

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

### **Дәрістің жоспары**

- 1.Тұлғааралық 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:

- Техникалық 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 жұмсалуды 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. Электронный учебник. Ахтаева Н.С. «Басқару психологиясы». // "Алла Прима" 2016г. 230стр. Қазақстан.