

12-ЛЕКЦИЯ. ТАҚЫРЫБЫ: ТОПТЫ БАСҚАРУ ЖӘНЕ ТИІМДІЛІК

Лекцияның мақсаты мен міндеттері: Топ түсінігін, формалды (ресми) және формалды емес (бейресми) топтарды студенттерге таныстыру

Лекция мазмұны

1.Топ түсінігі

2.Формалды (ресми) және формалды емес (бейресми) топтар

1.Топ түсінігі

Топтар және оның түрлері

Топ - белгілі бір әрекеттер жүйесі. Топтың өзі белгілі бір әрекет түрінің субъектісі болады және сол арқылы қоғамдық қатынастардың жүйесіне енеді.

Топ ұғымының шығуы күрделі. Европада бұл сөз XVII ғасырдың аяғынан кейін пайда болды. Дәл осы кезде француз суретшілері Италиядан техникалық терминді отанына "әкелді". Қазіргі уақытта бұл "техникалық" ағым толығымен ысырылып, топ ұғымы психологияда берік бекітілді. Алайда, бұл құбылыстың күрделілігі мен бір мағыналы болуы соншалықты, оған бір мағыналы анықтаманы ешкім бермеді, сипаттардың бірқатарын атаумен шектелді.

Топты төмендегідей сипаттағы жеке адамдардың жиналысы құрайды деп санады:

- ⇒ а) бірімен бірі жиі арақатынас жасайтын;
- ⇒ ә) өздерін бір топтың мүшелері деп санайтын;
- ⇒ б) өздерінің қызығушылықтары бойынша жалпы нормаларды бөлісетін;
- ⇒ в) рөлдер бөлісінің бірдей жүйесіне қатысатын;
- ⇒ г) бірдей объектілер мен және идеалдармен өзін тенестіретін;
- ⇒ д) топты қанағаттанудың қайнар бұлағы ретінде қабылдайтын;
- ⇒ е) кооперативтік өзара байланыста болатын;
- ⇒ ж) өздерін біртұтас сезінетін;
- ⇒ з) өздеріне қатысты іс-әрекеттерді реттейтін.

Марвин Шоудың айтуы бойынша: топ дегеніміз – бұл екі немесе одан да көп адамдардың, әрбір басқа адамдарға ықпал етіп жәнне өздері де басқалардың ықпалында жүретіндей бір-бірімен қатынас жасауы.

Өндірістік процесті ұйымдастыру үшін басшылық еркімен құрылған топтар – **ресми топтар** деп аталынады.

Ресми топтардың алғашқы қызметі нақты мәселені шешіп, нақты мақсаттарға жету болып табылады. Ресми топтың көлемі, оның қызметіне ешқандай да ықпалын тигізбейді.

Ұйымдарда ресми топтардың үш негізгі түрі бар. Олар:

- ⇒ Басшы топтары;
- ⇒ Өндірістік топтар;
- ⇒ Комитеттер.

■ **Басшы топтары** – басшыдан және оның тікелей бағынушыларынан

тұрады, ол бағынушылар өз кезегінде топтың басқа мүшелеріне басшы бола алады. Компания президенті мен оның вице-президентін басшы тобына мысал ретінде келтіруге болады.

■ **Өндірістік топтар** – бұлар жұмысшы немесе мақсаттық топтар деп те аталынады. Бұл топтар негізінде бір тапсырманы орындап жатқан адамдардан құралады. Олар бір басшыға бағынышты болғанымен де басшы топтарынан айырмашылықтары бар, яғни олардың жоспарлау кезінде де және өз еңбегін жүзеге асыруда көп мөлшерде дербестіктері бар.

■ **Комитеттер** – бұл қандай да бір тапсырманы немесе тапсырмалар кешенін орындауға өкілеттілігі бар ұйым ішіндегі топ. Кейде оларды кеңестер, мақсатты топтар, комиссиялар деп те атайды. Бірақ, олар қарастырған жағдайлардың барлығында да шешім қабылдау мен оны жүзеге асыру іс-әрекеттерін топ болып шешеді. Ал ол – комитеттердің басқа ұйымдық құрылымдардан айырмашылығы болып табылады.

Комитеттерді дұрыс қолдана білу – нақты мақсаттарға жетудің тиімді құралы болып табылады. Ұйымдарда комитеттердің негізгі екі түрі жұмыс жасайды:

- **арнаулы комитет**
- **тұрақты комитет**

Арнаулы комитет – бұл нақты, белгілі мақсаттарды орындау үшін құрылған топ. Мысалы, ұйым басшысы өнімнің сапалығын арттыру жолдарын жетілдіру үшін арнаулы комитеттің Құрамын белгілейді. Мұндай комитетер сол көрсетілген бағыт бойынша қызмет жасайды.

Тұрақты комитет – бұл ұйым ішіндегі нақты белгіленіп көрсетілген мақсаты бар, үздіксіз қызмет жасайтын топ. Ұйымның маңызды сұрақтарын шешу процесінде мәліметтермен қамтамасыз етілуі тұрақты комитеттердің басты міндеттерінің бірі ретінде қарастырылады. Бұл комитеттің түріне мысал ретінде ұйымдардың басқару әкімшілігінің жалпы жиналысын келтіруге болады.

Комитеттер ұйымның төменгі деңгейіндегі буындарда өзіндік құнды төмендету, технологияны жетілдіру мен өнім өндіруді ұйымдастыру, әлеуметтік мәселелерді шешу немесе ұйым бөлімшелері арасындағы қарым-қатынасты жақсарту мақсатымен құрылады.

Менеджменттің негізгі элементі адамдық факторлар болып табылады. Өйткені менеджменттің болуы үшін екі және одан адамның бір ортаға келіп белгілі бір мақсатқа бағытталуы және олардың бір басшыға бағынышты болуы іс-әрекетінің жүзеге асу керектігін баста айтқан болатынбыз. Өндірістің барлық жүйесінде, барлық буындарында басқаруды кадрлар жүзеге асырады. Кадр жұмысы дегеніміз, кадр саясатының мақсаты мен принциптерін жүзеге асыруды қамтамасыз етеудің формалары, тәсілдері, бағыттары мен шарттары. Кадрлармен жұмыс істеу жүйесіне кадрларды даярлау, орналастыру, олардың еңбектерінен пайдалану, мамандығын жетілдіру, орын ауыстыруын жоспарлау және резерв құру, аттестациялау, өнімді және тиімді түрде жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін мүмкіндіктер

туғызу т.б. жатады.

Өндірісті басқару кадрлармен жұмыс жүйесі бірнеше негізгі элементтерден тұрады. **Біріншіден:** басқару көлемі мен сипатына қарай жалпы қызметшілер саны, олардың кәсіптік және лауазымдық құрамы анықталады. **Екіншіден:** Қызметкерлердің жекелеген категорияларының жауап беруге тиісті талаптарын, яғни нені білу, нені істей алуын және сол лауазымдағы қызметкерлер қандай істі меңгере алатындығын айқындау қажет. **Үшіншіден:** Басқару жүйесіндегі кадрларды іріктеу, орналастыру және орын ауыстыруын ұйымдастыру жұмыстары жүргізіріледі. Кадрларды дұрыс іріктеу "әрбір адам-нақты бір орынға, әрбір орын-нақты бір адамға" принципіне негізделуі керек. Егер адам өзінің қолынан келетін, өзінің икемділігіне, қабілетіне, жалпы және арнайы даярлық деңгейіне сай келетін жұмысты атқарса, оның қайтарымы соғырлым жоғары болады.

Жалпы ұйымдағы адамдардың ерекшелігін, сапасын, қабілетін, еңбегінің көрсеткіштерін, адамдық қасиеттерін, т.б. жағдайларды, яғни менеджмент сферасында адаммен байланысты білуіміз қажет болып табылатын құндылықтарды төмендегіше көрсетуге болады:

1. Ұйымдағы адам (тұлға);

- Жеке тұлға
- Адамдық капитал
- Адамдардың ұйымдағы іс-әрекеттері

2. Ұйымдағы коллектив;

- Ұйымдағы топ
- Ұйымдағы коллектив
- Ұйымдағы команда

3. Басқарушы мен бағыныштылар;

- Басқарушының функциялары
- Басқарушының құқықтары мен міндеттері
- Басқарушылардың сапасы
- Басқарудың үлгілері
- Бағыныштылар

4.Көшбасшы

- Көшбасшыді топтарға бөлу

1.1. Жекелік ұғымы

Жекелік ұғымы адамның жеке өзінің басындағы қабілеттер болып табылады. Адамның қоғамда алатын орны, оның білімі, мәдениеті, іс-әрекеті, ойлау қабілеті, шешім қабылдау мүмкіндігі оның жекелік формасын қалыптастырады. Жалпы айтар болсақ адамның сапасы деп те айтуға болады.

Әлемді танып білуге мүмкіндік беретін және бір-бірімен тығыз байланысқан әлеуметтік тұрғыдағы адамның сапасы болып табылады. Адамның сапасы туа бітеді (табиғи) немесе кейіннен қалыптасады (әлеуметтік).

Адамның сапасы төменгі жағдайларға байланысты болып келеді;

- 1) Адамның ерекшеліктеріне байланысты (физиологиялық жағдайы, эмоциясы, интеллекті, көзқарасы, қызығушылығы)

- 2) Адамның ортадағы жағдайына байланысты (статусы, әлеуметтік ролі, құқығы, міндеті, жауапкершілігі, ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігі, болашақтан үміттенуі т.б.)
- 3) Басшылармен, бағыныштылармен, әріптестермен және клиенттермен болған ресми немесе бейресми байланыстары
- 4) Жыныстарына байланысты (ер немесе әйел)
- 5) Психологиялық жағдайына байланысты

Адам сапасының негізі оның ұстанған **бағытына (бағытталуы), қабілетіне, психологиялық қабілеті, темпераментіне және характеріне** сүйенеді (байланысты).

Енді осы элементтерді анықтайық;

- **Адамның бағыты:** Адамның белгілі бір нәрсеге бағытталуы оның іс-әрекеті мен мотивациялық жағдайын көрсетеді.

Негізінен алғанда **бағытталудың 3 түрі** бар:

- 1) Өзара әсер ету (басқалармен достасу, араласу, байланыс құру)
- 2) Міндетке бағытталу (мақсатқа жету үшін)
- 3) Өзіне бағытталу (адамның бірінші кезекте өзінің мәселесін шешуге бағытталуы)

- **Адамның қабілеті:** Адамның мақсатына жетуі үшін қажетті адам сапасының жиынтығы оның қабілетін көрсетеді. Қабілет **физикалық, психологиялық, интеллектуалды** болып үшке бөлінеді.

Физикалық қабілет адамның күшін, жылдамдығын, төзімділігін, физикалық артықшылықтарын көрсетеді. Психологиялық қабілет ойлауды, әсер етуді, логикасын, шешім қабылдау ерекшеліктерін көрсетеді. Интеллектуалды қабілет ғылымилықты (жан-жақтылығын, объективтілігін) көрсетеді.

- **Темперамент:** Адамның іс-әрекеттерін анықтайтын және сәйкестендіретін психологиялық жиынтықты темперамент дейміз.

- **Характер.** Адамның мінез-құлқы. Табиғи және әлеуметтік факторлардың әсерінен

1.2. Адамдық капитал

Менеджменттің тарихи дамуына қарайтын болсақ, экономикада адамның еңбегі өндіріс факторларының бірі ретінде қарастырылатын еді. Алайда қазіргі таңда адам техника мен технологияның жанында өндіріс факторы ретінде қарастырылмайтын болды. Өйткені адам ұйымның ең басты ресурстары (өте маңызды) ретінде қолға алына бастады.

Адамның білімін, қабілетін, ойлап табушылығын, өзін-өзі жетілдіруін, жеке психологиясы және мәдени құндылықтарының жиынтығын **адамдық капитал** дейміз. Бұны интеллектуалды капитал деп те айтуға болады.

1.3. Адамдардың ұйымдағы іс-әрекеттері

Ұйымдағы жұмысшылардың іс-әрекеттері алуан түрлі болып келеді. Оның қызметінен, психологиялық жағдайынан, көңіл күйінің болмауынан т.б. жағдайлардан туындауы мүмкін. Қысқаша айтар болсақ, адамдардың ұйымдағы іс-әрекеттері ішкі және сыртқы факторлардың (себептердің) әсерінен туындаған іс-қимылдары болып табылады.

Адамдардың ұйымдағы іс-әрекеттерін мынадай типтерге бөлуге болады:

1) Жүзеге асыру түрі бойынша;

- Ресми іс-әрекеттері
- Бейресми іс-әрекеттері
- Тұлғаларарасы іс-әрекет

2) Субъекті бойынша;

- Жеке тұлғаның іс-әрекеті
- Коллективті іс-әрекеттер

1) Функция бойынша;

- Негативті іс-әрекет
- Позитивті іс-әрекет

2) Характері бойынша;

- Пассивті іс-әрекет
- Активті іс-әрекет

3) Мақсатқа жету бойынша;

- Рационалды іс-әрекет
- Иррационалды іс-әрекет

2 Формалды(ресми) және формалды емес(бейресми) топтар

2.1 Ұйымдағы топ

Ұйымның мақсатына жетуі үшін атқарылатын жұмыстардың спецификалық ерекшеліктеріне қарай еңбек күшінің шоғырландырылуы топтың пайда болуына алып келіп соғады немесе белгілі бір ұйымға мүше болып табылатын адамдардың тобырын **топ** деп айтамыз. Ұйымдарда топтар бөлімше, команда, комитет және бригада түрінде кездеседі. Адамдар мақсаттарына жету үшін әлеуметтілік—психологиялық—экономикалық қызметтерін жүзеге асырулары қажет, ал бұл процесс топтың қалыптасуын қажет етеді. Негізінде топтар, адамдардың бір-бірімен байланысу негізінде қалыптасады, тұлғалар арасындағы қарым-қатынастың ұзақтығына байланысты үздіксіз болады. Топты бірнеше типтерге бөлуге болады. Олар;

1) **Конгломерат топ** (толпа): Бұл кездейсоқ және бір-бірімен ешқандай байланысы жоқ мүшелерден тұратын топ. *Мысалы шеруге өзінің құқығын қорғау үшін емес, тек қызығып қатысқан адамдар.*

2) **Біріккен топ**: Белгілі бір мәселені шешу үшін уақытша құрылған топтар

3) **Коллективті топ**: Мақсаттары ортақ және бір мекемеде бір-бірімен байланысты жұмыстарды атқаратын адамдардан тұратын топ. Ол өзінің төмендегі ерекшеліктері арқылы мүшелерін қанағаттандыра білуі керек;

- барлық мүшелердің мақсаттарын қанағаттандыру
- бір-бірілерін психологиялық тұрғыдан қанағаттандыру
- құндылықтар, дәстүрлер, көзқарастардан қалыптасқан мәдениетті қанағаттандыру

4) **Ресми (қалыптасқан) топ**: Басшының өз еркімен құратын тобы. Қалыптасқан топтар, қалыптасқан ұйымның қажеттіліктеріне орай жоспарлы, саналы және қалыптасқан түрде алдын-ала анықталған функцияларды

орындау мақсатымен құрастырылады. Бір ұйымдағы ең тиімді қалыптасқан топтар бұйрық беруші және орындаушы топтар. Бұйрық беру топтары деп кәсіпорындағы бөлім және басқару орындарын айтамыз. Ал орындаушы топтар—алдын-ала белгіленген мақсатты жүзеге асыру үшін кәсіпорында қалыптасқан түрде пайда болған топтар.

Ол құрылғаннан кейін ұйым ғана болып қоймай, адамдар басшылық органдардың ережелеріне сай емес қарым-қатынас жасайтын әлеуметтік орта да болады. Әртүрлі топ ішіндегі адамдар бір-бірімен жиналыс кезінде, жұмыстан кейін және басқа бос уақыттарда араласып тұрады. Осы әлеуметтік өзара қарым-қатынастардан бірнеше достық топтар, яғни бейресми ұйымдар жиыны – бейресми ұйымның сипаттамасын береді.

Бейресми (қалыптаспаған) топ: Бейресми ұйым ішкі себептермен пайда болған, белгілі бір мақсатқа жету үшін жүйелі түрде өзара қарым-қатынаста болатын және өзара пайда болған адамдар тобы. Ресми ұйымдарға ұқсаса бұл мақсаттар бейресми ұйымдардың қалыптасуының себебі болып табылады. Үлкен ұйымдарда бейресми ұйымдардың бір-бірімен байланысып жатқан тармақталған жүйесі болады. Ресми ұйымның қызметкерлері шешетін міндеттердің тапсырмалардың сипаты оларды әрқашанда бір-бірімен араласып, өзара іс-әрекеттер жасауға итермелейді. Мұндай үдемелі әлеуметтік қарым-қатынастардың орынды нәтижесі ретінде өз еркімен пайда болған бейресми ұйымдарды қарастыруға болады.

Ресми ұйымдар мен бейресми ұйымдардың ортақ көрсеткіштері де бар болады, яғни иерархияның бар болуы, көшбасшылық және міндеттер. өз еркімен пайда болған ұйымдарда жазылмаған ережелер болады. Ал жазылмаған ережелерді – нормалар деп атайды, оларды ұйым мүшелері – тәртіптілік көрсеткіші ретінде қарастырады. Бұл нормалар марапаттау мен санкциялар жүйесі арқылы нығайтылып отырады. **Ресми** ұйымдар алдын-ала жоспарланған түрде, **ал бейресми** ұйымдар ішкі көзқарастарға байланысты болып құрылуы, олардың ерекшеліктерін көрсетеді.

Адамдардың ресми ұйымдарға кіруінің негізгі себептері төмендегідей:

- ұйым мақсатына жету үшін өз үлесін қосқысы келеді;
- үлкен табыс іздейді;
- осы ұйымда жұмыс істеу беделіне қызығады.

Ресми ұйымның құрылымы мен түрі басшы органдармен саналы түрде жобалаудың көмегі арқылы жасалынады, **ал бейресми ұйым құрылымы мен түрі** әлеуметтік қарым-қатынастар нәтижесінде қалыптасады

Адамдардың бейресми ұйымдарға кіру себептері төмендегідей:

- ⇒ тиістілік сезімі;
- ⇒ өзара көмек;
- ⇒ өзара қорғау;
- ⇒ өзара тығыз қарым-қатынас пен қызығушылық

Тиістілік сезімі. Бейресми ұйымдарға кірудің алғашқы және ең басты себебі тиістілік сезіміндегі қажеттіліктерді қанағаттандыру болып саналады. Бұл қажеттіліктер – ең бір күшті, «жалынды» қажеттіліктер болып табылады.

Жұмыс процесінде әлеуметтік ұласуды орнатып және оны қолдап отыру мүмкіндігінің болмауы, адамдардың өз еңбегіне қанағаттанбау сезімін туғызады. Топқа тиісті болу және оны қолдау мүмкіндігі қызметкердің қанағаттану деңгейімен өте тығыз байланысты екенін зертеулер тәжірибелерінен көруге болады

Өзара көмек. Көп жағдайларда адамдар өздерінің серіктестерінің көмегіне сүйенуіне тура келеді. Мұндай көмек көрсету екі жаққа да бірдей тиімді. Бұл жағдайларда көмек көрсетуші абырой мен өзін-өзі сыйлау құрметіне, ал көмек көрсетілген адам іс-әрекеттер жасауға қажетті нұсқаулар алады.

Өзара қорғау. Адамдар күштің бірлікте екенін білген. Олардың әртүрлі топтарға кірудің маңызды себебі ретінде әлі күнге дейін қорғау қажеттілігін қарастырады. Ұйым мүшелері бірін-бірі көрсетілген немесе келтірілетін зияндардан, қауіптерден қорғайды.

Өзара тығыз қарым-қатынас пен қызығушылық. Бейресми ұйымдарға деген тиістілік сезімнің ең маңызды себептерінің бірі – бейресми арналар арқылы келіп түскен мәліметтерге қол жеткізу. Олар жеке адамдардың психологиялық қорғалу және тиістілік қажеттіліктерін қанағаттандыра алады. Адамдар бейресми ұйымдарға өздері қызығатын адамдарға жақын болу мақсатымен қосылады. қызығушылықты – бірдей жұмысты орындау, тиістілік сезіміне деген қажеттілік, қызмет бабы, қорғау және сыйлау сезімдері туғызуы мүмкін.

Бейресми ұйымдардың дамуының негізгі сипаттамалары төмендегідей:

- ⇒ *әлеуметтік бақылау;*
- ⇒ *өзгерістерге қарсы тұру;*
- ⇒ *бейресми көшбасшылардың болуы.*

Әлеуметтік бақылау. Бейресми ұйымдар өз мүшелеріне әлеуметтік бақылау орнатады. Бұл бақылаудың бірінші қадамы – тиімді және тиімсіз топтық мөлшерлі нормаларды орнатып, оны нығайту болып табылады.

Өзгерістерге қарсы тұру. Адамдарды бейресми ұйымдарды ұйымда немесе оның бөлімінде болатын нақты немесе алдағы уақыттарда көзделген талқылауларда қолдануы мүмкін. Бұл жерде өзгерістерге қарсы тұру тенденциясы бақыланады. Мұндай өзгерістер бейресми ұйымның ары қарай дамуына ықпал етуімен түсіндіріледі.

Бейресми көшбасшылар. Бейресми көшбасшы өзінің жағдайын ресми ұйым көшбасшыыне ұқсас билікке болып, оны топ мүшелеріне қолдану арқылы жүзеге асырады. Ресми және бейресми ұйымдардың көшбасшылері қолданатын әдістері мен құралдары айтарлықтай айырмашылығы жоқ.

Бейресми ұйым көшбасшыі болу мүмкіндігін анықтайтын негізгі факторлар төмендегідей:

- ⇒ *жас шамасы;*
- ⇒ *қызмет орны;*
- ⇒ *өз ісін жете білуі;*

- ⇒ жұмыс орнының орналасуы;
- ⇒ жұмыс процесі өтіп жатқан жерлерде еркін қозғалу;
- ⇒ қайырымдылық.

Жоғарыда айтылғандарға қоса бейресми көшбасшыдің жоғарғы дәрежелі екі қызметі бар. Олар:

- ⇒ *Топ мақсатына жету үшін көмек көрсету;*
- ⇒ *Топ қызметін қолдап, оны орнықтыру.*

Кейбір жағдайларда бұл функцияларды әртүрлі адамдар орындайды.

Олай болған жағдайда бейресми топта екі көшбасшы пайда болады. Оның біреуі – топ мақсатының орындалуын қамтамасыз етеді, ал екіншісі – әлеуметтік қарым-қатынасты реттейді.

Топтың тиімді жұмыс жасауына ықпал ететін негізгі факторлар қатарына мыналар жатады:

- ⇒ *көлемі;*
- ⇒ *топ ережелері;*
- ⇒ *бірлігі мен ұйымшылдығы;*
- ⇒ *құрылымы;*
- ⇒ *топ пікірлестігі;*
- ⇒ *қайшылықтар;*
- ⇒ *топ мүшелерінің мәртебесі;*
- ⇒ *топ мүшелерінің ролі.*

Көлемі. Кейбір зерттеулерді қорытындылай келе, 5-11 мүшеден тұратын топты – тиімді топ деп қарастыруға болады. Бұл кезде топтың әрбір мүшесіне деген жауапкершілік арта түседі. Ал адам саны көп болатын топтарда топ мүшелерінің өз көзқарастарын қорғау мүмкіншіліктерінің қиындауы мүмкін. Топ көлемін ұлғайту бірқатар қиыншылықтарды тудырады. Олар: қарым-қатынастың нашарлауы; топ қызметі мен оның міндеттерінің орындалуына байланысты сұрақтардың шешілу жолдарының қиындауы; бейресми топтардың бірнеше кішкентай бөлімшелерге жіктелу мүмкіндігінің артуы, ол өз кезегінде мақсаттардың үйлесімділігіне кері ықпал етеді.

Құрылымы. Мәселені шешу кезінде пайда болатын көзқарастар мен жекелеген адамдардың ұқсастық дәрежесі – осы фактордың негізінде қалыптасады. Көтерілген мәселе бойынша топ мүшелерінің шешім қабылдауының маңызды себебі ретінде әр түрлі көзқарастарды Қолдану арқылы ең тиімді шешімді іздестіру қарастырылады.

Топ ережелері. Топ қабылдаған ережелер жеке адамның тәртібі мен іс-әрекетіне және де топтың қандай бағытта жұмыс жасайтынына ықпалын тигізеді, яғни ұйым мақсатына жету үшін немесе оған қарама-қарсы іс-әрекеттер жасау. Бұл ережелер топ мүшелеріне олардан қандай тәртіп пен жұмыстың талап етілетінін көрсетеді. Қызметкерлердің өз іс-әрекеттерін осы ережелерге сәйкестендіру, жеке тұлғалардың топқа тиісті болуына сенуі, топтың оларды қолдауы мен тануы осы топ ережелерінің ықпалы арқылы жүзеге асады.

Бұл ережелерді төмендегідей жіктеуге болады, яғни:

- ⇒ ұйымда деген мақтаныш пен абырой;
- ⇒ мақсатқа жету;
- ⇒ бірлескен еңбек;
- ⇒ жоспарлау;
- ⇒ бақылау;
- ⇒ өте жоғарғы деңгейдегі мамандарды даярлау;
- ⇒ жаңалықтар енгізу;
- ⇒ тұтынушыларға көңіл бөлу;
- ⇒ адалдықты қорғауы.

Бұл ережелер ресми және бейресми топтарға да тән.

Топ бірлігі немесе ұйымшылдығы.

Топ бірлігі дегеніміз – бұл топ мүшелерінің бір-біріне және де топқа тартылуын көрсететін өлшем. Ұжымдағы бірлескен топ өте жақсы жұмыс жасағандықтан, жоғары деңгейдегі ұйымшылдық – бүкіл ұйым тиімділігін көтеруге әсерін тигізеді. Егер де топ пен ұжым мақсаты өзара келісіліп жасалынған жағдай болса, онда да ұйым тиімділігі арта түседі.

Топ пікірлестігі. Бұл – жеке тұлғалардың кез-келген құбылысты өздерінің нақты көзқарастары арқылы және топ келісімділігін бұзбау арқылы басым болу бағыты. Топ мүшелерінің айтуы бойынша, келіспеушіліктер тиістілік сезімнің бұзылуына әсер етеді. Сондықтан да келіспеушіліктен алшақ жүрген дұрыс. Топ пікірлестігі белгілі болған жағдайда аралық шешімдерді шешу ықтималдығы арта түседі.

Қайшылықтар. Бұл екі немесе одан да көп жақтардың келіспеушілігі, яғни бір жақтың көзқарастарының қабылдануын қолдауы және екінші жаққа осындай әрекет жасауға кедергі келтіру. Барлық ұйым бөлімшелеріндегі карама-қайшылықтардың себебі мен оларды шешу әдістері бірдей болып келеді. Функционалды қайшылықтар да ұйым тиімділігінің артуына елеулі ықпал етеді.

Топ мүшелерінің мәртебесі. Ұйымдағы немесе топтағы кез-келген тұлғаның мәртебесі мына көрсетілген бірқатар факторлармен анықталады: қызметтердің иерархиялық деңгейімен, ұйымдағы қызмет орнымен, жұмыс орнының орналасуымен, білімімен, әлеуметтік дарындылығымен, мәліметтерден жан-жақты қамтылуы және т.б. Бұл факторлар топ нормалары мен оның бағалылығына байланысты мәртебенің жоғарылауына, төмендеуіне ықпалын тигізеді. Мәртебесі жоғары топ мүшелері – топ ішіндегі шешім қабылдау процесіне мәртебесі төмен мүшелерге қарағанда, көбірек қатысады.

Топ мүшелерінің ролі. Топ тиімді жұмыс жасауы үшін оның мүшелеріне әлеуметтік қатынастар мен мақсаттарға жету үшін мүмкіндік берілуі тиіс. Жақсы жұмыс жасайтын топты құру кезінде топ мүшелерінің ролі негізгі екі бағытта көрсетіледі. **Олар:**

Мақсаттық рольдер; олар топ міндеттерін таңдауы мен оларды орындауы,

Қолдау, қуаттау рольдері; бұл рольдердің мақсаты – топ қызметі мен

оның ары қарай дамуын қолдау.

Жоғарыда айтылған рольдер төмендегідей болып жіктелінеді:

- ⇒ мақсаттық рольдер –
- ⇒ жігерлі бастама;
- ⇒ мәліметтерді іздестіру;
- ⇒ көзқарастарды жинау;
- ⇒ мәліметтерді беру;
- ⇒ өзінің ой-пікірлерін айту;
- ⇒ талқылау, зерттеу;
- ⇒ үйлестіру;
- ⇒ қорытындылап негіздеу.
- ⇒ қолдау, қуаттау рольдері –
- ⇒ марапаттау арқылы күш-жігер беру;
- ⇒ қатынасуды қамтамасыз ету;
- ⇒ критериилерді белгілеу;
- ⇒ орындаушылық рольдері;
- ⇒ топ сезімін көрсете білу рольдері.

Топтың жұмысының тиімділігіне әсер ететін факторлар

1. Байланыстың көтеріңкі деңгейі және тұлға аралық қатынастарды байланыстыратын іс-әрекет факторларының көтеріңкі әлеуметтік құндылығы - бұл ұжым (мәселен жұмысшылар бригадасы).
2. Егер топта қажетті бірлескен іс-әрекет болса, тұлға аралық қатынастарды байланыстыруы мүмкін болатын көтеріңкі әлеуметтік факторлар болған кездегі байланыстырудың төменгі деңгейі – бұл әлеуметтік ассоциация (мәселен, студенттердің достық серіктестері).

Іс-әрекет арқылы байланысудың көтеріңкі деңгейі және байланыстырушы факторлардың көтеріңкі қоғамға қарсы реакциялық сипаты - бұл корпорация (мәселен, мафия).

2.2. Коллективтің түрлері (классификациясы)

1) Коллективтің құрылымы бойынша төмендегідей екіге бөлінеді;

- Гетерогенді коллектив
- Гомогенді коллектив

Гетерогенді коллективтің мүшелері әр түрлі болады (жынысы, жасы, статусы, білім деңгейі т.б.). Сондықтан да күрделі мәселелерде тиімді шешім қабылдауға мүмкіндік береді. Гомогенді коллективтің мүшелері бір-бірімен тығыз байланыста бола отырып жұмыс жасайды.

2) Коллективтің статусы бойынша;

- формалды коллектив
- формалды емес коллективтер

3) Коллективті қызметтеріне қарай;

- инструменталды коллектив (белгілі бір мақсатқа жетуді көздейді, мысалы кейбір автомобиль фабрикаларында машинаның лабовойын өндіру цехында жұмыс жасайтын жұмысшылар өз араларында келісіп сақал-мұрттарын өсірмейді екен, себебі кішкентай бір қылдың әйнектің ішіне түсіп

кетуі автомобилдің қатты жылдамдықтағы жүрісіне шыдамай шытынап кетуіне септігін тигізуі мүмкін, осы себепті жұмыс барысында тура докторлар секілді аппақ баскиім мен жейде киюі немесе ғарыш аппаратын жасайтын жұмысшылардың тазалыққа аса сақтықпен қарауы. Яғни бір жерден кеткен қателік үшін бүкіл коллектив жауапты болып табылатын жұмыстар)

- эмоционалды коллектив (жеке қажеттілігін көздейді)

5) Мүшелеріне қарай;

- үлкен (екінші деңгейдегі коллектив). Екінші топтар өте үлкен және мүшелері көп топтар. Осы топтар мүшелер арасында ортақ жетілдірілген немесе қабылданған ережелерге сүйене отырып бір мәмілеге келеді және бір-біріне әсерін тигізеді. Екінші топтарда қарым-қатынас ережесін кейбір топ мүшелері ақылдаса отырып анықтайды. Мысалы, оны келісім шарт байланыстарынан көруге болады.

- шағын коллектив болып бөлінеді (алғашқы деңгейдегі коллектив).

Алғашқы топ

(primary group), мүшелерінің бетпе-бет кездесуі өте шектеулі мөлшерден тұратын мүшеден пайда болған топ. Осы топтарда топ мүшелері жиі-жиі қарым-қатынас жасап тұрады және бір-бірлерінің әрекеттерін саралайды немесе қалыптастыруылары мүмкін. Осы топтар-бетпе-бет кездесулерге сүйенген және адамдардың ортақ мақсаттарын қалыптастырған топтар. Осы топтардың қарым-қатынастарын бетпе-бет кездесулер жеңілдетеді. Заңға қайшы келген жайдайда қолданылатын жазалар ресми емес, іс-әрекеттеріне қарай жазылынады. Мысалы, топтап шығарып жіберу немесе байланысты үзу сияқты ең ауыр және тиімді жазалау жүйесі болып табылады

Топ нормалары

Топтардың ең маңызды ерекшеліктерінің бірі мүшелерінің бағынуы тиіс кейбір нормаларды жетілдіру. Норма деп "бір топтағы қандай әрекеттің тиімді және қандай әрекеттің тиімсіз екендігін анықтайтын ережелер жүйесін" айтамыз.

Топ үшін нормалар ортақ әрекет түрі, ортақ көзқарастар және сенімдер, істеп жатқан жұмыстарына деген ортақ сенімдер түрінде пайда болады.

Ұйымдағы команда

Команда маңызды жобаларды дайындау, күрделі мәселелерді шешу және белгілі бір функцияны атқару мақсатында құрылатын топ болып табылады. Яғни команда екі немесе одан көп тұлғалардан тұратын топ. Олар белгілі бір мақсатқа жету үшін өздерінің еңбек шарттары мен қарым қатынастарын үйлестіреді.

Команда тұрақты, уақытша, әкімшілік, эксперттік, өндірістік өзгермелі болып түрлерге бөлінеді.

4.Оқытудың техникалық құралдары: слайдтар, презентациялар

5.Лекцияның оқыту әдістері мен түрлері: проблемалық оқыту технологиясы, дамыта оқыту технологиясы

6. Әртүрлі күрделілік деңгейдегі тапсырмалар (1-деңгей, 2-деңгей, 3-деңгей сұрақтарымен беріледі)

1-деңгейдің сұрақтары

1. Ұйымдарда ресми топтардың үш негізгі түрлеріне бар сипаттама беріңіз.
2. Марвин Шоудың айтуы бойынша: топ дегенімізді сипаттаңыз

2-деңгейдің сұрақтары

1. Топтын типтерін түсіндіріңіз.
2. Арнаулы комитетті атап көрсетіңіз.

3-деңгейдің сұрақтары

1. Адам қызметін басқару және топты басқару туралы өз бетінше түсіндіріңіз.
2. Арнаулы және тұрақты комитетті салыстырыңыз және өзгешелігін табыңыз.

7.БӨЖ және ОБӨЖ тапсырмалары: «Топтар және оның түрлері»

тақырыбына талдау жасаңыздар

БӨЖ тапсырмалары: Формалды(ресми) және формалды емес(бейресми) топтар-реферат

8.Пайдаланылатын әдебиеттер:

1. Ерманкулова Р.И., Менеджмент ғылымына кіріспе. Оқулық-2017, 182
2. Ерманкулова Р.И.Менеджмент –Оқу-әдістемелік құрал./Түркістан.- 2015ж.-136 б.
3. Менеджмент негіздері / Б. Жакенова. - Астана: Фолиант, 2011. - 260 с.
4. Ахметов А. Менеджмент негіздері. Алматы: Экономика,2005.