеру сұрақтары:**

1.Конфликт психологиясының негізгі мәселелері

2.Конфликтілі мінез-құлық деген не?

**Әдебиеттер:**

1.Ахтаева Н.С., Абдижаппарова А.И., Бекбаева З.Н. Басқару психология. – Алматы: Қазақ университеті, 2018.

2. Аронсон Эллиот, Уилсон Тим, Эйкерт Робин. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПБ, прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. – 560 с.

3. Бердібаева С.Қ. Тұлға психологиясы. А, Қазақ университеті, 2016, 203 б.

4.Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. – Москва: ИД «Форум» - Инфра, 2015.

5.Кабаченко В.С. Психология управления. Учебное пособие. – М.: Юнити, 201

6.Морозов, А. В. Управленческая психология. - М.: Академический проект; Трикста, 2015.

7.Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010 Полукаров В. Л. Психология менеджмента: учеб. пособие / В. Л. Полукаров, В. И. Петрушин. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2010

8.Салих Гүней. Ұйымдық іс-әрекеттер.-«Нобель» баспасы, Анкара, 2011(түрік тілінде)

9.Столяренко А.Д. Психология управления. - Ростов - на - Дону: Феникс, 2013.

10.Sanderson A., Safdar S. Рsychology. - University of Guelph: Wiley-sons Canada. Ltd., 2012.