

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ  
МИНИСТРЛІГІ  
«Esil University» Мекемесі



6B04101- «Менеджмент» білім беру бағдарламасы бойынша «Менеджмент»,  
«Жобаларды басқару», «Жанжалдарды басқару» пәндері бойынша білім  
алушыларды қорытынды аттестаттаудың кешенді емтихан

**БАҒДАРЛАМАСЫ**

Астана  
2024

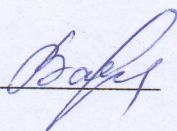
Кешенді емтиханның (қорытынды аттестация) бағдарламасы №2 20.07.22ж. Мемлекеттік білім беру стандартының және 6B04101- «Менеджмент» білім беру бағдарламасына арналған модульдік білім беру бағдарламасы «Менеджмент», «Жобаларды басқару», «Жанжалдарды басқару» пәндері бойынша жұмыс бағдарламасы негізінде құрылған.

Кешенді емтиханның (қорытынды аттестация) бағдарламасын дайындағандар:  
Хуаныш Л. - экономика ғылымдарының магистрі, аға оқытушы «Менеджмент» білім беру бағдарламасының жетекшісі;  
Оразбаева К.Н. - д.т.н., профессор.

Кешенді емтиханның (қорытынды аттестация) жұмыс бағдарламасы «Менеджмент» кафедрасының отырысында талқыланды

Хаттама № «5» 20.12. 2023 ж.

«Менеджмент» кафедрасының  
меңгерушісі \_\_\_\_\_

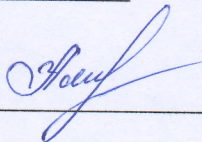


Валиева С.Н.

Кешенді емтиханның (қорытынды аттестация) бағдарламасы «Бизнес және басқару» факультетінің Кеңесі отырысында мақұлданған

Хаттама № «5» 25.12. 2023 ж.

Төраға  
э.ғ.к., доцент \_\_\_\_\_

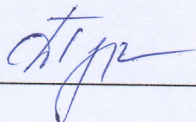


Алина Г.Б.

Кешенді емтиханның (қорытынды аттестация) бағдарламасы Esil University Ғылыми-әдістемелік кеңесінің отырысында келісілді

Хаттама № «6» 19.01. 2024 ж.

Төраға  
э.ғ.д, профессор \_\_\_\_\_



Турекулова Д.М.

Кешенді емтиханның (қорытынды аттестация) бағдарламасы Esil University Ғылыми кеңесінің отырысында бекітілді

Хаттама № «8» 28.02. 2024 ж.

## **KIPICPE**

Кешенді емтихан Университет түлектерін қорытынды аттестаттау шеңберінде өткізіледі, бұл кәсіби міндеттерді шешуге теориялық дайындықты, кәсіби қызметтің негізгі түрлеріне дайындықты анықтауға және бағалауға мүмкіндік береді. Кешенді емтихан жалпы кәсіптік және арнайы даярлық пәндері бойынша негізгі және практикалық маңызды сұрақтарды қамтиды. Бағдарлама студенттерді кешенді емтиханға дайындауға арналған. Бағдарламаға 6B04101 – «Менеджмент» мамандығының базалық және бейіндік пәндері «Менеджмент», «Жобаларды басқару», «Жанжалдарды басқару» бойынша негізгі бөлімдер енгізілген.

## **«МЕНЕДЖМЕНТ» пәннің қысқаша сипаттамасы**

### **Қазіргі жағдайдағы менеджменттің сипаттамасы.**

Басқару ұғымы. Басқару жүйесі және түрлері. «Менеджмент» ұғымының мәні мен мазмұны. Менеджмент ғылым ретінде. Менеджменттің түрлері мен формалары. Менеджмент принциптері менеджменттің негізгі функциялары. Менеджерлердің рөлдері. Менеджерлердің жаңа құзыреттері.

### **Басқарушылық ойдың эволюциясы**

Өндірісті басқарудың ғылыми ұйымының пайда болуының әлеуметтік-экономикалық алғышарттары. Ф. В. Тейлор және ғылыми менеджмент мектебі. Әкімшілік басқару мектебі (а. Файоль, Л. Урвик, М. Вебер т. б.). Адами қатынастар және мінез-құлық ғылымдары мектебі (Э. Майо, М. П. Фоллет, А. Маслоу және т. б.) сандық немесе математикалық басқару мектебі (р. Акофф, с. Бир және т. б.). Менеджменттегі жүйелік және ситуациялық тәсілдер. Менеджменттің заманауи мәселелері. Менеджменттің ұлттық ерекшеліктері.

### **Ұйымның теориялық негіздері**

Ұйым туралы түсінік. Ұйымды анықтауға жүйелі көзқарас. Ұйымдардың түрлері. «Ұйым - сыртқы орта» қатынастары. Ішкі орта.

### **Басқарушылық шешімдер қабылдау. Коммуникация.**

Шешімдер мен мәселелердің түрлері. Шешім қабылдау модельдері. Шешім қабылдау процесінің кезеңдері. Менеджердің жеке басының шешім қабылдауға әсері. Қызметкерлерді шешім қабылдауға қатысуға шақыру. Турбулентті кезеңдерде шешім қабылдаудың жаңа тәсілдері.

Коммуникация процесінің моделі. Ұйымдастырушылық коммуникациялар. Ресми және бейресми байланыс арналары. Ұйымдастырушылық коммуникацияларды басқару.

### **Менеджменттегі мақсат қою**

Басқарудағы мақсат қоюдың түсінігі мен маңызы. Мақсаттардың әртүрлілігі және олардың жіктелуі. Ұйымның мақсаттар жүйесі. Мақсат қоюға қойылатын жалпы талаптар. Мақсаттар жөніндегі басқарма (МВО).

Басқару процесінде жоспарлау түсінігі, маңызы және орны. Жоспарлау түрлері.

### **Стратегияны тұжырымдау және іске асыру**

Стратегиялық жоспарлау: мәні мен маңызы. Стратегия түрлері. Стратегиялық жоспарлау процесінің сипаттамасы.

Корпоративтік деңгейде стратегияны тұжырымдау. Бизнес бірлігі деңгейінің Стратегиясын тұжырымдау. Әсер ететін күштер.

### **Ұйымдарды жобалау**

Ұйымдық құрылым туралы түсінік. Ұйымдық құрылымдардың түрлері. Басқарудың ұйымдастырушылық құрылымдарының түрлері. Делегация, өкілеттік және жауапкершілік. Өкілеттіктерді бөлуді тиімді ұйымдастыру. Тік ұйымдық құрылымның сипаттамасы: жұмыс тапсырмаларының мамандануы, басқару тізбегі, басқару нормасы, орталықтандыру және орталықсыздандыру. Департаменттеу. Тік функционалды, дивизиондық, матрицалық, командалық және желілік тәсілдер: олардың артықшылықтары мен кемшіліктері. Көлденең үйлестіру әдістері. Ұйымдық құрылымға әсер ететін факторлар.

## **Мотивация**

Мотивацияның қарапайым моделі. Мотивацияның негізгі тәсілдері: дәстүрлі, адами қатынастар тұрғысынан, адами ресурстар тұрғысынан және қазіргі заманғы. Мотивацияның мағыналы теориялары. Мотивацияның процесс теориялары. Мотивациялық күшейту теориясы. Функционалдық міндеттерді әзірлеу және ынталандыру. Қазіргі жағдайдағы мотивация.

## **Көшбасшылық және көшбасшылық**

Басқару функциялары жүйесіндегі көшбасшылық түсінігі мен орны. Билік пен БҚпал көшбасшылық құралы ретінде. Билік пен БҚпал формалары. Көшбасшылықтың негізгі теориялары. Көшбасшылық (көшбасшылық) стилін анықтаудың заманауи тәсілдері.

## **Басқарушылық бақылау және сапаны бақылау**

Бақылаудың мәні. Ұйымдастырушылық бақылау объектісі. Бақылау процесінің кезеңдері. Бақылау және бюджеттеу. Қаржылық бақылау.

Кешенді сапа менеджменті (TQM). TQM әдістері мен әдістері. Сапа бақылауы мен қаржылық бақылаудың даму тенденциялары. Инновациялық бақылау жүйелері.

## **Менеджменттің тиімділігі**

Бағалау және басқару тиімділігін арттыру факторлары. Басқару тиімділігінің критерийлері мен көрсеткіштері.

## **Ұйымдастырушылық мінез-құлық динамикасы**

Ұйымдастырушылық мінез-құлық ұғымы. Жанжалдың түсінігі мен табиғаты. Жанжал түрлері. Қақтығыстарды басқару. Стрессті басқару.

## **«Менеджмент»**

### **қорытынды аттестаттауға арналған сұрақтар**

1. Басқару ұғымы. Басқару жүйесі және түрлері.
2. «Менеджмент» ұғымының мәні мен мазмұны.
3. Менеджменттің түрлері мен формалары.
4. Менеджмент-ғылым және өнер, басқару процесі.
5. Менеджменттің заңдылықтары мен принциптері.
6. Менеджменттің пайда болуының тарихи алғышарттары.
7. Ғылыми басқару мектебінің сипаттамасы.
8. Классикалық мектеп.
9. Адами қатынастар және мінез-құлық ғылымдары мектебі.
10. Басқару ғылым мектебі.
11. Процесс, жүйелік, ситуациялық тәсілдер.
12. Менеджменттің заманауи мәселелері. Менеджменттің ұлттық ерекшеліктері.
13. Ұйым менеджмент объектісі ретінде.
14. Ұйымның ішкі ортасы. Ішкі ортаның айнымалылары.
15. Ұйымдардың жіктелуі.
16. Ұйымның сыртқы ортасы: сипаттамасы, мәні және құрамы. Тікелей әсер ету ортасы. Жанама әсер ету ортасы.
17. Ұйымдастырушылық мәдениет: түсінігі, сипаттамасы және құрамы.
18. Басқару персоналының рөлдік функциялары.
19. Басқару этикасы және оны анықтайтын факторлар.
20. «Әлеуметтік жауапкершілік» ұғымының мәні мен мазмұны.

21. Басқару шешімінің мәні мен мазмұны. Басқару шешімдерінің түрлері.
22. Басқару шешімдерін қабылдау процесі.
23. Шешім қабылдау әдістері. Шешім қабылдау шарттары.
24. Басқарудағы мақсат қоюдың түсінігі мен маңызы. Мақсаттардың әртүрлілігі және олардың жіктелуі.
25. Ұйымның мақсаттар жүйесі. Мақсат ағашы.
26. Мақсаттар жөніндегі басқарма (МВО).
27. Басқару процесінде жоспарлау түсінігі, маңызы және орны.
28. Стратегиялық жоспарлау: мәні мен маңызы.
29. Стратегиялық жоспарлау процесінің сипаттамасы. Стратегия түрлері.
30. Тактикалық жоспарлау. Ағымдағы және жедел жоспарлардың түрлері.
31. Болжау: мәні, мәні және әдістері.
32. Менеджмент функциясы ретінде ұйым ұғымы. Ұйымдастырушылық қызметтің мәні мен мазмұны.
33. Құрылымдардың түрлері, олардың артықшылықтары мен кемшіліктері.
34. Мотивация ұғымы
35. Мотивацияның мағыналы теориялары.
36. Мотивацияның процессуалдық теориялары.
37. Бақылау түрлері мен түрлері.
38. Бақылау процесі.
39. Тиімді бақылау сипаттамалары.
40. Бақылау құралдары мен әдістері.
41. Кешенді сапа менеджменті (TQM) тәжірибесі.
42. Басқару жүйесіндегі басшылықтың түсінігі мен орны. Көшбасшылық және көшбасшылық.
43. Билік пен Ықпал көшбасшылық құралы ретінде. Билік пен Ықпал формалары.
44. Көшбасшылықтың негізгі теориялары. Фидлер басшылығының жалпы ситуациялық моделі.
45. Көшбасшылық (көшбасшылық) стилін анықтаудың заманауи тәсілдері.
46. Ұйым байланысының түсінігі мен маңызы.
47. Байланыс түрлері. Коммуникативті процесс туралы түсінік.
48. Коммуникативті желілер және коммуникативті рөлдер.
49. Тұлғааралық қарым-қатынас. Байланыс жолындағы кедергілер.
50. Ұйымдастырушылық коммуникациялар және оларды жетілдіру.

### **Әдебиеттер тізімі:**

#### **Негізгі әдебиеттер:**

1. Турекулова Д.М., Оразбаева К.Н., Батырбай Ж.А. Менеджмент. Оқу құралы, -Астана: ҚазЭҚХСУ, 2018. -374 б.
2. Гриффин Р Менеджмент оқулық: 12 басылым. «Ұлттық аударма бюросы» қоғамдық қоры, 2018 жыл – 768 бет.
3. Карбетова З.Р., Карбетова Ш.Р., Курманкулова Н.Ж., Валиева С.Н. Стратегиялық менеджмент оқулық – Алматы: Жакия – полиграф ЖШС, 2019 – 286 бет
4. Алинов М.Ш. Тәуекелдерді басқару. Риск-менеджмент. Оқу құралы. – Алматы: Бастау, 2020. – 244 б.
5. Жұмамбаев С.К. Өндірістік менеджмент. Оқу құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2020 – 228 б.

#### **Қосымша әдебиеттер:**

1. Рахымбаев А.Б. Менеджмент: оқу құралы.-Алматы: Нұр-Пресс, 2018.-150 б.

2. Сакенова У.З. «Кадрлық менеджмент» оқу құралы. /У.З.Сакенова. – Алматы Альманах, 2019. – 119 б.
3. Уилтон Ник HR-Менеджмент кіріспе оқулық – Алматы – Ұлттық аударма бюросы, 2019 жыл – 5320бет.
4. Гэмбл Джон, Питерф Маргерет, Томсон Артур Стратегиялық менеджмент негіздері: бәсекелік артықшылыққа ұмтылу оқулық. – Алматы. «Ұлттық аударма бюросы»қоғамдық қоры, 2019. – 536 бет.
5. Нортхоус Питер Көсбасшылық: теория және практика оқулық – Алматы: «Ұлттық аударма бюросы»қоғамдық қоры, 2020 жыл. – 560 бет.

## **«ЖОБАЛАРДЫ БАСҚАРУ»**

### **пәнінің қысқаша сипаттамасы**

#### **Жобаны басқару: негізгі ұғымдар**

«Жоба» және «жобаларды басқару» ұғымдары. Жобаларды басқару әдістемесі. Жобаларды басқару стандарттары. Ұлттық стандарттар

#### **Жобаның сыртқы және ішкі ортасы**

Жоба жүйе ретінде. Жобаларды басқарудың жүйелік тәсілі. Жобаның мақсаттары. Жобаға қойылатын талаптар. Жобаның ортасы. Жобаға қатысушылар. Жобаның өмірлік циклі. Жобаның құрылымы

#### **Жобаның экономикалық аспектілері**

Жобаларды менеджер мен экономист критерийлері бойынша жіктеу. Жобаның экономикалық моделі

#### **Жобаны іске асырудың тиімділігі**

Жобаны іске асырудың тиімділігі мен көрсеткіштері. Жобаны іске асырудың тиімділігі және оның түрлері. Жобаның экономикалық тиімділігін бағалау: жалпы тәсілдер. Инвестициялық есептеулердің негізгі әдістері

#### **Жобалық тәуекелдерді басқару**

Тәуекел және белгісіздік ұғымы. Жобалық тәуекелдерді жіктеу. Жобалық тәуекелдерді басқару жүйесі. Тәуекелді бағалаудың негізгі тәсілдері. Тәуекелдерді басқару әдістері

#### **Жобаны жоспарлау**

Жобаны жоспарлаудың негізгі міндеттері. Жоба жұмысының иерархиялық құрылымы

#### **Желілік талдау және жобаны жоспарлаудың күнтізбесі**

Жобаны жоспарлаудағы желілік талдау функциялары. Сыни жолды талдау. Операцияларды орындау уақыты белгісіз болған кезде жобаның ұзақтығын анықтау. Ресурстарды бөлу. Жоба кестесін әзірлеу

#### **Жобаның қаржы ресурстарын қалыптастыру**

Жоба құнын бағалау. Жоба бойынша шығындарды жоспарлау (бюджеттеу). Акцияларды шығару есебінен қаржыландыру. Ұзақ мерзімді қарыздық қаржыландыру. Жобаларды қаржыландырудың басқа көздері. Қаржыландыру жоспары мен шарттарының орындалуын бақылау

#### **Жоба тобын басқару**

Жоба қызметкерлері. Жобадағы командалық жұмыс. Жоба тобын басқару. Жоба тобын құру

#### **Жоба коммуникацияларын басқару**

Жобадағы коммуникацияның рөлі. Коммуникацияны басқаруды жоспарлау. Коммуникациялық технологиялар. Жобаның стейкхолдерлерінің күтулерін басқару. Жанжалдар және оларды шешу

### **Жобаның іске асырылуын бақылау. Өзгерістерді басқару**

Жобаны іске асыру кезіндегі бақылау. Жоба мониторингі. Өзгерістерді басқару. Конфигурацияны басқару

### **Жобаның сапасын басқару**

Сапа ұғымы және оны жобаларда қолдану. Сапаны жоспарлау. Жобаның сапасын қамтамасыз ету. Жобаның сапасын бақылау

### **Жобаның логистикасы және келісімшартты басқару**

Жобалау қызметіндегі келісімшарттардың түрлері. Мердігерлік сауда-саттықты ұйымдастыру. Жобаны сатып алуды басқару

### **Жобаны жабу. Негізгі рәсімдер**

Жобаның аяқталу кезеңі. Жоба келісімшарттарын жабу. Жобаның постаудиті. Жобаларды басқарудағы негізгі бағдарламалық өнімдер

### **Жобаларды басқаруға арналған ақпараттық жүйелер**

Жобаларды басқару бағдарламалық жасақтамасының ерекшеліктері . Жобаны басқарудағы бағдарламалық жасақтамасы

### **«Жобаларды басқару»**

#### **қорытынды аттестаттауға арналған сұрақтар**

1. «Жоба» және «жобаларды басқару» ұғымдары
2. Жобаларды басқару әдістемесі
3. Жобаларды басқару стандарттары
4. Жоба жүйе ретінде
5. Жобаларды басқарудың жүйелік тәсілі
6. Жобаның мақсаттары
7. Жобаға қойылатын талаптар
8. Жобаның ортасы
9. Жобаға қатысушылар
10. Жобаның өмірлік циклі
11. Жобаның құрылымы
12. Жобаларды менеджер мен экономист критерийлері бойынша жіктеу
13. Жобаның экономикалық моделі
14. Жобаны іске асырудың тиімділігі мен көрсеткіштері
15. Жобаны іске асырудың тиімділігі және оның түрлері
16. Жобаның экономикалық тиімділігін бағалау: жалпы тәсілдер
17. Инвестициялық есептеулердің негізгі әдістері
18. Тәуекел және белгісіздік ұғымы
19. Жобалық тәуекелдерді жіктеу
20. Жобалық тәуекелдерді басқару жүйесі
21. Тәуекелді бағалаудың негізгі тәсілдері
22. Тәуекелдерді басқару әдістері
23. Жобаны жоспарлаудың негізгі міндеттері
24. Жоба жұмысының иерархиялық құрылымы
25. Жобаны жоспарлаудағы желілік талдау функциялары
26. Сыни жолды талдау
27. Операцияларды орындау уақыты белгісіз болған кезде жобаның ұзақтығын анықтау
28. Ресурстарды бөлу
29. Жоба кестесін әзірлеу

30. Жоба құнын бағалау
31. Жоба бойынша шығындарды жоспарлау (бюджеттеу)
32. Акцияларды шығару есебінен қаржыландыру
33. Ұзақ мерзімді қарыздық қаржыландыру
34. Жобаларды қаржыландырудың басқа көздері
35. Қаржыландыру жоспары мен шарттарының орындалуын бақылау
36. Жоба қызметкерлері
37. Жобаны басқарудағы негізгі бағдарламалық өнімдер
38. Жоба тобын басқару
39. Жоба тобын құру
40. Жобадағы коммуникацияның рөлі
41. Коммуникацияны басқаруды жоспарлау
42. Коммуникациялық технологиялар
43. Жобаның стейкхолдерлерінің күтулерін басқару
44. Жанжалдар және оларды шешу
45. Жобаны іске асыру кезіндегі бақылау
46. Жоба мониторингі
47. Өзгерістерді басқару
48. Конфигурацияны басқару
49. Сапа ұғымы және оны жобаларда қолдану
50. Сапаны жоспарлау. Жобаның сапасын қамтамасыз ету

### **Әдебиеттер тізімі**

#### **Негізгі әдебиеттер:**

1. Қарғабаева С.Т., Абельданова А.Б. Жобаларды басқару: оқу құралы/С.Т. Қарғабаева, А.Б. Абельданова. «Medet Group» ЖШС. Алматы, 2020. — 238 б.
2. «Бастау Бизнес» жобасы аясында кәсіпкерлік негіздерін оқыту Б 26 бойынша оқу құралы/ «Атамекен» ҰКП. – Астана: «Шаңырақ-Медиа» ЖШС, 2018, – 250 б
3. Есиркепова Л.М. Бизнес-жоспарлау: оқу құралы/А.М. Есиркепова – Алматы: Эпиграф, 2019 – 296 б.
4. Жобаларды басқару: Оқу құралы / В. В. Трофимов. - 2-ші басылым. ары қарай оқу және қосымша-Санкт-Петербург.: Санкт-Петербургтегі басылым, 2019. – 174 б.
5. Островская, В. Н. Жобаларды басқару: оқулық / В. Н. Островская, г.в. Воронцова және т. б. - Санкт-Петербург.:Бұғы, 2019. - 400 с.
6. Бахтин, и. в. жобаларды басқарудың ең жақсы бағдарламалық жасақтамасын таңдау бойынша нұсқаулық / И. в. Бахтин // ғылыми электронды журнал Меридиан. – 2020. – № 7(41). - Б. 60-62.

#### **Қосымша әдебиеттер:**

1. Стиллман, Е. Е. Жобаларды икемді басқару / Э. Стиллман. - Санкт-Петербург.: Питер, 2019. - 464 с.
2. Верзух, Э. жобаларды басқару: MBA бағдарламасы бойынша апаттық курс/Э.Верзух. - М.: Диалектика, 2019. - 480 с.

#### **Нормативтік-құқықтық актілер:**

1. Стратегический план развития Республики Казахстан до 2020 года. Утв. Указом Президента Республики Казахстан от 4 декабря 2001 г. №735 // САПП, 2001. № 43-44.

## **«ЖАНЖАЛДАРДЫ БАСҚАРУ» пәнінің қысқаша сипаттамасы**

### **Жанжалдың ғылым ретіндегі ерекшелігі.**

Жанжал туралы ғылыми көзқарастардың эволюциясы. Өнердегі, әдебиеттегі және БАҚ-тағы қақтығыстардың көрінісі. Отандық ғылымның әртүрлі салаларындағы қақтығыстарды зерттеу.

### **Жанжалдардың жалпы теориясы**

Жанжалдар мәселесін зерттеудің өзектілігі мен әлеуметтік мәні. Конфликтологияның негізгі мақсаттары мен міндеттері, оның практикалық бағыттылығы шиеленістерді басқару өнерін меңгеруде көрінеді.

### **Жанжал түсінігі мен құрылымы**

Дау-дамай түсінігі, конфликттердің туындауының міндетті шарттары. жанжалдың жасырын кезеңі. Жанжалдың типологиясы. Жанжалдың дамуының негізгі кезеңдері мен кезеңдері.

### **Конфликтогендер: конфликтсіз қарым-қатынас түрлері мен ережелері**

Конфликтоген туралы түсінік. Қақтығыстың өршуі. Конфликтогендердің үш тобы. Агрессивтіліктің көрінісі. Табиғи және жағдайлық агрессивтілік. Эгоизмнің көрінісі. Артықшылықтың көрінісі: категориялық реңк, кәсіби этиканы бұзу, алдау, ақпаратты жасыру, жауапкершілікті ауыстыру. Агрессивтілікті жеңілдету, өзімшілдік пен артықшылыққа ұмтылуды жеңу жолдары. Қақтығыссыз қарым-қатынас ережелері. Эмпатия түсінігі.

### **Жанжалдардың себептері мен функциялары**

Жанжалдың себептерін түсінудің әртүрлі тәсілдері. Жанжалдың сыртқы және ішкі себептерінің сипаттамасы. Жанжалдардың себептерін жіктеу. Себептерді үш класқа бөлу: әлеуметтік-экономикалық, әлеуметтік-психологиялық, әлеуметтік-демографиялық.

### **Жанжалдарды мен күйзелістердің пайда болуы**

А.Я.Анцупов пен А.И.Шипилов ұсынған себептердің жіктелуі. Объективті және субъективті себептер арасындағы байланыс. Ұйымдық-басқарушылық себептердің ұйымның, топтың, ұжымның құрылуы мен қызмет етуіне тәуелділігі.

### **Жанжалдарды басқару ұйымдық-технологиялық процесс ретінде**

Конфликттерді басқару концепциясы екі аспектіде: ішкі және сыртқы. Жанжалды басқарудың мазмұны: жанжалдарды болжау және олардың функционалдық бағытын бағалау, конфликтіні болдырмау немесе ынталандыру, жанжалды реттеу, конфликтіні шешу. Жанжалдарды реттеу технологиялары: ақпараттық, коммуникациялық, әлеуметтік-психологиялық, ұйымдастырушылық. Қақтығыстарды шешудің принциптері, формалары және құралдары. Жанжалдарды басқарудағы менеджер қызметінің алгоритмі.

### **Мемлекеттік және жергілікті органдардағы жанжалдардың типологиясы**

Ұйымдағы жанжалдардың жіктелуі мен сипаттамасы: тұлғааралық қақтығыстар (тігінен және көлденеңінен), топаралық жанжалдар, «тұлға – топ» типіндегі жанжалдар, еңбек жанжалдары, инновациялық қақтығыстар, ресурстық қақтығыстар. Мемлекеттік органдардағы қақтығыстардың себептері. Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдары, азаматтық қоғам институттары және бұқаралық ақпарат құралдарының өзара іс-қимылындағы жанжалды жағдайлардың алдын алу және шешудің негізгі әдістерінің

сипаттамасы. Мемлекеттік мемлекеттік қызметті атқару процесінде мүдделер қақтығысын болдырмаудың негізгі тәсілдерінің сипаттамасы. Мемлекеттік басқару саласындағы қақтығыстарды басқару әдістері: олардың сипаттамасы.

### **Әлеуметтік-экономикалық және әлеуметтік-саяси қайшылықтар**

Әлеуметтік қақтығыс түсінігі. Әлеуметтік шиеленіс түсінігі. Экономикалық жанжалдар. Экономикалық жанжалды анықтайтын факторлар. Экономикалық жанжалдардың көріну формалары. Экономикалық жанжалдарды басқару. Саяси жанжалдардың пайда болуының алғы шарттары. Саяси жанжалдардың субъектілері. Саяси жанжалдардың көріну формалары. Саяси жанжалдарды басқару.

### **Келіссөздер мемлекеттік және жергілікті органдардағы жанжалдарды шешу тәсілі ретінде**

Келіссөздердің мәні. Келіссөздердің классификациясы. Келіссөздердің функциялары: коммуникативті, ақпараттық, бақылау, үгіт-насихат, кешіктіру, алаңдату, әрекеттерді реттеу және үйлестіру. Келіссөздер процесіндегі серіктестердің мінез-құлық үлгілері: «жалтару», «беру», «жоқтау», «ілгерілеу». Қатысушылардың бірлескен шешімдерінің үш нұсқасы: ымыраға келу, асимметриялық шешім (салыстырмалы компромисс), ынтымақтастық арқылы принципті жаңа шешім табу. Келіссөздер процесінің динамикасы. Келіссөздер процесінде эмоцияларды басқару технологиясы: жерге қосу, визуализация, проекциялау, аураны тазарту. Эмоцияларды өзін-өзі бақылау ережелері: эмоционалды ұстамдылық, эмоцияларды рационализациялау, өзін-өзі жоғары бағалауды сақтау. Келіссөздер процесіндегі манипуляциялар. Келіссөздер жүргізу технологиясы. Келіссөздердің әрбір кезеңіндегі тактикалық әдістер: Медиатор мен фасилитатор арасындағы айырмашылықтар

### **Әлеуметтік серіктестік**

Әлеуметтік серіктестік еңбек қатынастары саласындағы жанжалды жағдайлардың дамуын басқарудың стратегиялық құралы ретінде: мазмұны, ұйымдастыру логикасы және қолданылатын құралдар. Функционалды зерттеу

### **Ұйымдағы жанжалдарды басқарудың тұлғааралық негіздері**

Конфликттік қарым-қатынастағы тұлға мінез-құлқының үлгілері және олардың сипаттамалары. Бес негізгі стратегиялар: бәсекелестік, ымыраға келу, ынтымақтастық, орналастыру және болдырмау. Белгілі бір стратегияны қолданудың орындылығы. Жанжалдарды шешу әдісінің қарсыластар таңдаған стратегияларға тәуелділігі. Стратегияны таңдауға әртүрлі факторлардың әсері: ресурстардың болуы, қарсыластың мәртебесі, ықтимал салдарлар, қарсыластардың жекесипаттамалары, жанжалдың ұзақтығы, шешілетін мәселенің маңыздылығы және т.б. әртүрлі тактикалар арқылы стратегияларды жүзеге асыру

### **Жанжалдағы конструктивті әлеуметтік-психологиялық мінез-құлық**

Серіктеске әсер ету тәсілдері мен тәсілдері: одан мүмкін емес нәрсені талап етпеу; серіктестің психикалық жағдайын бағалау; оның мимикасын, ым-ишарасын, позасын түсіну; мүдделеріңіздің бұзылғаны туралы хабарлауға; қарсыласыңызға сөйлеуге рұқсат етіңіз; жеке байланыс орнату; категориялық бағалаудан аулақ болу және т.б. Сындрлы сынды қолдану. Сынның түрлері. Сынның құрылымы. Қақтығыс мінез-құлқын түзетудің негізгі әдістері: әлеуметтік-психологиялық тренинг; аутогендік жаттығулар; психологтың медиация қызметі; конфликттік мінез-құлықтың өзіндік талдауы. Қайшылықты тұлғаның түрлері.

### **Еңбек даулары бойынша бітімгершілік рәсімдері**

Ұжымдық еңбек дауын қарау кезеңдері. Келісу рәсімдеріне қатысудан жалтару. Ереуіл еңбек жанжалының экстремалды түрі ретінде: мәні, негізгі түрлері, ереуілді ұйымдастыру тәртібі, ереуілге қатысуға шектеулер. Ереуілге байланысты жұмысшылардың кепілдіктері мен құқықтық жағдайы. Заңсыз ереуілге қатысқаны үшін жауапкершілік. Келіссөздер татуласу әдісі ретінде.

### **Лидер конфликттің субъектісі және делдалы ретінде**

Лидер конфликт субъектісі ретінде. Көшбасшы жанжалда делдал болып табылады. Жанжалдар мен күйзелістерді жеңудегі көшбасшы тұлғасының маңыздылығы. Тік қайшылықтарды конструктивті шешу жолдары.

### **«Жанжалдарды басқару»**

#### **қорытынды аттестаттауға арналған сұрақтар**

1. Конфликтологияның дамуының негізгі кезеңдері
2. Түрлі діндердегі қақтығыстарға көзқарас
3. Конфликтологияның дербес ғылым ретінде қалыптасуы
4. Әлеуметтік жанжалдар: түсінігі және мәні
5. Саяси қақтығыстар: түсінігі мен мәні
6. Жаһандық қақтығыстар: түсінігі және мәні
7. Конфликт социологиясы
8. Қоғамның функционалдық және конфликттік үлгілері
9. Қазіргі конфликтология ғылым ретінде
10. Ресейдегі қақтығыстарды басқарудың дамуы
11. Саясаттану, психологиядағы қақтығыстар туралы көзқарастар және менеджмент бойынша еңбектер
12. Когнитивтік тәсілдер: конфликт когнитивті құбылыс ретінде
13. Ф.Лютенс бойынша ұйымдық қақтығыстардың негізгі түрлері
14. Конфликт түсінігі. Оның мәнін анықтау
15. Қақтығыстың мәнін түсіну тәсілдері
16. Қақтығыстардың функциялары мен шекаралары
17. Қақтығыстардың классификациясы
18. Конфликт құрылымының сипаттамалық үлгілері
19. Конфликтті процестің объектісі мен субъектісі
20. Конфликттік процестің субъектілері
21. Қақтығыстың негізгі кезеңдері, кезеңдері және кезеңдері
22. Конфликттің даму моделі
23. Қақтығыстарды дамыту схемасы
24. А.А. Я. бойынша конфликттердің негізгі классификациясы. Анцупов пен А.И. Шипилов
25. Американдық профессор Н.Смелсер ұйымдардағы қақтығыстар туралы
26. Жанжалдағы рационалды мінез-құлық технологиялары
27. Арктикалық аумақтардағы аумақтық қақтығыстар.
28. Қақтығыстарды басқару философиясы
29. Әлеуметтік ақпаратты жинау әдістері
30. Қақтығыстарды талдау әдістері
31. Конфликттің ақпараттық моделі
32. Конфликттегі жағдайды талдау және бағалау алгоритмі
33. Ұйымдағы қақтығысты болжау
34. Іскерлік қақтығыстар, олардың түрлері
35. Корпоративтік қақтығыстар. Greenmail. Дұшпандық басып алулар

- 36.Қақтығыстың алдын алу: басқару тәсілі
37. Қақтығыстардың алдын алудағы басқарушылық тәсілдің негізгі бағыттары
38. Қақтығыстардың алдын алу және ұйымды басқару сапасы
39. Ұйымдағы қақтығыстарды құрылымдау
40. Қақтығыстарды басқарудың құрылымдық әдістері
41. Ұйымдастырушылық өзгерістер және олармен байланысты қақтығыстар
42. Ұйымдағы көлденең және тік коммуникациялар
43. Қақтығыстарды шешудегі корпоративтік мәдениеттің рөлі
44. Тиімді басқару шешімі жанжалдың алдын алу және шешу шарты ретінде
45. Басқару шешімдерін қабылдау әдістері
46. Қақтығыс кезіндегі мінез-құлық стратегиялары
47. Қақтығыс кезіндегі мінез-құлықтың негізгі стратегиялары
48. Жанжалды жағдайларды шешу әдістері
49. Қақтығыстарды басқарудың әлеуметтік-психологиялық технологиялары
50. Позитивті мінез-құлық техникасы

\*емтиханда 2 теориялық және 1 практикалық (ситуациялық жағдайды шешу) сұрақ болады

### **Әдебиеттер тізімі**

#### **Негізгі әдебиеттер:**

1. Турекулова Д.М., Мухамбетова Л.К., Омарова А.Т., Жуманова Б.К., Байбашева Г.К., Стоянова Р.Г. / Ұйымның персоналды басқару.- Алматы. ЦБК, 2018.-376 Б.
2. Турекулова Д.М., Мухамбетова Л.К., Омарова А.Т., Амирова Г.Қ./Персоналды басқару: оқу құралы. – Астана: «Мастер По» ЖШС, 2019.-227б.
3. Мухамбетова Л. К., Турекулова Д. М., Оразбаева К.Н. Ұйымдастырушылық мінез-құлық: оқу құралы.- Алматы: Эверо, 2022.-392 Б.
4. Турекулова Д.М., Оразбаева К.Н., Батырбай Ж.А./Менеджмент: оқу құралы. – Астана: ҚазЭҚХСУ БПО, 2018.-374б.
5. Карветова З.Р., Карветова Ш.Р., Курманкулова Н.Ж., Валиева С.Н./Стратегиялық менеджмент: оқулық-Алматы: «Жания-полиграф» ЖШС, 2019-286б.

#### **Қосымша әдебиеттер:**

1. Турекулова Д.М., Оразбаева К.Н., Батырбай Ж.А. Менеджмент. Оқу құралы, - Астана: ҚазЭҚХСУ, 2018. -374 б.
2. Гриффин Р Менеджмент оқулық: 12 басылым. «Ұлттық аударма бюросы» қоғамдық қоры, 2018 жыл – 768 бет.
3. Рахымбаев А.Б. Менеджмент: оқу құралы.-Алматы: Нұр-Пресс, 2018.-150 б.

#### **Нормативтік-құқықтық актілер:**

1. Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексі (жалпы бөлім) (2023.12.09. берілген өзгерістер мен толықтырулармен)
- 2.Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік Кодексі(2023.10.09. берілген өзгерістер мен толықтырулармен)
3. Қазақстан Республикасының Еңбек Кодексі (2023.03.09. берілген өзгерістер мен толықтырулармен)