

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
Ш.ЕСЕНОВ АТЫНДАҒЫ КАСПИЙ МЕМЛЕКЕТТІК ТЕХНОЛОГИЯЛАР
ЖӘНЕ ИНЖИНИРИНГ УНИВЕРСИТЕТІ

«Экономика және құқық» Институты

«Менеджмент» кафедрасы

Сейдуалиева А.К.

Ұйымдастырушылық тәртіп

«050507-Менеджмент», «050510-Мемлекеттік және жергілікті басқару»,
«050508-Есеп және аудит» мамандықтарының студенттеріне тәжірибелік
сабаққа арналған оқу-әдістемелік нұсқау

Ақтау - 2010ж.

УДК 33 (07)

ҚҰРАСТЫРУШЫ: Сейдуалиева А.К. Ұйымдастырушылық тәртіп. «050507-Менеджмент», «050510-Мемлекеттік және жергілікті басқару», 050508-Есеп және аудит» мамандықтарының студенттеріне тәжірибелік сабақтарға арналған оқу-әдістемелік нұсқау. – Ақтау: Ш.Есенов атындағы КМТЖИУ, 2010 - 18 бет.

РЕЦЕНЗЕНТ: э.ғ.к. Омарова А.И.

Оқу-әдістемелік нұсқау студенттер «Ұйымдастырушылық тәртіп» курсы оқу кезінде ұйымдағы адам тәртібі туралы басқарушылық теориялық негіздерін және категориялы-түсініктеме аппаратын оқыту, сонымен қатар ұйымдық жүйенің тәртібін реттеу және пайдалану бойынша тәжірибелі дағдыларды игеруі қажет.

Ш.Есенов атындағы Каспий Мемлекеттік Технологиялар және Инжиниринг Университетінің Оқу-әдістемелік кеңесі шешімімен баспаға ұсынылды.

© Ш.Есенов атындағы Каспий Мемлекеттік Технологиялар және Инжиниринг Университеті, 2010ж.

МАЗМҰНЫ

1. Кіріспе	3
2. Дәріс сабақтарының мазмұны	4
3. Глоссарий	7
4. Тәжірибелік сабақтар бойынша нұсқаулар мен жаттығулар	8
5. Ұсынылатын әдебиеттер тізімі	17
6. Реферат тақырыптары	18

КІРІСПЕ

Кәсіпорынның экономикалық қызметінде ұйымдастырушылық тәртіпті басқарудың маңызы зор. Бұл мақсатқа жету үшін ұйымдастырушылық теориясын, ұйымдағы тәртіп тәжірибесін үйрену үшін, ұйымдастырушылық мәселелерді талдау және басқарушылық шешімдерді қабылдау үшін теорияны қолдану қажет.

Ұйымдастырушылық тәртіп ғылым ретінде физиология, әлеуметтану, экономика, мемлекет және басқа да әлеуметтік-ғылыми пәндермен тығыз байланысты.

«Ұйымдастырушылық тәртіп» пәнін оқыту мақсаты ұйымдағы адам тәртібі туралы басқарушылық теориялық негіздерін және категориялы-түсініктеме аппаратын оқыту, сонымен қатар ұйымдық жүйесінің тәртібін реттеу және пайдалану бойынша тәжірибелі дағдыларды игеру.

«Ұйымдастырушылық тәртіп» пәнінен тәжірибе сабақтарын өткізуге арналған оқу-әдістемелік құралы ұйымдастырушылық тәртіп негіздерін игеруге және басқарушылық қызметтің көптеген әлеуметтік-экономикалық жақтарын ашуға көмектеседі.

Оқу-әдістемелік құралын дайындау барысында теория мен практиканың үлесуіне үлкен көңіл бөлінген. Осы мақсаттар үшін арнайы курсқа таңдалып алынған кейстер ұсынылған, оларды кәсіпорындардағы ұйымдастырушылық өзгерістерге қатысты мәселелерді талқылау үшін қолдануға болады.

Тәжірибелік кеңестер, нақты мысалдар және қарпайым ғана әрекеттер сізге мына бағыттарда көмектеседі:

- Ұйымдық қызметтің теориялық негіздері мен концепцияларын білуге;
- Ұйымның іс-әрекеттерін, тактикасын, стратегиясын, тәуекелін, мазмұнын анықтауға;
- Ұйымның эволюциялық дамуын зерттеуге;
- Ұйымның өмірлік циклі қарастыруға;
- Ұйымның тәртібін басқаруға;
- Ұйымдағы тәртіптік тәсілді қолдануға;
- Ұйымдастырушылық мәдениетін қалыптастыруға.

КУРС БАҒДАРЛАМАСЫ ДӘРІС САБАҚТАРЫНЫҢ МАЗМҰНЫ

1-тақырып. Ұйымдастырушылық тәртіптің методологиялық негіздері.

1. Ұйымның эволюциялық дамуы.
2. Ұйым басқару объектісі.
3. Басқарудың ұйымдық құрылымдарын қалыптастыру.

Семинар жоспары

1. Басқару процесін ұйымдастыру және оны жобалау
2. Адамдар арасындағы қатынастар теориясы
3. Басқару теориясындағы ұйымдастырушылық тәртіптік тәсіл

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Ұйымдағы эволюция дегеніміз не, оның ерекшеліктері
2. Ұйым басқару объектілер түрлерін атаңыз
3. Басқару теориясындағы ұйымдастырушылық тәртіптік тәсіл амалдарын атаңыз

2-тақырып. Ұйымның классикалық теориясы

1. Ұйымдағы адам тәртібі туралы басқарушылық теориялар.
2. Ұйымның өмірлік циклі
3. Ұйымдық жүйесінің тәртібін реттеу

Семинар жоспары

1. Ұйымда орындалып жатқан жұмыстың мінезін анықтау
2. Менеджмент элементтерін топтастыру
3. Ұйым мүшелерінің қарым - қатынастары

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Ұйымның өмірге келуінің қандай қайнар көзін білесің
2. Бөлім араларына міндетерді бөлу тәсілдері қандай
3. Басқару масштабын атаңыз

3-тақырып. Ұйымдастырушылық мәдениеті

1. Мәдениетті басқарудағы негізгі элементтер.
2. Ұйым ішінде мәдениетті басқару жүйесін құру.
3. Кәсіпкершілік мәдениет ерекшеліктері.

Семинар жоспары

1. Стратегиямен этиканы біріктіру жолдары
2. Корпоративтік мәдениетті қалыптастыру
3. Ұйымдағы мәдениетті қалыптастыру

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Жеңіс стратегиясының ерекшеліктерін түсіндіріңіз
2. Корпаративтік мәдениетті басқару дегеніміз не және оның классификациясын айтып беріңіз
3. Салт жоралар дегеніміз не

4-тақырып. Ұйымның тәртібін басқару.

1. Ұйым тәртібінің екі стилі: өсімгершілік және кәсіпкершілік
2. Тәртіптің негізгі базасы және ықпалы.
3. Жұмыспен қанағаттану жолдары

Семинар жоспары

1. Ұйымның дамуы – адамдардың дамуы
2. Ұйымшылдық өзгерістер.
3. Адамның бағалық жүйесі және қағидалары.

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Ұйымның дамуы дегеніміз не, оның қандай түрлері бар
2. Тәртіптің негізгі базасын сипаттаңыз
3. Адамның бағалық жүйесі дегеніміз не және оның ерекшеліктері

5-тақырып. Мотивация және ұйымның нәтижелігі

1. Мотивация мәні және ұғымы.
2. Қазіргі кезеңде мотивация тәсілдері.
3. Ынталандыру процесі және оның сатылары.

Семинар жоспары

1. Еңбекті байыту тәсіл жолдары
2. Кәсіпорын жұмыскерлерінің қажеттілік құрылымы

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Мотивацияны жақсарту әдістері қандай.
2. Кәсіпорын жұмыскерлерінің қажеттілік құрылымының айырмашылығы неде.
3. Ынталандыру процесі және оның сатыларын реттеудің мәні

6-тақырып. Ұйымдағы коммуникативтік тәртіп.

1. Басқарудағы коммуникациялар.
2. Адамдар арасындағы байланыс процесс үлгісі.
3. Коммуникация тораптарының мінездемесі.

Семинар жоспары

1. Вербалды және вербалды емес коммуникативтік тәртіп.
2. Ұйымдағы топ басшыларының адамдар арасындағы байланыс торабы
3. Коммуникациялық стильдер.

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Адамдар арасындағы байланыс процесс үлгісінің ролі неде
2. Коммуникациялық стильдердің қандай түрлерін білесіз
3. Коммуникация тораптарының мінездемесі қандай

7-тақырып. Ұйымдағы жаңалық енгізуді басқару

1. Жаңалық енгізу және ұйымның тиімділігі
2. Инновациялық менеджмент.
3. Жаңалық енгізуге қарсылықтарды жеңу.

Семинар жоспары

1. Ұйымның инновациялық әуелетін іске асыру.
2. Өзгерістер стратегиясының дамуы
3. Белсенді немесе енжар қабылдау.

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Жаңалық енгізуге қарсылықтарды жеңу дегеніміз не, оның маңызы неде
2. Өзгерістер стратегиясының дамуы дегеніміз не
3. Инновациялық менеджментті жан – жақта сипаттаңыз

8-тақырып. Ұйымдағы тәртіптік тәсіл

1. Ұйым тәртібінің басқару ролі
2. Шешім қабылдау үлгісі мен техникасы.
3. Тәртіп қағидалары арқылы рынокты сегменттеу.

Семинар жоспары

1. Тұтынушылар тәртібіне әсер ететін факторлар.
2. Маркетингтегі тәртіптік тәсіл жолдары
3. Мүддені ескеріп отырып басқару.

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Ұйым тәртібінің басқару ролі дегеніміз не, оның маңызы неде
2. Тәртіп қағидалары арқылы рынокты сегменттеу дегеніміз не
3. Мүддені ескеріп отырып басқаруды сипаттаңыз

9-тақырып. Ұйымдағы дау жанжал және стресс аспектілері

1. Адамдар арасындағы дау жанжал және стресс аспектілері
2. Дау жағдайлары және дау басқару техникасы.
3. Ұйымда дауды шешу жолдары.

Семинар жоспары

1. Ұтымды сезім тәсілі мен әдісі
2. Дауларды шешу стильдерін анықтау
3. Дау жағдайлары және басқару жолдары.

Бақылауға арналған сұрақтар

1. Адамдар арасындағы дау жанжал және стресс аспектілері дегеніміз не, оның маңызы неде
2. Дауларды шешу стильдерін анықтау дегеніміз не
3. Дау жағдайлары және басқару жолдары қандай

ГЛОССАРИЙ

Ұйым – бұл өнім өндіру үшін құралған дербес шаруашылық, жүргізетін субъект, өндірген өніміне иелік етеді, пайда табады, салық төлемдерінен қалған пайданы жаратады.

Менеджмент – бұл ұйым мақсатына жету үшін адамның материалдық және қаржылық ресурстарды ұтымды пайдалану процесі.

Менеджмент – бұл адамдардың еңбегін, мінез-құлық мотивін және ой-өрісін пайдалана отырып, жеңе білу, қойылған мақсаттарға жете білу туралы ғылым мен өнер.

Менеджмент ғылымы экономикалық-ұйымдастырушылық ғылымға қатысты, өйткені ол өндірісті басқару және тұтас экономика процесінде адамдардың қарым-қатынасын, байланысын зерделейді. Басқару ғылымының мазмұны біріккен еңбекті басқару қажеттілігінен пайда болатын ерекше міндетті іс ретінде басқарудың мәні арқылы анықталады.

Басқару – бұл ғылым мен өнер, онда объективтілік пен даралық ұштастырылады.

Менеджмент – бұл өндірісті басқару, меңгеру және ұйымдастыру, өндірістің тиімділігін көтеру және пайданы арттыру мақсатында әзірленіп қолданылатын басқарудың принциптерінің, әдістерінің, құралдарының және нысандарының жиынтығы.

Басқару - адамдарға олардың бірлескен жұмыс процесінде мақсатты жүйелі ықпал ету.

Басқару қызметі – басқару жұмысының нақты түрі, оны жүзеге асыру үшін арнайы амалдар мен әдістер, сондай-ақ тиісті ұйымдық жұмыстар қолданылады.

Ұйымдастыру – бұл кәсіпорын құрылымын құру процесі, оның өзі адамдардың өз мақсатына жетуі үшін тиімді жұмыс істеуіне мүмкіндік береді.

Мотивацияның басқару міндеттеріне жататыны – амалдар мен құралдар жиынтығы. Басқарушы мұны негіздеген мақсатқа жету үшін ішкі қозғаушы күшті пайдаланады. Мотивацияның **мазмұндық** және **процессуалдық** теориясы ажыратылады.

Тәжірибелік сабақтар бойынша нұсқаулар және жаттығулар

1. Ұйым теориясының қалыптасуы мен дамуы

Ұйымдастырушылық ойдың тарихи мектептері мен оның компоненттері

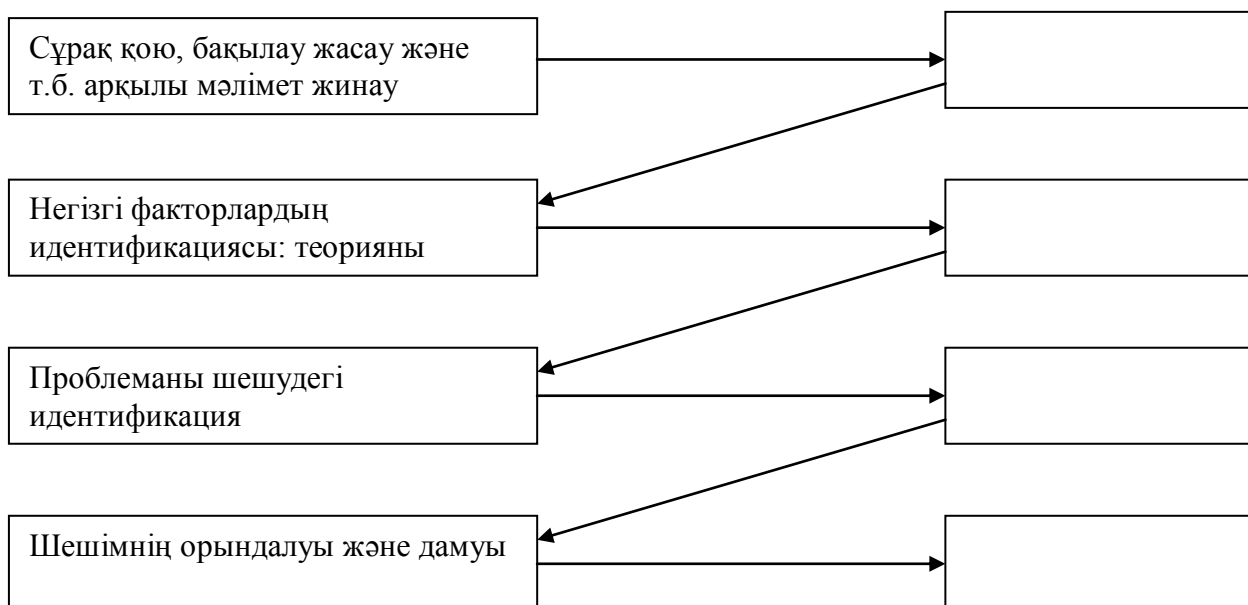
Төмендегі кестеге сәйкес ұйымдастырушылық ойдың даму мектептеріне сипаттама беріңіз.

мектептер	уақыты	бағыты	сипаты
1900ж. дейінгі ұйымдастырушылық теория	1900ж. дейін	құрылымдық	
Ғылыми басқару	1910ж.	құрылымдық	
Классикалық мектеп	1920ж.	құрылымдық	
бюрократия	1920ж.	құрылымдық	
Адамдық қатынастар мектебі	1920ж.	мінез-құлықтық	
Классикалық мектептің оралуы	1930ж.	құрылымдық	
Топтық динамика	1940ж.	мінез-құлықтық	
Көшбасшылық	1950ж.	мінез-құлықтық	
Шешім қабылдау	1950ж.	мінез-құлықтық	
әлеуметтік-техникалық мектептер	1960ж.	интеграциялық	
Жүйелер теориясы	1960ж.	интеграциялық	
Кездейсоқтық теориясы	1980ж.	интеграциялық	

2. Диагностикалық жанасулар

Диагностика тиімді менеджер үшін басты дағдыларының бірі болып табылады.

Төменде берілген схемадан менеджерлер және ұйымның басқа да мүшелері қолданатын диагностикалық жанасуларды анықтамасына сәйкес толтырыңыз:



3. Қажеттілік теориясы

Д. МакКлелландтың қажеттіліктер теориясы қажеттіліктердің жоғарғы деңгейіне негізделеді. Ол адамдарға үш қажеттілік тән деп есептеді: жетістікке жету, билік.

Келесі сұрақтарға жауап беріп, өзіңізде қандай қажеттіліктер басымдырақ екенін анықтаңыз және шыққан нәтижемен келісесіз бе жоқ па, қажеттіліктер теориясына сәйкес дәлелдеңіз:

1. Сіз мәселенің шешімін тек қана өзіңіз табу керек болатын жағдайды ұнатасыз ба?
2. Сіз өзіңізге мақсаттар қоюға және тәуекелді өзіңізге алуға әдеттенгенсіз ба?
3. Сіз өзіңіздің істеген әрекеттеріңізді бағалайсыз ба?
4. Сіз жұмысты қалай жақсы жасауға болады, карьералық өсуді ойластыруға уақытыңызды бөлесіз ба?
5. Әлеуметтік байланыстар үшін мүмкіндіктерді қамтамасыз ететін жұмысты іздейсіз ба?
6. Сізде бар жеке байланыстарға қатысты көп ойланасыз ба?
7. Сіз жайлы өзгелердің ойымен санасасыз ба?
8. Үзілген байланыстарды қайта орнатуға ұмтыласыз ба?
9. Сіз басқаларға үстемдік жүргізуге және оларды қадағалауға ұмтыласыз ба?
10. Сіз топта көшбасшы позициясын алғыңыз келе ма?
11. Сіз өзгелерді сендіруді ұнатасыз ба?
12. Сізді ашық, жауапкершілікті, бейімделгіш адам ретінде қабылдай ма?

Егер сіз 1-4 сұрақтарға «иә» деп жауап берсеңіз, мүмкін сізде жетістікке жетуге деген қажеттілік басымырақ.

Егер сіз 5-8 сұрақтарға «иә» деп жауап берсеңіз жоғары қажеттілігіңіз бар.

Егер сіз 9-12 сұрақтарға «иә» деп жауап берсеңіз, билікке деген жоғарғы қажеттілігіңіз бар.

4. Көшбасшы теориясы

Фред Фидлер өзінің көшбасшы моделінде үш жағдайлық мүмкіндіктерді қарастырады: басшымен қоластындағылар арасындағы қарым-қатынас, мақсат құрылымы, басшы стилін анықтауда көшбасшының билігі.

Осы үш өлшемдердің әртүрлі жанасуы басқарудың сегіз потенциалды стилін беруі мүмкін.

Ф. Фидлердің тиімді көшбасшылық моделі

Басқару стилдері	Көшбасшы мен мүшелердің өзара қарым-	Мақсаттар құрылымы	Билік позициясы	Стильдің тиімділігі (бағытталуы)
------------------	--------------------------------------	--------------------	-----------------	----------------------------------

	қатынасы			
I		Құрылымдалған		мақсаттарды шешуге
II		Құрылымдалған		мақсаттарды шешуге
III		құрылымдалмаған		мақсаттарды шешуге
IV		құрылымдалмаған		адамдардың қарым-қатынасына
V		Құрылымдалған		адамдардың қарым-қатынасына
VI		Құрылымдалған		екі бағытқа
VII		құрылымдалмаған		мақсаттарды шешуге
VIII		құрылымдалмаған		

Кестеге сәйкес берілген басқарудың сегіз стилінде көшбасшы мен мүшелердің өзара қарым-қатынас деңгейін және билік позициясы қай стилде әлсіз немесе күшті болатынын анықтаңыз.

5. Мотивация теориялары және басқарушылық шешімдер

Қажеттілік теориясы

Төмендегі кестеге сәйкес қажеттіліктерді анықтай отырып қай теорияға жататынын көрсетіңіз.

физиологиялық қауіпсіздік	өмір сүру		гигиена
қатыстылық сүйіспеншілік	туыстық сезім	қатыстылық	
өзін сыйлау өзін	өсу	билік жетістік	мотиваторлар

6. Көшбасшыларды бағалау және тиімді басқару

Өндірістік жұмысшыларды тиімді басқару

Аса күрделі телефон құрылғыларын өндіруші Теллабс корпорациясы жылдың соңына дейін орындалып бітуі қажет маңызды тапсырыс алды.

Басқа да фабрикаларда жасалатындай қосымша жұмыс туралы жәй ғана хабарламаның орнына Грейс Пастиак завод жұмысшыларын жиналысқа шақырды.

«Мен жұмыстың демалыс және мереке күндері болып және де көпшілігіңіз жанұяларыңызбен өткізгілеріңіз келіп тұрғанын біліп тұрмын» - деді миссис Пастиак, үш өндірістік бөлімнің бірінің өндірістік директоры.

Заводтың ортасында тұрып, ол жұмысшылармен сөйлесті. «Мен сендерге таңдау мүмкіндігін беремін» - деді ол. Ол жұмысшыларға тек жұмыстың жартысын орындап және қосымша жұмыс күшін тартуға немесе жоспарланған өндірістің бір бөлігін басқаларға беру мүмкіндігі туралы маркетинг бөліміне ұсыныстар жасауға болатынын айтты. Осы келіссөзден кейін жұмысты мезгілінде орындау үшін жұмысшылар дайындықпен жұмыстан тыс уақытта жұмыс істей бастады.

Миссис Пастиак заводтың ең алдыңғы менеджерлерінің бірі болып табылады. Жазбаша бұйрықтар беріп және өзінің көмекшілерімен талқылаумен шектеліп қана қоюдың орнына ол жекеше қарым-қатынасты қалайды. Ол өзінің жұмысшыларымен тікелей қарым-қатынаста болады, осылайша жоғары сапалы өнім өндірісін ынталандыруға тырысады.

«Мен адамдар бақытты болғанда ғана жақсы жұмыс істейді деген көзқарасты ұстанамын» - деді, миссис Пастиак. Бұл оның жұмыс істеу стилін байқатады, оның социолог ретіндегі білімінің және бұрын әлеуметтік салада жұмыс істегенінің нәтижесі болып табылады.

Басшылар да миссис Пастиақтың қоластындағы қызметкерлер де оны білгір менеджер деп санайды. Бұны оның жұмыс нәтижелері дәлелдейді. Ол өндірістік жоспарды қажетті уақыттың 98% аралығында орындады.

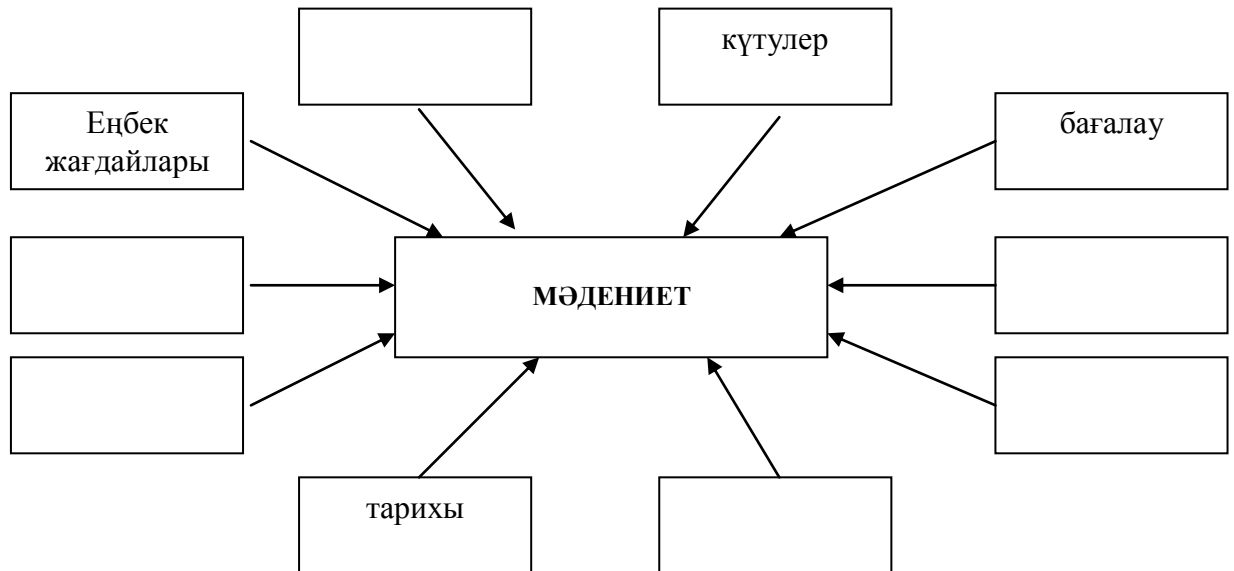
Ол мәселелерді жүйелі шешудің көмегімен сапаны жақсартудың өзіндік жеке формуласын ұстанады. Көреген басқарушы ретінде барлығы нұсқауларын алғанына көз жеткізген соң ол келесідей сұрақтарға көңіл аударады: мақсатымыз қандай? Процесс қалай жүруде? Белсенділік қандай деңгейде?

Кейсті талқылау үшін сұрақтар:

1. Неге Грейс Пастиак тиімді менеджер деп саналады?
2. Бөлімді басқару үшін ол қандай тәсілді қолданады?
3. Ары қарай бөлімдегі көшбасшылық қалай дамуы қажет?
4. Грейс Пастиақтың таңдаған басқару стилін қолдайсыз ба, не себепті?

7. Мәдениет компоненттері

Ұйым мәдениетінің компоненттерін анықтап, бос орындарды толтырыңыз.



8. Коммуникацияның дамуы

«Mattel» және «Brook Furniture Rental» компаниясындағы коммуникация.

Калифорнияда ойыншықтар өндіретін «Mattel» компаниясында Джон Амерман бас атқарушы директор болып тағайындалғаннан кейін күрделі өзгерістер болды.

Өзінің екінші жұмыс күнінде ол серіктестеріне жұмыс істеудің біршама еркін жағдайларын құруды қалайтынын айтты. Сол кезде «Mattel» көптеген шығындар мен залалдарды бастан кешуде еді.

Амерман өзінің жұмысшыларына компанияны қайта жаңғыртуға көмектесуін өтінді және егерде олар біркісідей жұмыс істейтін болса аздаған шығынмен қол жеткізу мүмкін екеніне сендірді.

Бас атқарушы директор кафетерийда түстенуден, барлық жерді аралаумен және қол астындағылармен күнделікті кездесуден бастады. Нәтижелер тамаша болды. Мысалы, топтағы қысқартулар бойынша қандай ұсыныстар бар деген сұраққа, көптеген қызметкерлер өз бөлімшелерін қысқартуды немесе толығымен қайта құруды ұсынғанына Амерман таң қалды. Қызметкерлердің кеңесі бойынша компанияның иерархиялық құрылымының алты бөлімшесі қысқартылды. Кейбіреулері мезгілінен бұрын зейнеткерлікке шықты, басқалары басқа бөлімшеге ауыстырылды және тек кейбіреулері ғана жұмыстан босатылды.

«Mattel» үш жылдың ішінде 91 млн. доллар пайда тапты, ал бұған дейін 113 млн. доллар шығыны бар еді. Келесі жылы бас атқарушы директор қызметкерлерге екі апталық жалақысы көлемінде сыйақы алатынын хабарлады.

Жұмысшылармен бірігіп жұмыс жасауда жалпы мақсаттарға жетуде сыйақы беру менеджердің барлық талаптарына сай іс-әрекет болып табылады.

«Brook Furniture Rental» қарқынды дамушы компанияның негізін қалаушы және бас атқарушы директоры Боб Крауфорд екіжақты қарым-қатынастарға көп көңіл бөледі. Ол өзінің ұйымында жұмысшылардың өз ойларын еркін ашық айтуына жағдай жасады.

«Адамдар егерде қарым-қатынаста еркіндікті сезетін болса іскерлік мақсаттарға жету үшін барлық күш жігерін салатын болады» - дейді Кроуфорд, ол өзінің карьерасын 25 жыл бұрын «Проктер энд Гэмбел» компаниясында бастаған еді. Коммуникациялар бойынша кеңесшісі Ричард Биван онымен толықтай келіседі: «Егер де сіз өз жұмысшыларыңызды қызықтыра алмасаңыз жұмыс істеу қиынға соғады, тек жұмысшылар ғана бизнесті нығайта алады».

Кроуфорд өз компаниясының ірі тауар қоймаларын аралаған кезде, әрбір жұмысшымен аты-жөнін атап сөйлеседі және олармен жұмысы немесе жеке мәселелері бойынша әңгімелеседі. Жаңадан жұмысқа қабылданған жұмысшылар Кроуфордтың көптеген оқу курстарын басқаратынын және компанияны жетілдіру үшін қызметкерлердің идеяларын ескеретінін білгенде таң қалып жататын.

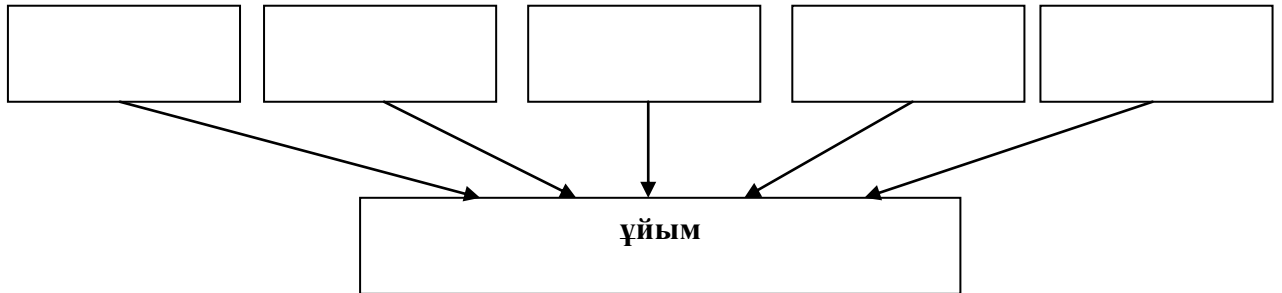
Кроуфорд оқтын-оқтын өзінің сатушыларына тауар сатуға жәрдемдесуге уақытын бөлетін. Кроуфорд үшін қарым-қатынастың ең басты құралы басқалардың ойын тыңдау болып табылады және де ол өз жұмысшыларын тұтынушылардың бір-біріне не айтып жатқандарына мұқият көңіл бөлуге шақырды: адамдар арасындағы жақсы қарым-қатынастың құпиясы – ол сөйлесу мен тыңдау арасындағы баланс. Сен мәліметті беруден бұрын, оны білуің қажет.

Кейсті талқылауға арналған сұрақтар:

1. Неге Амерман және Кроуфорд көреген менеджерлер болып табылады?
2. «Mattel» және «Brook Furniture Rental» компаниясында қандай жағдайлар болды?
3. Осы компаниядағы тиімді коммуникацияға қандай факторлар әсер етті?

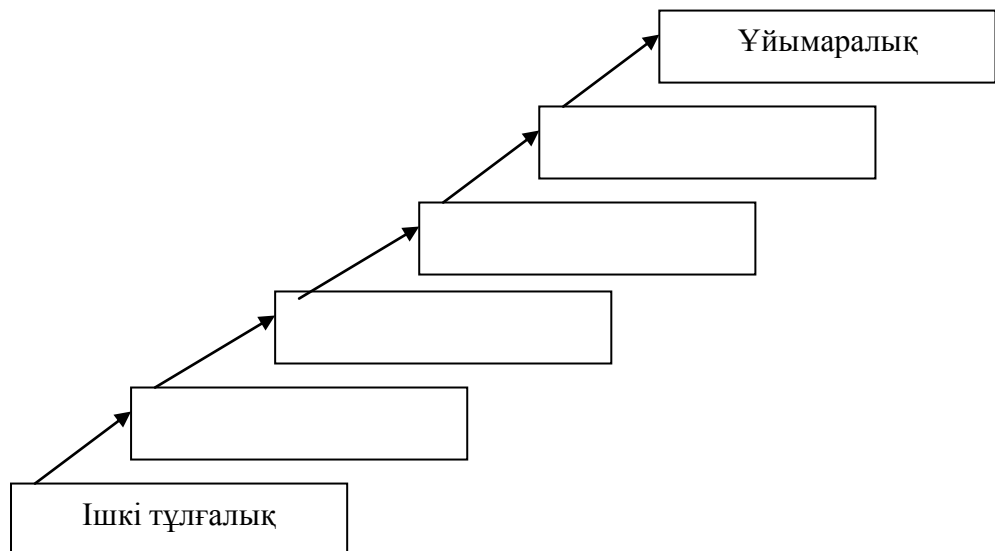
9. Ұйымның құрылу себептері

Ұйымның құрылу себептерін анықтаңыз және түсіндіріңіз:



10. Дау-жанжал деңгейі

Төмендегі суретке сәйкес дау-жанжал деңгейін анықтап төменнен жоғарыға қарай дұрыс орналастырыңыз.



11-12. Қабылдау, анықтау, оқыту және қарым-қатынасты қалыптастыру үрдісі

Жинақ банкі жұмысындағы проблемалар

Маргарет Хеалей тұрғын үйді несиелеуге жауапты он адамнан тұратын персоналды бақылайды. Сонымен қатар, оның бөлімінде коммерциялық несие саласында қызметтік көтерілуге және банкте басқа да орындарға орналасуды қалайтын қызметкерлер үшін тренингтер өткізілетін.

Маргарет өзінің адамдармен жұмыс істеу қабілеттілігін мақтан тұтатын. Бірақ соңғы кездері Каролин Крафтпен іскерлік қарым-қатынастары шиелінесі түсті.

Крафт үш жыл бұрын қызметкерлерді несиелеу бойынша оқыту бағдарламасына енгізілген болатын және де өзінің қызметі жайлы жақсы пікірлері бар. Оның бөлімдегі бірінші жылы жұлдызды болды, бірақ былтырдан бері оның жұмысының тиімділігі нашарлады.

Ол мерзімі өткен ссудаға қатысты бірнеше маңызсыз шешімдер қабылдады, есептік құжаттарға немқұрайлы қарап және бірнеше рет жұмысқа келмеуі орын алды.

Маргарет Каролинаны бірнеше күнге арнайы тренингке жіберді, ол оның жұмысының дұрысталатындығына үміттенді.

Маргарет Каролинамен оның проблемаларын талқылауға әрекеттенді. Каролин Крафт өзінің жұмысында ешқандай проблемалар жоқ екенін және жалпы зайымдарға нашар экономикалық жағдай әсер еткенін айтты. Сонымен қатар, ол құжаттарда бір немесе екі қателік жібергенін мойындады.

Сонымен қатар, ол Маргареттің іс-әрекетіне қатағаттанбайтындығын айтты. Оның бірі бекерге уақытын өткізген тренингті атады.

Маргарет Каролинаға шынында да алаңдады және де оған басқа жұмысты қарастыру қиынға соғатынын білді. Сонымен бірге, Маргарет Каролинаға және оның жұмысына кері көзқарасы бола тұра, оның жұмысының жақсаруына не әсер етуі мүмкін деген сұраққа шешім табуды ойластыруда.

Кейсті талқылауға арналған сұрақтар:

1. Неге бұл әйелдердің мәселені қабылдауы ерекшеленеді?
2. Каролина жұмысының жеткіліксіз тиімділігінің себептеріне қатысты әрқайсысының көзқарасы қандай?
3. Бұл екі қызметкердің жұмысындағы өткен тәжірибесі, олардың тәртібі, қарым-қатынасы кейсте айтылған жағдайларға қалай әсер етуде?
4. Маргарет пен Каролинаның қарым-қатынасының қалыптасуына не әсер етті?

13. Тиімді шаралар нәтижесінде ұйымның өзгеруі

Рузвельт мектебінде менеджментті ендіру

Рузвельт мектебінде жақында ғана өз-өзін басқару құқығын алды. Бұл оқытушылар құрамы, ата-аналар кеңесі мектепті басқаруға қатысатынын білдіреді. Концепцияны өндірушілер мектеп менеджменті Рузвельт мектебі секілді көп мәдениетті ортада басқарудың тиімді әдісі болады деп болжамдады. Мұнда студенттер мен оқытушылар әртүрлі этникалық, расалық және діни топтарды білдіреді. Жаңа құрылған комитет мектеп бюджетінің дамуы мен орындалуын, оқытушылар құрамының қалыптасуы мен бағалау бағдарламасының дамуын қадағалауға жауапты болатын.

Дженни Блейк мектепті басқару комитетінің таңдалған оқытушылардың бірі болып табылады. Оны орталықтандырылмаған

басқарудың жаңа түріне ауысу мүмкіндігі алаңдататын. Ол Рузвельт мектебінің директоры Соня Джеймспен 15 жылдан бері бірге жұмыс істейді және де ол «әрқашан өздегенін істейтінін» білетін.

Соня бірнеше жылдардан бері мектепті авторитарлық әдіспен нәтижелі басқаратын. Соңғы жылдары студенттердің үлгерімі төмендеп кетті. Сонымен қатар, ол ата-аналардың, студенттердің, оқытушылардың талаптарымен күресе бастады.

Дженни мектеп менеджментті білім сапасын көтеруге алғашқы қадам болады деп үметтенді. Ол сонымен қатар, Соня оның билігін шектейтін өзгерістерден қорқатынын білетін.

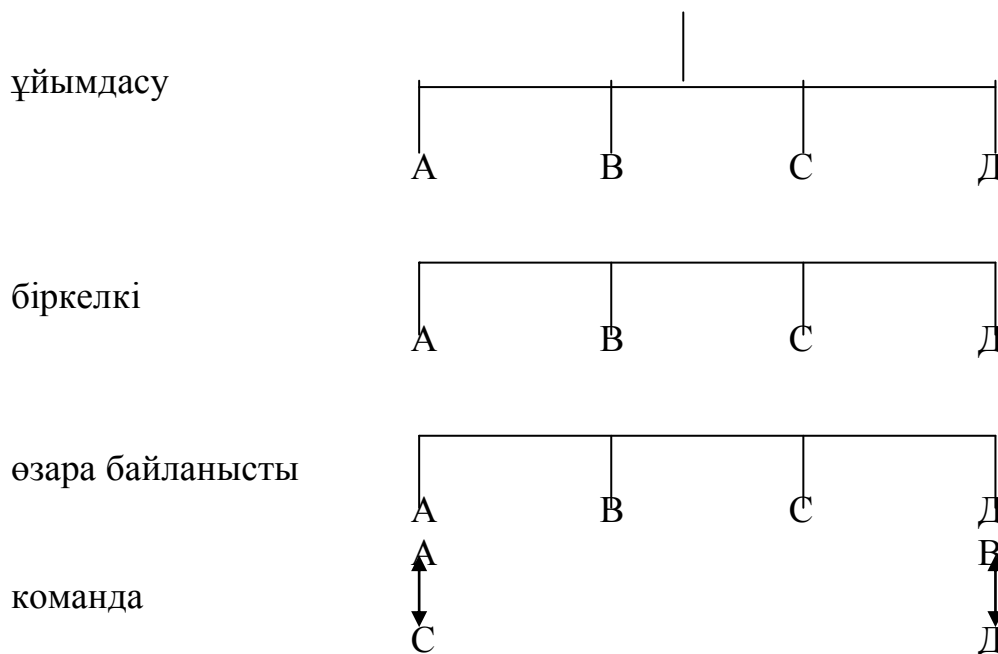
Дженни бұл жаңа жаңасу Соняға мектептің қаржылық, кадрлық және білім мәселелерін шешуге көмектеседі деп ойлады. Бірақ, ол ерекше маңызды деп мектеп менеджменті Дженни және оның әріптестері үшін басқарушылық шешімдерді қабылдауда дауыс беру құқығынын болу мүмкіндігін есептеді.

Кейсті талқылауға арналған сұрақтар:

1. Рузвельт мектебі басқарудың жаңа түріне қалай өтеді?
2. Қандай өзгерістер қажет? Кім оларды жүзеге асырады? Қандай қарсылықтар болады?
3. Басқарушылық құрам мектеп менеджментінің тиімділігін қалай қамтамасыз етіп және тексеріп отырады?

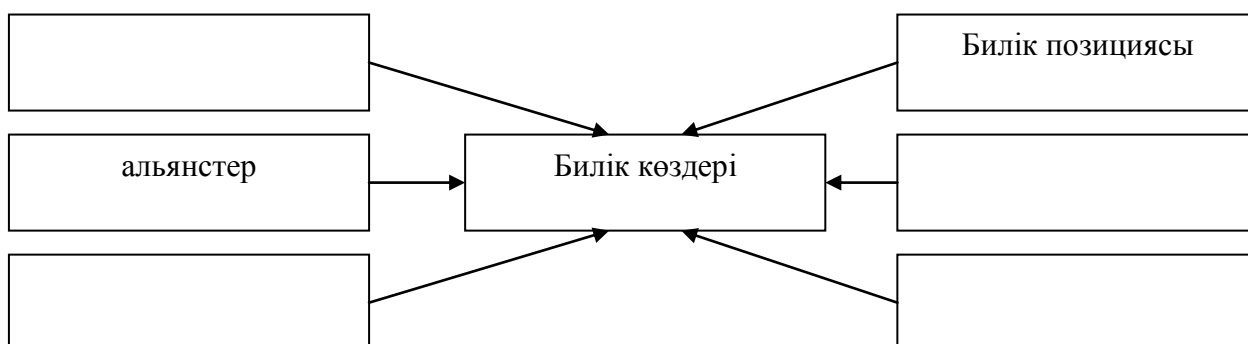
14. Топтардың өзара байланысы

Топтардың өзара байланысының төрт түрі бар: Соған сәйкес төмендегі суретте топтардың байланысын стрелкамен белгілеңіз:



15. Билік көздері

Ұйымдағы билік көздерін анықтап бос орындарды толықтырып, анықтама беріңіз.



ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Бородкин Ф.М. Старостин Ю.Л. Внимание конфликт. -Москва, 1999г.
2. Саймон Г.А. Менеджмент в организациях. Москва, 1992г.
3. Смолл М. Как стать предприимчивым и богатым, Молодая гвардия, 1991г.
4. Панасюк А.Ю. Управленческое решение. Экономика, 1987г.
5. Ю.Богатин «Экономическое управление бизнесом» Москва, 2001г.
6. В.Грибов «Менеджмент в малом бизнесе» Учебное пособие 1999г.
7. Рубе В.А. Малый бизнес.- Москва, 2002г.
8. Ермаков В.А. Как стать индивидуальным предпринимателем.- Алматы, 2000г.
9. В.Грибов «Основы бизнеса» Москва, финансы и статистика, 2000г.
10. С.Шевелева «Основы экономики и бизнеса» Учебное пособие 1999г.
11. Ибраимова «Модульная программа по управлению бизнесом» 2002г
12. Уткин, Кочеткова «Управление персоналом в бизнесе» Москва, 1996г.
13. Мескон М. «Основы менеджмента» Экономика, 1992г.
14. Уилсон «Финансовый менеджмент в малом бизнесе» Москва, 1995г.
15. Таменова С. «Организационное поведение», Учебное пособие, Алматы, 1999г.
16. Ахметов К.Г., Байжомартов Ү.С. “Менеджмент негіздері” Орал, 2004
17. Н.Б.Біралиева. Ақпараттық менеджмент негіздері: оқу куралы Алматы: ЭКОНОМИКА, 2000
18. К.Г. Ахметов. Өндіріс менеджменті: оқу куралы- Орал: БАСПА, 2001
19. Бердалиев.К. Менеджмент: оқулық / Алматы: экономика, лекциялар курсы - 2006

Реферат тақырыптары

1. Басқару процесін ұйымдастыру және оны жобалау
2. Басқару объектісі мен субъектісі.
3. Нарықтық экономика жағдайындағы менеджмент.
4. Кәсіпкерлік және бизнес.
5. Менеджмент әдістері.
6. Мақсатар бойынша басқару.
7. Басқарудағы тәсілдер.
8. Психология тұрғысынан басқару концепциялары.
9. Ғылыми менеджменттің пайда болуы.
10. Басқару ғылымында әртүрлі басқарушылық мектептердің үлесі.
11. Басқару ғылымына әртүрлі басқарушылық мектептердің үлесі.
12. Басқару принциптері.
13. Басқарушылық жағдайды талдау.
14. Кәсіпорын, оның мәні және түрлері.
15. Өндірістік менеджмент.
16. Қазіргі жағдайдағы өндірістің дамуын басқару.
17. Ұйым заңды тұлға және басқару функциясы ретінде. Ұйым өсуінің стадиясы, стратегиясы, жоспарлауды, басқару құрылымы және ұйым басшылығы арасындағы өзара байланыс.
18. Жоспарлау түрлері. Жоспарлау кезеңдері. Жоспарлаудың құрамдас элементтері.
19. Стратегия мен құрылымның сәйкестігі.
20. Бюджет құрастыру кезеңдері.
21. Басқару қызметін ұйымдастыру ерекшеліктері мен түрлері.
22. Басқарудың экономикалық тиімділігі.
23. Ресми және бейресми ұйымдардың құрылу механизмі.
24. Ұйымдастырушылық жүйелердің жаңа типтері.
25. Шағын топ – ұйымның негізі.
26. Басқарудың орталықтандырылған және орталықсыздандырылған құрылымдары.
27. Жарнама. Қоғаммен байланыс орнату.
28. Инновация – бизнес моторы.
29. Басқару мәні және мағынасы, процесі және тиімділігі.
30. Басқару мәні және мағынасы, процесі және тиімділігі.
31. Дау-жанжалдардың зардаптары.
32. Команда жасақтай білу – іскерлік жетістік кілті.
33. Іскерлік қарым-қатынастар мәдениеті мен этикасы.
34. Бақылаудың стратегиялық бағыттылығы. Нәтижелер бағыты.

«050507-Менеджмент», «050510-Мемлекеттік және жергілікті басқару»,
«050508-Есеп және аудит» мамандықтарының студенттеріне арналған
«Ұйымдастырушылық тәртіп» пәнін үйрету бойынша тәжірибелік
сабақтарға арналған оқу-әдістемелік нұсқау.

Сейдуалиева А.К.