4 мамыр 2021 жыл "Адам ресурстарын басқару" пәні

мамандық-7М04112-менеджмент

**Тақырып:**  **Жұмыс орнында пайда болған мәселелерді шешу**

**Магистранттар: мекеме немесе кәсіпорынды мысалға ала жауап дайындаңыздар (кестедегі сұрақтарға жауап):**

Менеджердің жұмысында туындайтын мәселелер. Менеджерлер ағымдағы мәселелердің көптігінен байланысты ертең не істейтінін түсінуге уақыт жоқ. Осы себепті, жабық проблемалар шеңбері туындайды және ұйымды дамытуды жақсартуға тырыспайды. Мұндай мәселелерге мыналар кіреді:

- ойлаудың әл-ауқаты;

- өкілеттіктер делегациясының болмауына байланысты шамадан тыс жүктеме жұмыстары;

- басқару дағдыларын жетілдірудің шектеулі мүмкіндіктері;

- жан-жақты, негізгі проблемаларға, қолданыстағы жағдай мен болашақты түсінуге, сондай-ақ ұзақ мерзімді перспективаны жетілдіруге көңіл бөлінбеуі

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Магистрант | Кейс | Жауап |
| 1 | Ақын Гүлімжан | Жұмыс орындарындағы келіспеушілктің негізгі себептер:  1. **Жұмыстың ұйымдастырылуындағы кемшіліктер** (  Жұмыс процестері қызметкерлер үшін ашық және түсінікті болуы керек. Егер бизнес-процестер нақты жазылса, шатасуға орын жоқ - ұйым жай ғана жұмыс істейді. Зерттеуде респонденттердің 44% -ы дұрыс емес жұмыс және байланыс жүйесі қақтығыстардан туындағанын мойындады)  2. **Қойылған міндет аясының түсініксіздігі** (Әр қызметкер оны не жауапты және оның құзыретіне жататынын шешіп, түсінуі керек. Егер басшы қызметкерлер арасындағы жауапкершілікті тарта алмаса, жауапкершілікті анықтау, бұлыңғыр жұмысты анықтау, бұлыңғырдың міндеті - бұл қақтығыстарға себеп береді.)  3. Менеджерлер арасындағы қарым-қатынастар ( Менеджерлер, ең алдымен, олардың функцияларын орындауды күтеді, бірақ оларға жеке тақырыптар бойынша сөйлесуге тыйым салу немесе бір-біріңіз туралы пікір білдіру мүмкін емес. Адамдар кейбір оқиғаларды, хоббиді, өмір салтын бағалау кезінде жиналмайды. Бұл шиеленістің пайда болуына әкеледі.  Қолданыстағы адамдарға тек жылы және достық қарым-қатынас жасау үшін талап ету мүмкін емес, бірақ менеджердің міндеті - бұл айырмашылықтар жұмысқа кедергі жасамайды. )  4. **Қызметкерлердің мінездерінің ерекшелігі** (жеке адамды кемсіту, қорлау, этикаға жатпайтын сөздер айту, жанжал - мұның бәрі жұмыс ортасында қолайсыз. Егер адам жағдайды бағаласа да, оның тым эмоционалды таныстырылымы одан да үлкен қақтығысты тудыруы мүмкін. )  5. **Ресурстар шектеулігі** (Материалдық, қаржылық ресурстардың жетіспеушілігі олар үшін қақтығыстар мен күреске әкеледі. )  6. **Мәліметтер жетіспеушілігі** (Қызметкерлерден маңызды ақпаратты жасыру, басшылық қауесеттердің пайда болуын тудыруы мүмкін. Дағдарыс жағдайында, командадағы жағдай қарқынды болған кезде, абайсыз мәселе бірқатар дақылдар мен алыпсатарлықтарды тудыруы мүмкін, жанжалдарды қоздырады.)  7. **Өте артық қысым жасау** (Тұрақты түрде қысым жағдайында жұмыс істеу мүмкін емес. Стресс қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер етеді, жанжалдарға және қатынастарға әкелуі мүмкін. ) |  |
| 2 | Жұманәлі Гүлнұр | Жұмыс орындарындағы келіспеушілктің негізгі себептер:  1. **Жұмыстың ұйымдастырылуындағы кемшіліктер** (  Жұмыс процестері қызметкерлер үшін ашық және түсінікті болуы керек. Егер бизнес-процестер нақты жазылса, шатасуға орын жоқ - ұйым жай ғана жұмыс істейді. Зерттеуде респонденттердің 44% -ы дұрыс емес жұмыс және байланыс жүйесі қақтығыстардан туындағанын мойындады)  2. **Қойылған міндет аясының түсініксіздігі** (Әр қызметкер оны не жауапты және оның құзыретіне жататынын шешіп, түсінуі керек. Егер басшы қызметкерлер арасындағы жауапкершілікті тарта алмаса, жауапкершілікті анықтау, бұлыңғыр жұмысты анықтау, бұлыңғырдың міндеті - бұл қақтығыстарға себеп береді.)  3. Менеджерлер арасындағы қарым-қатынастар ( Менеджерлер, ең алдымен, олардың функцияларын орындауды күтеді, бірақ оларға жеке тақырыптар бойынша сөйлесуге тыйым салу немесе бір-біріңіз туралы пікір білдіру мүмкін емес. Адамдар кейбір оқиғаларды, хоббиді, өмір салтын бағалау кезінде жиналмайды. Бұл шиеленістің пайда болуына әкеледі.  Қолданыстағы адамдарға тек жылы және достық қарым-қатынас жасау үшін талап ету мүмкін емес, бірақ менеджердің міндеті - бұл айырмашылықтар жұмысқа кедергі жасамайды. )  4. **Қызметкерлердің мінездерінің ерекшелігі** (жеке адамды кемсіту, қорлау, этикаға жатпайтын сөздер айту, жанжал - мұның бәрі жұмыс ортасында қолайсыз. Егер адам жағдайды бағаласа да, оның тым эмоционалды таныстырылымы одан да үлкен қақтығысты тудыруы мүмкін. )  5. **Ресурстар шектеулігі** (Материалдық, қаржылық ресурстардың жетіспеушілігі олар үшін қақтығыстар мен күреске әкеледі. )  6. **Мәліметтер жетіспеушілігі** (Қызметкерлерден маңызды ақпаратты жасыру, басшылық қауесеттердің пайда болуын тудыруы мүмкін. Дағдарыс жағдайында, командадағы жағдай қарқынды болған кезде, абайсыз мәселе бірқатар дақылдар мен алыпсатарлықтарды тудыруы мүмкін, жанжалдарды қоздырады.)  7. **Өте артық қысым жасау** (Тұрақты түрде қысым жағдайында жұмыс істеу мүмкін емес. Стресс қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер етеді, жанжалдарға және қатынастарға әкелуі мүмкін. ) |  |
| 3 | Махамшаев Мұрат | Жұмыс орындарындағы келіспеушілктің негізгі себептер:  1. **Жұмыстың ұйымдастырылуындағы кемшіліктер** (  Жұмыс процестері қызметкерлер үшін ашық және түсінікті болуы керек. Егер бизнес-процестер нақты жазылса, шатасуға орын жоқ - ұйым жай ғана жұмыс істейді. Зерттеуде респонденттердің 44% -ы дұрыс емес жұмыс және байланыс жүйесі қақтығыстардан туындағанын мойындады)  2. **Қойылған міндет аясының түсініксіздігі** (Әр қызметкер оны не жауапты және оның құзыретіне жататынын шешіп, түсінуі керек. Егер басшы қызметкерлер арасындағы жауапкершілікті тарта алмаса, жауапкершілікті анықтау, бұлыңғыр жұмысты анықтау, бұлыңғырдың міндеті - бұл қақтығыстарға себеп береді.)  3. Менеджерлер арасындағы қарым-қатынастар ( Менеджерлер, ең алдымен, олардың функцияларын орындауды күтеді, бірақ оларға жеке тақырыптар бойынша сөйлесуге тыйым салу немесе бір-біріңіз туралы пікір білдіру мүмкін емес. Адамдар кейбір оқиғаларды, хоббиді, өмір салтын бағалау кезінде жиналмайды. Бұл шиеленістің пайда болуына әкеледі.  Қолданыстағы адамдарға тек жылы және достық қарым-қатынас жасау үшін талап ету мүмкін емес, бірақ менеджердің міндеті - бұл айырмашылықтар жұмысқа кедергі жасамайды. )  4. **Қызметкерлердің мінездерінің ерекшелігі** (жеке адамды кемсіту, қорлау, этикаға жатпайтын сөздер айту, жанжал - мұның бәрі жұмыс ортасында қолайсыз. Егер адам жағдайды бағаласа да, оның тым эмоционалды таныстырылымы одан да үлкен қақтығысты тудыруы мүмкін. )  5. **Ресурстар шектеулігі** (Материалдық, қаржылық ресурстардың жетіспеушілігі олар үшін қақтығыстар мен күреске әкеледі. )  6. **Мәліметтер жетіспеушілігі** (Қызметкерлерден маңызды ақпаратты жасыру, басшылық қауесеттердің пайда болуын тудыруы мүмкін. Дағдарыс жағдайында, командадағы жағдай қарқынды болған кезде, абайсыз мәселе бірқатар дақылдар мен алыпсатарлықтарды тудыруы мүмкін, жанжалдарды қоздырады.)  7. **Өте артық қысым жасау** (Тұрақты түрде қысым жағдайында жұмыс істеу мүмкін емес. Стресс қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер етеді, жанжалдарға және қатынастарға әкелуі мүмкін. ) |  |
| 4 | Мұхият Жұлдыз | Жұмыс орындарындағы келіспеушілктің негізгі себептер:  1. **Жұмыстың ұйымдастырылуындағы кемшіліктер** (  Жұмыс процестері қызметкерлер үшін ашық және түсінікті болуы керек. Егер бизнес-процестер нақты жазылса, шатасуға орын жоқ - ұйым жай ғана жұмыс істейді. Зерттеуде респонденттердің 44% -ы дұрыс емес жұмыс және байланыс жүйесі қақтығыстардан туындағанын мойындады)  2. **Қойылған міндет аясының түсініксіздігі** (Әр қызметкер оны не жауапты және оның құзыретіне жататынын шешіп, түсінуі керек. Егер басшы қызметкерлер арасындағы жауапкершілікті тарта алмаса, жауапкершілікті анықтау, бұлыңғыр жұмысты анықтау, бұлыңғырдың міндеті - бұл қақтығыстарға себеп береді.)  3. Менеджерлер арасындағы қарым-қатынастар ( Менеджерлер, ең алдымен, олардың функцияларын орындауды күтеді, бірақ оларға жеке тақырыптар бойынша сөйлесуге тыйым салу немесе бір-біріңіз туралы пікір білдіру мүмкін емес. Адамдар кейбір оқиғаларды, хоббиді, өмір салтын бағалау кезінде жиналмайды. Бұл шиеленістің пайда болуына әкеледі.  Қолданыстағы адамдарға тек жылы және достық қарым-қатынас жасау үшін талап ету мүмкін емес, бірақ менеджердің міндеті - бұл айырмашылықтар жұмысқа кедергі жасамайды. )  4. **Қызметкерлердің мінездерінің ерекшелігі** (жеке адамды кемсіту, қорлау, этикаға жатпайтын сөздер айту, жанжал - мұның бәрі жұмыс ортасында қолайсыз. Егер адам жағдайды бағаласа да, оның тым эмоционалды таныстырылымы одан да үлкен қақтығысты тудыруы мүмкін. )  5. **Ресурстар шектеулігі** (Материалдық, қаржылық ресурстардың жетіспеушілігі олар үшін қақтығыстар мен күреске әкеледі. )  6. **Мәліметтер жетіспеушілігі** (Қызметкерлерден маңызды ақпаратты жасыру, басшылық қауесеттердің пайда болуын тудыруы мүмкін. Дағдарыс жағдайында, командадағы жағдай қарқынды болған кезде, абайсыз мәселе бірқатар дақылдар мен алыпсатарлықтарды тудыруы мүмкін, жанжалдарды қоздырады.)  7. **Өте артық қысым жасау** (Тұрақты түрде қысым жағдайында жұмыс істеу мүмкін емес. Стресс қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер етеді, жанжалдарға және қатынастарға әкелуі мүмкін. ) |  |
| 5 | Серікбай Бекжан | Жұмыс орындарындағы келіспеушілктің негізгі себептер:  1. **Жұмыстың ұйымдастырылуындағы кемшіліктер** (  Жұмыс процестері қызметкерлер үшін ашық және түсінікті болуы керек. Егер бизнес-процестер нақты жазылса, шатасуға орын жоқ - ұйым жай ғана жұмыс істейді. Зерттеуде респонденттердің 44% -ы дұрыс емес жұмыс және байланыс жүйесі қақтығыстардан туындағанын мойындады)  2. **Қойылған міндет аясының түсініксіздігі** (Әр қызметкер оны не жауапты және оның құзыретіне жататынын шешіп, түсінуі керек. Егер басшы қызметкерлер арасындағы жауапкершілікті тарта алмаса, жауапкершілікті анықтау, бұлыңғыр жұмысты анықтау, бұлыңғырдың міндеті - бұл қақтығыстарға себеп береді.)  3. Менеджерлер арасындағы қарым-қатынастар ( Менеджерлер, ең алдымен, олардың функцияларын орындауды күтеді, бірақ оларға жеке тақырыптар бойынша сөйлесуге тыйым салу немесе бір-біріңіз туралы пікір білдіру мүмкін емес. Адамдар кейбір оқиғаларды, хоббиді, өмір салтын бағалау кезінде жиналмайды. Бұл шиеленістің пайда болуына әкеледі.  Қолданыстағы адамдарға тек жылы және достық қарым-қатынас жасау үшін талап ету мүмкін емес, бірақ менеджердің міндеті - бұл айырмашылықтар жұмысқа кедергі жасамайды. )  4. **Қызметкерлердің мінездерінің ерекшелігі** (жеке адамды кемсіту, қорлау, этикаға жатпайтын сөздер айту, жанжал - мұның бәрі жұмыс ортасында қолайсыз. Егер адам жағдайды бағаласа да, оның тым эмоционалды таныстырылымы одан да үлкен қақтығысты тудыруы мүмкін. )  5. **Ресурстар шектеулігі** (Материалдық, қаржылық ресурстардың жетіспеушілігі олар үшін қақтығыстар мен күреске әкеледі. )  6. **Мәліметтер жетіспеушілігі** (Қызметкерлерден маңызды ақпаратты жасыру, басшылық қауесеттердің пайда болуын тудыруы мүмкін. Дағдарыс жағдайында, командадағы жағдай қарқынды болған кезде, абайсыз мәселе бірқатар дақылдар мен алыпсатарлықтарды тудыруы мүмкін, жанжалдарды қоздырады.)  7. **Өте артық қысым жасау** (Тұрақты түрде қысым жағдайында жұмыс істеу мүмкін емес. Стресс қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер етеді, жанжалдарға және қатынастарға әкелуі мүмкін. ) |  |
| 6 | Шағырбай Айдана | Жұмыс орындарындағы келіспеушілктің негізгі себептер:  1. **Жұмыстың ұйымдастырылуындағы кемшіліктер** (  Жұмыс процестері қызметкерлер үшін ашық және түсінікті болуы керек. Егер бизнес-процестер нақты жазылса, шатасуға орын жоқ - ұйым жай ғана жұмыс істейді. Зерттеуде респонденттердің 44% -ы дұрыс емес жұмыс және байланыс жүйесі қақтығыстардан туындағанын мойындады)  2. **Қойылған міндет аясының түсініксіздігі** (Әр қызметкер оны не жауапты және оның құзыретіне жататынын шешіп, түсінуі керек. Егер басшы қызметкерлер арасындағы жауапкершілікті тарта алмаса, жауапкершілікті анықтау, бұлыңғыр жұмысты анықтау, бұлыңғырдың міндеті - бұл қақтығыстарға себеп береді.)  3. Менеджерлер арасындағы қарым-қатынастар ( Менеджерлер, ең алдымен, олардың функцияларын орындауды күтеді, бірақ оларға жеке тақырыптар бойынша сөйлесуге тыйым салу немесе бір-біріңіз туралы пікір білдіру мүмкін емес. Адамдар кейбір оқиғаларды, хоббиді, өмір салтын бағалау кезінде жиналмайды. Бұл шиеленістің пайда болуына әкеледі.  Қолданыстағы адамдарға тек жылы және достық қарым-қатынас жасау үшін талап ету мүмкін емес, бірақ менеджердің міндеті - бұл айырмашылықтар жұмысқа кедергі жасамайды. )  4. **Қызметкерлердің мінездерінің ерекшелігі** (жеке адамды кемсіту, қорлау, этикаға жатпайтын сөздер айту, жанжал - мұның бәрі жұмыс ортасында қолайсыз. Егер адам жағдайды бағаласа да, оның тым эмоционалды таныстырылымы одан да үлкен қақтығысты тудыруы мүмкін. )  5. **Ресурстар шектеулігі** (Материалдық, қаржылық ресурстардың жетіспеушілігі олар үшін қақтығыстар мен күреске әкеледі. )  6. **Мәліметтер жетіспеушілігі** (Қызметкерлерден маңызды ақпаратты жасыру, басшылық қауесеттердің пайда болуын тудыруы мүмкін. Дағдарыс жағдайында, командадағы жағдай қарқынды болған кезде, абайсыз мәселе бірқатар дақылдар мен алыпсатарлықтарды тудыруы мүмкін, жанжалдарды қоздырады.)  7. **Өте артық қысым жасау** (Тұрақты түрде қысым жағдайында жұмыс істеу мүмкін емес. Стресс қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер етеді, жанжалдарға және қатынастарға әкелуі мүмкін. ) |  |
| 7 | Ілияс Айгерім | Жұмыс орындарындағы келіспеушілктің негізгі себептер:  1. **Жұмыстың ұйымдастырылуындағы кемшіліктер** (  Жұмыс процестері қызметкерлер үшін ашық және түсінікті болуы керек. Егер бизнес-процестер нақты жазылса, шатасуға орын жоқ - ұйым жай ғана жұмыс істейді. Зерттеуде респонденттердің 44% -ы дұрыс емес жұмыс және байланыс жүйесі қақтығыстардан туындағанын мойындады)  2. **Қойылған міндет аясының түсініксіздігі** (Әр қызметкер оны не жауапты және оның құзыретіне жататынын шешіп, түсінуі керек. Егер басшы қызметкерлер арасындағы жауапкершілікті тарта алмаса, жауапкершілікті анықтау, бұлыңғыр жұмысты анықтау, бұлыңғырдың міндеті - бұл қақтығыстарға себеп береді.)  3. Менеджерлер арасындағы қарым-қатынастар ( Менеджерлер, ең алдымен, олардың функцияларын орындауды күтеді, бірақ оларға жеке тақырыптар бойынша сөйлесуге тыйым салу немесе бір-біріңіз туралы пікір білдіру мүмкін емес. Адамдар кейбір оқиғаларды, хоббиді, өмір салтын бағалау кезінде жиналмайды. Бұл шиеленістің пайда болуына әкеледі.  Қолданыстағы адамдарға тек жылы және достық қарым-қатынас жасау үшін талап ету мүмкін емес, бірақ менеджердің міндеті - бұл айырмашылықтар жұмысқа кедергі жасамайды. )  4. **Қызметкерлердің мінездерінің ерекшелігі** (жеке адамды кемсіту, қорлау, этикаға жатпайтын сөздер айту, жанжал - мұның бәрі жұмыс ортасында қолайсыз. Егер адам жағдайды бағаласа да, оның тым эмоционалды таныстырылымы одан да үлкен қақтығысты тудыруы мүмкін. )  5. **Ресурстар шектеулігі** (Материалдық, қаржылық ресурстардың жетіспеушілігі олар үшін қақтығыстар мен күреске әкеледі. )  6. **Мәліметтер жетіспеушілігі** (Қызметкерлерден маңызды ақпаратты жасыру, басшылық қауесеттердің пайда болуын тудыруы мүмкін. Дағдарыс жағдайында, командадағы жағдай қарқынды болған кезде, абайсыз мәселе бірқатар дақылдар мен алыпсатарлықтарды тудыруы мүмкін, жанжалдарды қоздырады.)  7. **Өте артық қысым жасау** (Тұрақты түрде қысым жағдайында жұмыс істеу мүмкін емес. Стресс қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер етеді, жанжалдарға және қатынастарға әкелуі мүмкін. ) |  |

Ұсынылатын әдебиеттер

1. Қасым-Жомарт Тоқаев Жаңа жағдайдағы Қазақстан: іс-қимыл кезеңі-Нұр-Сұлтан, 2020 ж. 1 қыркүйек
2. Қазақстан Республикасының Конститутциясы-Астана: Елорда, 2008-56 б.
3. ҚР Еңбек Кодексі//ҚР 2015 ж. 23 қараша, №414-V ҚРЗ
4. Қазақстан Республикасының 2007-2024 жылға дейінгі тұрақты дамытудың тұжырымдамасы//ҚР Президентінің №216 Жарлығы 14 қараша 2006 ж.
5. Қазақстан Республикасын индустриялық-инновациялық дамытудың 2020 – 2025 жылдарға арналған тұжырымдамасы. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 20 желтоқсандағы № 846 қаулысы. [www.adilet.zan.kz](http://www.adilet.zan.kz)
6. Жұмабаев С.К. Адам ресурстарын басқару- Алматы: Қазақ университеті, 2011-234 б.
7. Исабеков Б.Н., Мұхамбетова Л.Қ. Адами капитал- Эверо, 2017-200 б.
8. Горелов Н.А. Управление человеческими ресурсами-М.: Юрайт, 2016-270 с.
9. Дейнека А.В. Управление человеческими ресурсами-М.: Дашкова и К, 2016-392 с.
10. Майкл Армстронг, Стивен Тейлор Практика управления человеческими ресурсами-Санкт-Петербург: Питер, 2018-1040 с.
11. Максимцева И.А., Горелова Н.А. Управление человеческими ресурсами-М.: Юрайт, 2016-526 с.
12. Москвин С.Н. Управление человеческими ресурсами -М.: Проспект, 2019-704 с.
13. Потемкин В.К. Управление персоналом-СПб.: Питер, 2018-433 с.
14. Руденко А.М. Управление человеческими ресурсами-Рн/Д, 2018-328 с.
15. Суглобов, А.Е. и др. "Государственное и муниципальное управление" - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016 - 319 c.
16. Шапира С.А. Управление человеческими ресурсами –М.: КноРус, 2017-208 с.
17. Шаховская Л.С. Управление человеческим ресурсами –М.: КноРус, 2017-176 с.