

Л. И. ИЗТЕЛЕУОВА, А.Т. АЯЗБАЕВА

# ИМИДЖ ТЕХНОЛОГИЯСЫ

МОНОГРАФИЯ

АСТАНА – 2019

УДК 159.923.2  
ББК 88.53  
И 39

Еуразия гуманитарлық институттың Ғылыми Кеңесі шешімі бойынша  
басылды.

**Рецензенттер:**

А.Т. Изакова - Еуразия гуманитарлық институтының психология  
ғылымдарының докторы, профессор

А.К. Уашева – Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық ниверситетінің  
элеуметтік ғылымдарының PhD докторы

Ш.А. Айдарова – А.Мырзахметов атындағы Көкшетау университетінің  
тарих ғылымдарының кандидаты, доцент

**Изтелеуова Л. И.**

И 39 «Имидж технологиясы». Монография. / Изтелеуова Л. И., Аязбаева А.Т.  
-«Тұран-Астана» университетінің баспаханасы, Астана, 2019. – 100 бет.

ISBN 978-601-7871-68-0

Ғылыми монография жеке жағымды имидж қалыптастыру және оның  
негіздерін оқып үйрену үшін магистранттарға және студенттерге ұсынылады,  
сонымен қатар, элеуметтанушылар, психологтер және көпшілік оқырмандар  
үшін де пайдалы.

Имиджелогия теория ретінде элеуметтану, элеуметтік психология,  
мәдениеттану, философия және саясаттану сияқты бірқатар пәндердің тоғысқан  
тұсында дамуда.

Имиджелогияның басты міндеті – тартымды жеке және корпоративтік  
имидж жасау үрдісіне ғылыми тұрғыдан негіздеме жасау.

УДК 159.923.2  
ББК 88.53

ISBN978-601-7871-68-0

© Изтелеуова Л. И., Аязбаева А.Т. 2019

## МАЗМҰНЫ

Кіріспе	4
I ТАРАУ. ЗАМАНАУИ АҚПАРАТТЫҚ ҚОҒАМДА ҚАЛЫПТАСАТЫН ЖАҢА ҮЛГІДЕГІ ИМИДЖДІК МОДЕЛЬ	6
1.1. Ғаламдық ақпараттық қоғам имиджінің әлеуметтік- психологиялық факторлары	6
1.2. Маманның имиджік моделі	17
1.3. Маманның кәсіби беделі	26
II ТАРАУ. КӘСІБИ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ІС-ӘРЕКЕТІНІҢ ИМИДЖІК ҚҰРЫЛЫМЫ	31
2.1. Болашақ маманның имиджін қалыптастыру	31
2.2. Маман имиджінің мазмұны мен құрылымы	34
2.3. Болашақ маманның ойлау қабілетінің аспектілері	40
III ТАРАУ. ИМИДЖДЕЛОГИЯНЫҢ БОЛЖАУ ТӘСІЛДЕРІ МЕН ТЕХНОЛОГИЯСЫ	51
3.1. Тұлғаның имидждік сипатын болжау тәсілдері	51
3.2. Маманның кәсіптік қызметінің жағымды бағыттарының алгоритмдері	69
3.3. Маманның басқару қызметі имиджіне әлеуметтік талдау	72
3.4. Имидждің қалыптасуын бағалаудың технологиялары	87
Қорытынды	94
Пайдаланылған әдебиеттер тізімі	96

## КІРІСПЕ

Постиндустриалды типтегі қоғам қалыптасуының қазіргі заман жағдайында кәсіптік қызметте белгілі бір нәтижелерге жету субъектінің жағымды имидждің артықшылықтарын пайдалануы барысында ғана мүмкін болады. Бұл талап қызмет субъектісінің тұлғалық ерекшеліктеріне ғана емес, сонымен қатар жекелеген фирманың, зауыттың, кәсіпорынның сипаттарына да қатысты болып табылады.

Қызметтің сан алуан түрлеріне қойылатын кәсіптік талаптар еңбек пәніне, мақсаттарына және еңбек шарттарына қарай бір-бірінен ерекшеленеді. Бұл ерекшеліктер маманның кәсіби қызмет жүйесіндегі кәсіби имиджіне өз талаптарын қоса жүктейді.

Бүгінгі күні қалыптасқан түсініктерге сәйкес имидж тұтынушының санасында қандай да бір бейненің қалыптасуына ықпал ететін басты құралдардың бірі болып табылады, басқаша айтқанда, ол – қандай да бір елде немесе ұйымда адамды даңқ биігіне көтеретін механизм.

Қазақстан Республикасының Президенті Н. Ә. Назарбаевтың «Жаңа онжылдық – жаңа экономикалық өрлеу – Қазақстанның жаңа мүмкіндіктері» атты Қазақстан халқына Жолдауында (2010 жыл 29 қаңтар) «Бізге мыналарды атқару керек: ...адам капиталының бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін болашаққа белсенді инвестициялау» деп атап көрсетті.

Осыған байланысты кәсіпқойлар қазақстандық қоғамда болашақ маманның тұрақты түрдегі жағымды имиджін қалыптастыру бойынша атқарылатын істер айрықша өзекті болып отырғанын жете түсінді. Елбасы өзінің әкімшілік реформалар туралы сөйлеген сөзінде: «Мемлекеттік қызметкерлердің арқасында бүгінгі күні Қазақстан мақтана алатын нәтижелерге қол жеткізді. Егер мемлекетті ірі корпорация деп қабылдайтын болсақ, онда оның менеджерлерінің іскери абырой-беделі ең маңызды капитал болып табылады» - деді [1].

Елбасы Н. Назарбаевтың тарапынан имиджді қалыптастыру рөліне берілген бұл баға, біздің ойымызша, имиджелогия саласында ғылыми зерттеулерді ары қарай жалғастыра берудің әдіснамалық негізі болып табылады.

Ғылыми әдебиеттерде «имидж» ұғымы соңғы онжылдықта қоғам назарына ілігіп, қарқынды зерттеле бастады. Термин алуан түрлі мағыналарда қолданылады: адамға қатысты болса, жеке имидж, ұйымға қатысты болса, корпоративтік имидж, кәсіпке қатысты мұғалім имиджі, әлеуметтік рөліне қарай саяси қызметкер имиджі және т.с.с. Имидж мәселелерін зерттеу бүтіндей бір бағытқа тоғысып, нәтижесінде «имиджелогия» деген жалпы атауға ие болды. Имидж теориясы оны қалыптастыру механизмдерін, оның іске асу технологияларының мәнін, яғни қоғамдық санада ол туралы ұғымның қалыптасуын түсіндіреді. Имиджелогия теория ретінде әлеуметтану, әлеуметтік психология, мәдениеттану, философия және саясаттану сияқты

ғылымдардың тоғысқан жерінде дамиды. Қазіргі заманғы ақпараттық қоғамда елдің жағымды имиджіне деген талаптар үздіксіз артуда. Мұны қоғам өмірінде ақпараттық технологиялардың кең таралуымен түсіндіруге болады. Имидж кәсіпқой-имиджмейкерлер тарапынан аудиторияға мақсатты түрде ықпал етудің нәтижесі ретінде толыққанды ақпараттық өнім болып табылады.

Бүгінгі таңда елімізде кәсіби имиджелог қызметкерлердің жаңа буынын дайындау қажеттігі байқалады. Ғылыми қауымдастық олардың кәсіби білімдерінің тереңдеуіне және құзырлылықтарының көтерілуіне қызығушылық танытуда.

## **I ТАРАУ. ЗАМАНАУИ АҚПАРАТТЫҚ ҚОҒАМДА ҚАЛЫПТАСАТЫН ЖАҢА ҮЛГІДЕГІ ИМИДЖДІК МОДЕЛЬ**

### **1.1 ҒАЛАМДЫҚ АҚПАРАТТЫҚ ҚОҒАМ ИМИДЖІНІҢ ӘЛЕУМЕТТІК- ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ФАКТОРЛАРЫ**

Қазіргі кездегі мемлекеттердің басым беталысы өркениетті қоғамның материалдық игіліктердің автоматты өндірісіне көшуіне және оларды пайдаланудың күннен-күнге өсуіне тығыз байланысты. Бұл мәселеге батыс әлемінің жаңа «тәңіріне» айналған «тұтыну қоғамының тұжырымдамасында» түсінік берілген. Нарықтың тауарлар мен қызмет көрсету түрлеріне бай болуы адамды тоқмейілсітеді, нарықтың әлеуметтік субъектісінің негізгі функциясы тек тұтына беру бола бастайды. Егер ол тұтынуды тоқтатса, құндылығы төмендеп, қызығушылығы азаяды. Тұтыну адамды пассивті, жансыз және сезімсіз хайуан етіп, тауарды өндіруші мен тұтынушы машинаға немесе сол машинаның бір тетігіне айналдыра бастайды.

Тұтынушы қоғам тұлғаны даралығынан айырылуға және оны жоюға жетелейді, жарнама мен тауар тұлғаны тұтынушыға айналдырады. Субъектіде күннен-күнге тұтынуға деген құштарлықтан басқа ынта қалмайды. Адам біртіндеп тауарлар мен қызметтердің әр түрін тұтынушыға айналады. Әлеуметтік жүйе одан басқа қасиеттерді талап етпейді. Тіпті саясат саласында биліктің өзі тауар ретінде ұсынылады. Ол бұл тауарды сатып алуы және тұтынуы қажет болды. Көптеген нұсқалар ішінен таңдау жасауда оның қателесуі де мүмкін еді, бірақ кінәлі тек өзі ғана болды.

Қоғам біртіндеп тығырыққа тірелді, өндіріс күші, тауар ағымы адамның өмірін қысқарта бастады. Бұлар тек алкоголь, темекі және есірткі ғана емес, сонымен қатар қару-жарақтар, түрлі вирустар, өнеркәсіптік технологиялардың улы қалдықтары және т.б. еді. Осының нәтижесінде қоғам тауардан басқа еш нәрсені қажет етпейтін пассивті және жабырқаңқы, жан-жақтан жиналған қырық құрау әрі тоғышар тұрғындарға айналады. Бұндай қоғамның негізгі белгілері Джордж Оруэлл мен Олдос Хакслидің антиутопияларында жан-жақты сипатталған болатын [2].

Э. Фроммның пікірінше, қазіргі кездегі батыс қоғамының басты белгісі адамдардың әлеуметтік жүйені басқара алу функциясынан айырылуы болып табылады [2]. Қоғамды басқару бұдан былай машиналар, компьютерлік жүйелер арқылы іске асады. Батыстың дамыған елдері тұрғындарының басым көпшілігі өткен ғасырдың соңғы жылдарында материалдық қажеттіліктерді қанағаттандыру сезімін толық деңгейде басынан өткерді. Алайда олар тұтынушыларға жасалған «жұмақтың» аңсаған қуаныш сезімін бермейтініне таңданыспен көз жеткізді.

Қазірге кезде қоғам бірнеше қағидаттарға сүйене отырып, өмір сүреді. Оның басты қағидасы қандай да бір нәрсе техникалық тұрғыдан мүмкін болмаса да, жасалуы керек деген ереже болып табылады. Егер теориялық және тәжірибелік тұрғыдан ядролық қару жасау керек болса, ол адамдардың өміріне туғызатын қауіпке қарамастан жасалынуы керек. Сондықтан үй шаруасындағы әйелдердің тұрмысын жеңілдетуге арналған тұрмыстық заттар ғана емес, бір сәтте жер бетінің күлін көкке ұшырататын ядролық қару да жасалатын болды.

Екінші қағида – техника және экономиканың өндірістік күшін барынша жоғарылату қажеттігі. Өндірістік күшті барынша жоғарылату талабы даралықтың барынша төмендету талабын туғызады, нәтижесінде субъект, адам, тұлға сандық бірлік ретінде ғана қарастырылатын болады. Мұндай бірліктерді бюрократтық ережелер басқарады, ол үшін адамдарды даралығынан айырып, оларды өздерін қандай да бір әлеуметтік топқа немесе корпорацияға жатқызуды үйрету керек. Тұтынушы қоғамның қатал құрылымына енбей қалған адамдар әлеуметтік байланыстардан шалғай кетіп, шетқақпай күй кешетін болады. Мұндай адамдардың бар-жоғы еленбей, мәнсіз өмір сүретін болады. Адамзат субъектісінің құндылығы тек төлемге қабілеттілігіне қарай, яғни қалталарының қалыңдығына қарай анықталады. Қазіргі заман талаптарына сай тұтынушы үздіксіз тұтына беруге дайын болуы керек. Ол үшін оны тек күн өткен сайын жаңа тауарларды сатып алуға ынталандыру ғана керек.

Өнеркәсіп тұтынушының сансыз тауарға ие болу ынтасына сүйенеді. Ол тауардың көнеру салдарын пайдалана отырып, ескісінің әлі талай қызмет етуі мүмкін болса да, тұтынушыны сол тауардың жаңасын сатып алуға мәжбүрлейді. Киімге, ұзақ мерзімді қоданыстағы тауарларға, тіпті азық-түлікке жаңа мода өзгерістерін енгізе отырып, психологиялық тұрғыдан оларды қажеттіліктен артық сатып алуға мәжбүрлейді.

Қазіргі кездегі социумның ерекшелігі еңбек операцияларын субъектінің ақыл-ой күшін жұмсау қажеттігін жоққа шығаратын деңгейге жеткізе отырып, бөлу және қарабайыр ету арқылы шығармашылық элементтерден үнемі айыру болып табылады. БАҚ өнімдерінің, тауарлар мен қызмет түрлерінің жарнамасының ықпал-әсері адамның психологиялық ахуалына зиянды әсер етеді. Адам оның ағымына, талаптарына бағына отырып, өндірістік жүйенің құрамдас бір бөлшегіне, қоғамдық механизмнің, өндіруші машинаның бір бөлігіне айналады. Ол адамды жалғыз мақсаты көп сатып алу және көп пайдалану болып табылатын мүлтіксіз тұтынушыға айналдырады. Бұл қоғам ешкімге қажеті жоқ заттарды өндіріп қана қоймай, ешкімге пайдасы жоқ адамдарды да туғызды. Адам баласы затқа айнала бастайды, сөйтіп адами құндылықтарынан айырыла бастайды.

Адам өз барлық уақытын өзіне қызығушылық тудырмайтын істерге, өз көңілі толмайтын адамдарға жұмсайды, өзіне ұнамайтын істермен айналысады, егер ешқандай іспен айналыспаса, онда тек тұтынуды қажет етіп тұрады. Адам ешнәрсеге тырыспаса, іштей белсенділік танытпаса, онда ол жарнама индустриясы ұсынатын барлық ақпаратты, дүниені бойына жияды.

Тек бір нәрсе ғана олардың іс-әрекетін шектейді, ол – төлем қабілеті; жарнама ұсынатын тауарлары мен жан-тән рақатын беретін қызметтер түрі соншалықты көп әрі қымбат, қол жетімді емес, бұл өз кезегінде олқылық сезімін тудырып, дамытады. Күндердің күнінде адам өзінің ұсынылған барлық молшылыққа ие бола алмайтынын түсінеді. Мүмкіндігінше өзінің бар ақшасын шығындаса да...

Индустриалды қоғамдағы адамның ішкі пассивтігі – бүгінгі күні көп байқалып жүрген патологиялық белгі. Ол барлығын өзіне жияды, тоғышарлығын баса алмайтын жағдайға тап болады, өз бетімен ынталанып, өзі бастама көтермейді, тіпті дайын «асты» өздігінен шайнағысы да келмейді. Аталарынан мұра болып қалған дүниені еселеп, оған ие болғанның орнына қаражат жинап, оны шашуын тоқтатпайды. Оған жүйелі түрде бірнәрсе жетіспей тұрады, мұны тойымсыздық десе де болады, мұның сарыуайымнан еш айырмашылығы жоқ.

Адамның ішкі пассивтігі – кешенді сырқаттың тек бір ғана белгісі, оны «жатырқау синдромы» деп атауға да болады.

Ұсынылатын тауарлар мен қызмет түрлерінің пассивті тұтынушысы болған адам өзін сыртқы ортамен арақатынаста белсенді сезіне алмайды. Ол социумда үстем мәртебеге ие жағдайларға бағынуға мәжбүр, олардың басымдығы әлсіздік, жалғыздық және үрей сезімін тудырады.

Заманауи техногенді өркениеттің тарапынан адам баласына жасалатын кері әсерлердің ішінен тағы екі факторды атап өтуге болады: өзіңмен-өзің қалу мүмкіндігінің іске аспайтындығы, сонымен қатар сырлы сұхбаттың, адами, жақын қарым-қатынастың жоғалуы. Өз-өзіңмен болу мүмкіндігі, өзіңнің ішкі жан дүниенмен сырласа алу, тіпті кейде ішкі әлеміңмен болу тұлғаның нәтижелі өсуінің маңызды шарттарының бірі болып табылады. Өз-өзіңмен жалғыз қалу адам ойларының жинақталып, қазіргі өркениетті ортаның үздіксіз «шуылынан» оқшаулануына, өзінің жеке «әлеміне», рухани күйіне, сырларына жүрек қалауынсыз өзгелердің енуінен сақтануға мүмкіндік береді.

Бүгінгі күнгі қоғамның басты саяси ерекшелігі – бұқара халықты басқаруды мейлінше күшейтуде. Солай бола тұра, бұл басқару тікелей емес, жанама болып келеді, яғни басқару бұқара өкілінің санасы мен соқыр сезіміне, қажеттіліктеріне, көзқарасына, әдеттеріне, талғамына әсер ету арқылы іске асады. Барлық жағдаяттардан үнемі хабардар БАҚ, арнайы технологиялар мен компьютерлік техника әлеуметтік байланыстар жүйесінде онсыз да үстемдік құрып жүрген дәулетті таптарды алдын-ала ізделінген және болжанатын нәтижелермен қамтамасыз етеді.

Мегаполис тұрғындарының стресске, күйгелектікке бой алдырғыш келетіні, жүйке сырқаттарына жиі шалдығатыны бұрыннан да белгілі. Бұл – қалың көпшіліктің көп шоғырланғанынан болатын салдарлар. Қарапайым адамның өзімен өзі болып, бір өзі қалуға, үлкен қаланың қысымынан демалуға мүмкіндігі жоқ, қаланың шуы оған маза бермейді. Адамды жалықтыратын көп жүріс, автокөліктердің күні-түні болатын толассыз жүрісі, жолдардағы



кептеліс, ұсақ-түйек ұрсыстар қазіргі кездегі адамдардың психикасына кері әсер етеді және ойланбай шешім қабылдау тәуекелін тудырады. Бүгінгі адамның маңызды қажеттіліктерінің бірі оның қоғамдағы орнының және тұлға ретіндегі бағасының қандай да бір мәнге ие болуы болып табылады, бүгінгі адам өзінің қоғамда, қоршаған ортада жеке тұлға ретінде маңызды орында болғанын қалайды. Адамда қайталанатын жағдаяттарда оның мінез-құлқын, тәртібін, іс-әрекетін реттейтін инстинкт жоқ. Сондықтан ол өзінің мінез-құлқы немесе қылығының жаңа модельдерін таңдауға мәжбүр болады, ал бұл таңдау қате жасалса, кейбір жауапты жағдайларда өмірмен қоштасу қаупін туғызуы мүмкін. Жауапты шешім қабылдау алдында адам басынан кешіретін толассыз күмәндер адамды тығырыққа тіреп, кейде тіпті оның тез шешім қабылдау қабілетіне нұқсан келтіруі де мүмкін. Осындай кездерде адам бойында өзі-өзіне деген сенімділіктің тууына деген үлкен қажеттілік туады, күмәндену қажеті жоқ екеніне, өзінің қабылдаған шешімінің ең сенімді дұрыс шешім екеніне сенгісі келеді.

Өз-өзіне деген сенімділікке деген қажеттілік ойда, сезімде және эстетикалық талғам саласында да болады. Сауаттылықтың өсуі және бұқаралық ақпарат құралдарының даму деңгейіне қарай бүгінгінің адамы ғылым мен білімге тез үйренеді, қандай ойдың дұрыстығын, қандай мінез-құлықтың лайықты екенін, қандай сезімдердің талапқа сай екенін, талғам қандай екенін тез айыра алады. Енді адамның алдындағы жалғыз міндет – бұқаралық ақпарат құралдарының ескерту белгілерін дұрыс қабылдай алу, бұл жағдайда ол енді өзінің ешқашан қателеспейтініне сенімді. Түрлі-түсті журналдар қай стильді таңдау керектігін, не кию, қайдан алу, қалай ойлау керектігін өзі-ақ айтып береді.

Технологиялық қоғамда адамзаттың маңызды мәселелерінің бірі – қазіргі өмір сүру жағдайларын ізгілендіру қажеттілігі. Адамдық элементті әлеуметтік жүйенің қызмет етуінің негізгі факторы ретінде қабылдау қажет болатын, яғни адам болу деген бұрынғы абстрактілі философиялық тұжырым толыққанды нақты тәжірибелік мәнге ие болды.

Адамды түсінудегі әдеттегі сананың типтік қатесі адам болмысының ерекше түрін оның мәні деп қабылдау болып табылады. Субъект өзінің адамылығын өзіне тең санайтын қандай да бір қоғамның түсінігіне сай анықтайды. Солай бола тұра, бұл пайымдаудан тыс жағдайлар да болады. Қай заманда болса да, өз ой-санасы өзі өмір сүріп отырған қоғам шегінен асып, болашақ деңгейіне жеткен адамдар болған. Тарих жылнамасында олардың есімдері алтын әріптермен жазылды, олардың ой-санасы терең де көреген еді, олардың ой-пікірлері өздерін қоршаған ортаның ой-пікірімен әркез сәйкес келе бермеді. Әр қоғамда батыл ойының, ғажайып қиялының арқасында өзінің жеке әлеуметтік тәжірибесінің шегінен шыға алатын адамдар болған.

Адам жақсы ма жаман ба, сүйкімді ме сотқар ма, тәуелді ме деген сияқты және т.б. сұрақтарға жауап іздеу бос әурешілік болады. Бұл және бұдан өзге де қасиеттер адамды адамнан ажыратып, адами қасиеттеріне қарай бөлуге

мүмкіндік береді. Адам табиғатының бізге белгілі сипаттары «Адам қандай болу керек?» деген сауалға жауап бермейді. Бұл сұрақтың жауабын көп қатпарлы адам мүмкіншіліктерінен емес, адам өмір сүріп отырған ортаның жағдайы шеңберінен іздеген дұрыс, ал адам мүмкіншіліктері өмір сүрудің баламасы ретінде ғана осы жағдайлардың салдары болып табылады.

Біріншіден, инстинкт мәні нөлге тең болатын адамның ең төменгі деңгейіне әрең жететін жануарлардың эволюциялану шамасына қарай инстинктерге тәуелді болудың төмендеуі. Екіншіден, дене салмағымен салыстырғанда ми мөлшерінің үлкеюі және күрделенуі. Үлкейген ми қабығы – сананың негізі, қиялдың және адамның өмір сүруін сипаттайтын сөйлеу, белгілер жасау сияқты қасиеттердің негізі. Инстинкт болмаған жағдайда адамның өз шешімдерін өз бетінше қабылдауға тура келеді. Оның алдында таңдау жасау қажеттіліктері туындайды, сонымен қатар әр қабылданған шешімде сәтсіздікке, күйзеліске ұшырау қаупі де бар. Адамда инстинктер орнына әрекет етуге негіз болатын, ең бастысы, саналы түрде шешім қабылдауға тірек болатын қағидаттар іздеу міндеті туындайды. Адамға өлім, аштық, сырқат сияқты физикалық қауіптермен ғана күресіп қоймай, психикалық ауру қаупінен сақтану керек болады. Тек өз өміріңді сақтап қана қоймай, өзіңнің пайым-парасатыңды да сақтау керек болады.

Адамзат баласы мыңдаған жылдар бойы тірі қалу, қауіптен сақтану және жан саулығын сақтаудың көптеген жолдарын ойлап тапты. Адамдарда басқа тіршілік иелері сияқты физикалық дененің болуына және бұл дененің қажеттіліктеріне байланысты оның физикалық тұрғыдан сау болуына деген ұмтылыс туады. Физикалық дене адам бақытты-бақытсыз, құл немесе тәуелсіз болуына қарамастан өмір сүруін тоқтатпайды және өмір бойы сау болуға ұмтылады. Сондықтан индивидум жұмыс істеуі керек және өзгелерді өзіне жұмыс істеуге мәжбүрлеуі керек. Егер адам өз өмірін өмір үрдісін қамтамасыз етуге ғана жұмсауды қанағат етсе, онда ешқандай қиындаған мәселе тумаушы еді. Бірақ адамның ерекшелігі оның құмырсқа өмірді қанағат етпеуінде. Көбінесе азаматтарды өзінің өмірі қанағаттандырмайды, биологиялық жағынан өмір сүргеннен гөрі, адамды көбінесе жеке бастың дамуы, рухани даму мәселелесі аландатады.

Ол күн өткен сайын өз өміріне қанағаттану сезімін жоғалта береді, бүгінгінің адамында биологиялық тұрғыдан аман-сау болу қажеттігінен басқа тұлғаның рухани даму қажеттігі туындап, бұл сала үлкен мәнге ие бола бастайды.

Бүгінгінің адамдарының санасы мен қиялында бүкіл адамзат баласының тарихы мен мәдениетінің ауыр салмағы жатыр, қайткенде де оларда кез-келген қажетті ақпаратты алу мүмкіндігі бар. Сондықтан қазіргі заманның адамы шын мәнінде еркін, ол іштей қандай да бір шектеулерге ықыласты емес, ол тек үздіксіз тұтына беруге ғана әзір.

Ол енді тек өмір сүру үшін адамзат өмірінің мәнін түсінуге ұмтыла бастайды.

Қазіргі заман қоғамы толық ыдырап кетпеу үшін билік әлеуметтік жүйенің барлық элементтерінің тепе-тең жағдайда қызмет етуін қамтамасыз етуі керек.

Қазіргі қоғамның мұндай элементтері ретінде келесі элементтерді атауға болады:

- бизнестегі орталықтандырылған ұйымдардың жиынтығы (халықаралық корпорациялар және табиғи монополиялар, мемлекеттік институттар), сонымен қатар азаматтық қоғамның ірі ұйымдары;
- қоғамдық даму ішкі жүйені жоспарлауды және даму динамикасын мониторингтеу реттелген механизмдерін кеңінен қолдану арқылы іске асады;
- бақылаудың техникалық құралдарын белсенді пайдалану;
- индустриалды қоғам адамы тауарлар мен қызмет түрлерін тұтынушының қажетті сипаттарына ие.

Адамзат алдында тұрған мүмкіндіктер мейілінше анық айқындалады. Катастрофалық дамудың нұсқасы әдебиеттерде жақсы сипатталған. Индустриалды тұрғыдан дамыған елдердің тұтыну қағидаттарын бүкіл әлемге тарату термоядролық соғысқа немесе табиғи катастрофаға әкелуі даусыз.

Дүниежүзілік үрдістерді күштеп өзгерту нұсқасы арқылы уақиғаларды дамыту әлемдік масштабтағы қозғаушы күштің жоқтығынан мүмкін болмайды. Әлемдік өндіріс тауарлары мен қызмет түрлеріне әзірге бәсекелес жоқ. Үшінші мүмкіндік бүтіндей алғанда адамзат баласының дамуына және оның мұқтаждықтарын өтеу мақсатына қызмет ететін жүйені басқарудың эволюциялануында.

Бұл нұсқа қазіргі қоғамның эволюциясын неғұрлым қауіпсіз және ауыртпалықсыз ету шараларын қарастырады.

Бұл шараларға келесілерді жатқызуға болады:

- адам организмінің толыққанды жұмыс істеуі нормаларына негізделген ғаламдық жоспарлау;
- қарапайым адамдарды жат демократия әдістерін ізгілікті басқару әдістеріне алмастыра отырып, қызмет ету және жауапкершілік саласына тарту арқылы қатардағы индивидтерді белсендіру;
- шексіз тұтыну моделін бұдан былай экологиялық жағынан сенімді тұтынуға айырбастау;
- болатын индивидтердың психологиялық бағыттарының социум дамуының экологиялық мақсаттарына сәйкес жаңа формаларының пайда болуы.

Заманауи индустриалды қоғамның жалпы мақсатын өмірдің әлеуметтік, экономикалық және мәдени негіздерін адамның жан-жақты дамуын ынталандыратындай түбегейлі өзгерту деп анықтауға болады.

Қазіргі қоғамның ерекшеліктерін теориялық жағынан түсіну үшін компьютерлер өмір сүруге бейімделген әлеуметтік жүйенің қызмет етуші бөлігіне айналуы тиіс. Қандай алдыңғы қатарлы, дамыған болса да, техника емес, тек адам ғана құндылықтардың қайнар көзі болуы керек. Әлеуметтік

жоспарлаудың негізгі критерийі тауарлар мен қызмет түрлерінің сан алуан формаларын шығара беру емес, адамның толыққанды дамуын қамтамасыз ету болып табылады.

Адамды шеттеу – әлеуметтік басқарудың барлық сатысында жиі кездесетін бюрократиялық басқару механизмінің нәтижесі. Бюрократиялық механизмдер қазіргі адамның өмірін дүниеге келген сәттен дүниеден өткен сәтіне дейінгі уақыт бойы билейді.

Қазіргі заман қоғамында жеке тұлғалардың бастамаларына орын жоқ, субъект өмір бойы бұйрықтарға, өкімдерге бағынады, яғни ол үшін барлығы шешіліп қойған. Қазіргі қоғамдағы бюрократиялық жүйе индивидтің сұраныстарына, көзқарастарына, мүдделеріне жауап бермейтіндіктен жауапсыз деп танылады. Ол индивид бойында бюрократиялық машинаның көмегінсіз өздігінен ешқандай шешім қабылдап, ештеме тындыра алмайсың деген сезім тудырып, соған иландырады. Осының нәтижесінде бастамалар біртіндеп өшіп, шарасыздық күй пайда болады.

Философтар адамзат баласының мұндай жатсыну мәселелерін шешуді жаңа басқару қағидаларына ауысуда деп біледі. Субъект өзін жеңу және өзінің белсенді әрекеті арқылы ғана басқарушылар, жағдаяттар, машиналар алдында өз құқығын қорғай алады және қорғауға міндетті.

Индивид қандай да бір жағдайлар мен механизмдер алдында өз еркінің басымдығы арқылы ғана өз бойындағы энергиядан арылып, рухани тепе-теңдік жағдайына жете алады. Әлдебір жағдайларда өз ойын еркін ортаға салу, бекіту арқылы индивид өзінің күш-қуатын және ішкі тепе-теңдігін қалпына келтіре алады. Гуманитарлық басқару – бұл кері байланыс арқылы басқару, яғни басқарылып отырған тұлғалар жоғарыдан берілетін басқарушы сигналдарға ақыл-ой және эмоция деңгейінде жауап береді. Олардың реакциясы басқару субъектісіне қайта қайтып келіп, әсер ететіндіктен, бұл реакцияны басқарушылар өз қызметтерінде пайдалануға мәжбүр болады.

Заманауи технологиялық қоғамда адамның толқықанды өмір сүруі үшін «қалыпты» тұрмыстық ортаға, яғни адамдардың шынайы тұтынушы ортасына қайта оралуы керек. Батыстық тұтынушылар қоғамы адамдардың негізгі қажеттіліктері деформацияға ұшырағанын байқады, батыстық заманауи өркениет оны тез арада псевдоқажеттіліктерге ауыстырды. Тұтынушы философиясының басты шарты – шынайы болудан гөрі, көзбояушылыққа бой алдыру. Тұрғындардың басым көпшілігі бай-қуатты бола алмайды, сондықтан оларға бай болып көріну жолдары ұсынылады. Солайша, зергерлік қымбат өнімдердің орнына халық жаппай қолданатын бижутерия, стразалар, атақты өндіруші фирмалардың атаулары жазылған тауарлар пайда болды.

Бұдан былай жолсыз соқпақпен джиппен жүру міндетті емес, машинаға арнайы жасалған жасанды батпақ жағып алсаң болды, көршілерің қызғаныштан жарылар. Машина иесі «Camel Trophy» жарысына қатысушы сияқты батыл да ержүрек болып көрінеді және өзін солай сезінеді. Сізге табиғат Аполлонның дене бітімін бермесе де, кеудеңе жасанды шаш жапсырып алсаң болды,

қарапайымдылықтан арылып, мачо болып шыға келесің. Элвис Пресли сияқты ән айту міндетті емес, сен оған еліктеп, сол стильде киінсең жеткілікті. Д Бекхем сияқты шебер футболшы болмай-ақ қой, оның суреті мен аты жазылған футболканы киіп алсаң, одан кем көрінбейсің. Енді киімнің кейбір атаулары сол киімдерді киген адамдардың атымен аталатын болды. Жағасы жоқ жейделерді жазушы Л. Толстоймен байланыстырып, «толстовка» дейміз, фуражканы саясаткер В. В. Жириновский атымен «жириновка» деп атаймыз, френчті «сталинка» десек, ал кавалер шалбарлары Бірінші дүниежүзілік соғысына қатысқан француз генералы Галифеге байланысты «галифе» аталып кеткен.

Барлық жарнама индустриясы мен PR күн өткен сайын субъектілерді шын мәнінде ақылды, пысық, еңбекқор болудың қажеті жоқ, тек әдемі киініп, байлар мен танымал тұлғалар алатын бұйымдарды сатып алып, өзіңді солардай сезініп жүрсең болды дегенге иландырады. Ол үшін мінез-құлық стилі жасалынған, бүкіл мода индустриясы сол имиджді жасау үшін қызмет етуге дайын.

Псевдоқажеттіліктер өмір сүру деген тұтыну, өзін қоршаған ортаға қымбат тауарлар мен қызмет түрлерін тұтынушы ретінде көрсету деп түсінетін қандай да бір машинаға, автоматқа айналған тұтынушыларды ғана қалыптастырады.

Мұндай қоғамда әлеуметтік құндылықтар мен адами құндылықтар біртіндеп дағдарысқа ұшырай бастайды. Адамзаттың озық ойлары әлеуметтік байланыстардың барлық жүйесін бүкіл адамзат үшін жаһандық деңгейде реформалау деген тұжырымға келді. Егер түбегейлі өзгерістерді енгізуді бүгін бастамаса, ертең кеш болуы мүмкін. Адамзат дамуының жарқын болашағына сенім бар, өйткені технологиялық қоғамды ізгілендірудің шынайы мүмкіндігі де бар. Ал бұл міндеттің орындалуы бүгінгі қоғамның жауапкершілігінде. Бүгінгінің адамы бұл шешімді орындаудан бас тарта алмайды.

1983 жылы жапон ғалымы И. Масуданың «Ақпараттық қоғам – постиндустриалды қоғам» атты еңбегі жарық көрді. Ол ақпараттық қоғамның іргетасы адамның ой-еңбегін жетілдіретін және жеңілдететін компьютерлік технологиялар деп санады. Ақпараттық-технологиялық төңкеріс жаңа өндірістік күшке айнала отырып, когнитивті және жүйеленген ақпараттарды, жаңа технологиялар мен білімдерді бұқаралық өндіріс деңгейіне жеткізеді. Экономиканың жетекші саласы зияткерлік өндіріс болады, бұл өндірістің өнімі тек шығарылып қана қоймай, жинақталады және жаңа технологиялар көмегімен басқаларға беріліп отырады. Адами құндылықтардың қайта бағалануы, яғни трансформациялануы жүзеге асады.

Егер индустрияланған типті қоғамда басты құндылық тауар мен оны сатып алу және тұтыну болатын болса, ақпараттық қоғам бос уақытты басты құндылық ретінде танитын болады. Мұндай іргелі идеяны И.Масуда бейсана түрде К.Маркстің еңбектерінен алған сияқты, К. Маркс те бос уақытты адам бостандығының критерийі деп қарастырады.

Электронды ақпарат құралдарының және ақпараттық технологиялардың дамуына қарай ақпараттың қоғам өміріндегі атқаратын қызметі мен маңызы, ақпараттық қоғам қалыптасуының үрдістері туралы дискуссиялар жиі болып жатады. Элвин Тоффлер «Үшінші толқын» атты кітабында ақпараттық қоғамға индустриалды қоғамдағы ақпараттық төңкерістің белгіленген салдары деген анықтама береді. Постиндустриалды қоғамға өндіріс пен халықтың бөлшектенуі, ақпарат алмасудың күрт өсуі, өзін-өзі басқаратын саяси жүйелердің басымдығы, адамдар мен қоғам арасындағы ынтымақтастық қарым-қатынастарды жоғалтпай-ақ тұлғаның даралануы тән болады.

Э. Тоффлер дәстүрлі корпорацияға шағын экономикалық нысандарды қарсы қояды, әсіресе «электронды коттеджде» жеке жұмыс жасауды бөліп қарастырады. Ол өз еңбегінде жұмыс орнын «ақылды» баспа машинкасымен, компьютерлік пультпен және телекоммуникациялық құралдармен жабдықтауға мүмкіндік беретін қол жетімді техниканың пайда болуымен ірі фабрикалар мен мекемелер қаңырап бос қалатыны, олардың қоймалар мен тұрғын жайларға айналатыны, сөйтіп, үйде жұмыс істеуді ұйымдастырудың мүмкіншілігі өсетіні туралы жазды.

XX ғасырдың соңында ғаламдық ақпараттық қоғам идеяларын дамытудың жаңа кезеңі басталды. Біріншіден, бұл П. Друкер мен М. Кастельс жұмыстарымен байланысты болды.

Американдық экономист Питер Друкер 1999 жылы «Посткапиталистік қоғам» атты кітабын шығарды [1]. Автордың негізгі идеясы марксистер ұсынған төңкеріс жасау жолымен емес, ол эволюциялық жолмен дәстүрлі капитализмді ығыстыру қажеттігінде еді. Капитализмнің негізгі сипаттамаларының өзгерістері қазір де байқалады.

Оның басты белгісі – шаруашылықтың индустриалды түрінен білім мен ақпаратқа негізделген экономикалық жүйесіне көшу, акционерлік капиталды дамыту арқылы жеке капиталистік жекеменшікті меңгеру, экономика мен социумның ғаламдану үрдістерінің ықпалымен қазіргі заман адамдарының құндылықтарының жаңа жүйесін және ұлттық мемлекет түрін қалыптастыру.

Ақпараттық технологиялардың дамуы адамзатқа капиталистік қоғамнан ақпараттық қоғамға ауысуға нақты қадам жасауға мүмкіндік берді, ендігі кезек бұл мүмкіндіктен шынайы іске көшу.

Мануэль Кастельс қоғам негіздерін қалыптастыруға әкелетін заманауи үрдістерді талдай келіп, оны «желілі» деп атаған [2]. Оның теориялық талдауы әлемдік экономика мен халықаралық қаржы нарықтарының беталыстарын зерттеуге негізделген. Ол ақпаратты әр түрлі тосқауылдар мен шекаралар арқылы жеңіл өтетін ресурс ретінде, ал заманауи ғасырды жаһандану дәуірі ретінде қарастырады. Бұл ретте желілі құрылымдар қоғамның жаһандану құралы да, нәтижесі де болып табылады.

Ақпарат және ақпарат алмасу адамзат дамуының барлық кезеңдерінде онымен бірге қосақталып жүрді. Алайда, тек енді құрылып жатқан жаңа

қоғамда ғана ақпаратты жинау, талдау және ақпарат беру өндіріс пен биліктің іргелі бастау көздері болады.

Ресейлік ғалым А. И. Ракитов ақпараттық қоғамға көшу өндірістің, қызмет түрлері мен білімнің әлеуметтік қызметтің маңызды өніміне айналуы болып табылады деп санайды<sup>1</sup>. Егер білімнің үлес салмағы өссе, қоғам серпінді дамиды. А. И. Ракитов ақпараттық қоғамның басты мақсаты азаматтың өмірлік мәселелерін шешу үшін қажетті ақпаратты алуының құқықтық және әлеуметтік кепілдіктерін қамтамасыз етуде деп біледі. Ақпараттық қоғамның негізгі критерийлері ақпараттың мөлшері мен сапасы, ақпаратты құрудың, өңдеудің, тарату мен сақтаудың тиімді тетіктерінің болуы болып табылады. Критерий ретінде әр адам үшін ақпараттың қолжетімділігін атап өту қажет.

Жаңа телекоммуникациялық технологияларды дамыту және өндіріске, адамдар тұрмысына кеңінен енгізу өмірдің жаңа сапасын қалыптастырады. Экономиканың ақпараттық секторы қор қайтарымы мен жұмыс істейтіндердің жұмыспен қамтылу мөлшері бойынша көшбасшы шебіне шығуда.

Ақпараттық қоғамның негізгі белгілеріне келесі белгілерді жатқызуға болады:

- бірыңғай ақпараттық кеңістік қалыптастыру және мемлекеттердің ақпараттық және экономикалық ықпалдасу үдерістерін тереңдету;

- мемлекеттер экономикасында желілі ақпараттық технологиялар мен телекоммуникацияларды жаппай пайдалануға негделген жаңа технологиялық салттардың қалыптасуы және басым болуы;

- қызметкерлердің білім деңгейін, кәсіптілігін және біліктілігін арттыру, өнеркәсіптің барлық салаларында ақпараттық технологияларды пайдалану, өндірістік үрдістерді автоматтандыру және роботтандыру, еңбек қызметінің негізгі сипаттамасы ретінде шығармашылыққа қабілеттілігін ынталандыру.

80 – 90 жылдар аралығының маңызды сипаттамаларының бірі ақпараттық қоғам саласындағы американдық, еуропалық және ресейлік мамандардың көбі ақпараттың рөлі мен мәніне ғана емес, сондай-ақ білімге және оның артылуын жеделдетуге ерекше көңіл бөлді. Егер ХХ ғасырдың ортасында жиынтық мәліметтердің көлемі 10 жылда бір рет, 80 жылдары 5 жылда бір рет еселенсе, бүгін ол жыл сайын екі еселенеді.

«Заманауи ақпараттық қоғам» ұғымын түсіндірудің бар тәсілдерін қорытындылай отырып, осы ұғыммен жаңа технологиялық төңкеріс нәтижесінде қалыптасатын жаңа үлгідегі қоғам ұғымы түсіндіріледі деп айтуға болады, олардың нәтижесінде жаһандық ауқымда байланыс және ақпаратпен алмасу үшін техникалық және әлеуметтік мүмкіндіктер туындайды. Бұл – «білім қоғамы», онда жеке адамның және жалпы қоғамның әл-ауқатының басты шарты оның қолжетімділігі мен онымен жұмыс жасау дағдысына байланысты кедергісіз алынған білім болады. Бұл жаһандық қоғам, онда ақпаратпен алмасу үрдісінің уақыттық, кеңістік және саяси шекара жоқ. Бұл, бір жағынан,

---

<sup>1</sup>А. И. Ракитов. Компьютерлік төңкеріс философиясы.-М.,1991.

мәдениеттердің өзара кірігуіне ықпал ететін, ал екінші жағынан, әр қауымдастыққа өзін-өзі таныту үшін жаңа мүмкіндіктер ашатын қоғам болып табылады. Ақпараттық төңкеріс адамзатқа оның барлық өмір сүру, тіршілік ету салаларында жаңа шешімдер мен кеңейтілген мүмкіндіктер ұсына отырып, әлемді жедел өзгертеді.

Айқын игіліктермен қатар ақпараттық төңкеріс адамзат алдында түбегейлі жаңа мәселелерді туғызды, солай бола тұрып, ол мәселелердің саны күннен-күнге өсуге бейім болып отыр. Бүгінгі күні адамзат алдына қойылып отырған бірқатар мәселелерді атап өтуге болады, олар – сандық алшақтық, осы салада Интернет желісін, электрондық коммерцияны, салық салуды құқықтық тұрғыдан реттеу мәселелері, зияткерлік жекеменшік мәселелері, қауіпсіздікті қамтамасыз ету және ақпараттың құпиялылығын сақтау мәселелері, пайдақорлықпен жеке адамның немесе көпшіліктің санасына психологиялық әсер ету мүмкіндігі.

«Сандық теңсіздік» немесе «сандық алшақтық» (ағылшынша *digital divide*) термині ақпараттық технологияларға қолжетімділік шекараларын белгілеу мақсатында АҚШ-та пайда болған. Бұл шекаралар кедей азаматтар мен нашар дамыған мемлекеттер үшін әзірленген. Қоғамның ақпараттық салада заманауи технологияларға еркін қолжетімділігі бар және осындай мүмкіндігі жоқ адамдарға бөлінуі пайда болуда. Сауаттылықтың компьютерлік деген жаңа түрі пайда болды, бүгінгі күні компьютерде жұмыс істеу дағдысы болмаса, жұмыс табу, жаңа электрондық қызметтерді пайдалану қиынға түседі.

Жаңа ақпараттық-коммуникациялық технологиялар адамдарға «онлайн» режимінде ақпарат іздестіру, қашықтықтан білім беру бойынша жаңа перспективалар мен қызметтер ұсына отырып, Жер бетіндегі өмірді елеулі өзгертті, сонымен бірге тұрғындардың көбінің оған қолжетімділігі жоқ. Жаһандық ақпараттық қоғамның одан әрі дамуы оған жаңа ақпараттық кеңістік пен өмірдің жаңа сапасын жасайтын пайдаланушылардың бұқара көпшілігінің қатысуынсыз мүмкін емес деп пайымдауға болады.

Осылайша, бұл мәселені шешу мемлекеттердің жекелеген ақпараттық саясатына ғана байланысты емес, сондай-ақ мемлекеттердің, бірінші кезекте, экономикалық дамыған мемлекеттердің халықаралық ынтымақтастығының деңгейі мен тиімділігіне байланысты. Адамзат компьютерлік төңкерістің жағымды ғана емес, сондай-ақ жағымсыз да аспектілерін күн сайын кездестіреді. Ақпаратқа ашық қолжетімділік мораль мен адамгершілікке соққы болып тиді, себебі порнография, зорлық, адам баласын жек көрушілік идеялары, құмар ойындар балалар мен жастар аудиториясы үшін қолжетімді болып кетті.

Егер бұрын мұндай ақпараттар адам қарым-қатынасының маргиналды саласында ғана болса, қазір Интернеттің таралуымен заңды түрде әрекет ететіндіктен ресми мәртебеге ие болды. Бүгінгі күні порнографиялық сипаттағы фото- және бейнематериалдар, мәтіндер және т.б. ақпараттарды (контент) қамтитын көптеген Интернет-ресурстардың саны анықталды.



Бұдан басқа, Интернет желісі қылмыстық, лаңкестік ұйымдардың материалдарын тарату, фашизм, адам баласын жек көрушілік, нәсілдік, діни, этникалық ерекшелік пен басымдық идеяларын насихаттау құралы ретінде де пайдаланылуы мүмкін.

Мемлекеттік және қоғамдық бақылаудан тыс қалып отырған қоғамдық өмірдің біршама салалары бар, олар да қандай да бір технологиялық реттеуді қажет етеді. Ондай реттеулер ретінде келесі шараларды атап өтуге болады:

- жеке мәліметтерді және жеке өмірді қорғау;
- электрондық коммерцияны және басқа да мәмілелерді реттеу және олардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- зияткерлік меншікті қорғау;
- Интернетте құқыққа қайшы мазмұндағы ақпаратқа және құқыққа қайшы тәртіпке қарсы күрес;
- электрондық хабарламаларды құқықтық тұрғыдан реттеу.

Интернет желісінде туындайтын қарым-қатынастар қолданыстағы заңнамамен реттеледі. Бірақ қарым-қатынастарда өзіндік ерекшеліктеріне байланысты қиындықтар және заманауи әлемнің шынайылығынан заң қолданудың техникалық тұрғыдан мүмкін еместігі туындады. түрлі елдердің үкіметтері мен қауымдастығы қызметтерін Желідегі үрдістерді басқару үшін, заманауи сандық технологияларға қолжетімділіктің әртүрлі шарттарын жою үшін үйлестіру қажеттілігінен жаһандық мәселе туындайды.

Заманауи деген ұғым назарды өндірістің өнеркәсіптік және технологиялық аспектілерінен өндірістің ақпараттық сипатына аудару дегенді білдіреді. Демек, бүкіл ноосфераны қамтитын жаһандық ақпараттық кеңістік құру үрдісі іске асуда. Ақпарат пен ақпараттық жүйелер рөлінің өсуі, ақпараттың өндіріске, басқаруға, адам өміріне әсерінің өсуі – бұл адамзаттың өз дамуының жаңа кезеңіне өтуін сипаттайтын екі негізгі фактор.

## 1.2. МАМАННЫҢ ИМИДЖІН МОДЕЛЬДЕУ

Болашақ кәсіптік қызметіне байланысты маманның имиджін қалыптастыру аса маңызды рөл атқарады. Көп жағдайларда дәл осы тұлға бойынша ұйым туралы бүтіндей бір жалпы пікір қалыптасады. Сондықтан жағымды имидж қалыптастыру мәселесі болашақ мамандар үшін күннен- күнге аса өзекті болып отыр.

Адамның сыртқы тартымдылығы, әрине, қажет, бірақ ол имидждің шешуші компоненті болып табылмайды. «Имидж» термині (ағылшынның Image – «бейне», «бейнелеу», «айнадағы көрініс») адамның бейнесі дегенді білдіреді, субъектінің адамдар алдында, ел алдында өз тұлғасының айтуға тұрарлық, маңызды деп танылатын қасиеттері ғана байқалатын өмір сүру формасы болып табылады. «Имидж – бұл қандай да бір тұлғаның, құбылыстың, заттың мақсатты түрде қалыптастырылған бейнесі, ол белгілі бір құндылықты

мінезді айқындайды және әйгілі ету, жарнамалау және т.б. мақсаттарда басқа біреуге эмоционалды-психологиялық әсер етеді».<sup>1</sup>

В. М. Шепель осы туралы былай деп жазады: «Солардың арасында тәрбиелілікті, білімділікті, кәсібилікті басым деп атап өту қажет. Дәл осыларды нақты тұлғаның имиджін тұрақты ұстап тұрған «үш кит» деп атауға болады».<sup>2</sup> Имидждің дәл осы қосылғыштары көптеген адамдардың санасында болады. Бұлар имидж туралы қалыптасқан қандай да бір түсініктің өзгеше бір «құрылыс материалы» ретінде қарастырылған. Әдетте ол бейсана түрде жеке бір адамға бағытталады. Неғұрлым ол жақсы «қалыптасса», соғұрлым біздің санамызда имидж ұғымы беки түседі. Мұндай психикалық рәсімді қандай да бір тұлғаға қатысты қаншалықты ынтамен іске асыратын болсақ, осы тұлғаның тәрбиелік, білімділік, кәсібилік қасиеттерінің біздің ойымыздағыдай көрінуі де соншалықты ықтимал болады.

Ф. А. Кузиннің пайымдауынша, имидж жүйесінің элементтері «сыртқы тартымдылық, киіну мәдениеті, сөйлесу мәнері, ым, ауызша және жазбаша сөйлеу өнерінің болуы, іскери әдеп ережелері мен шарттарын сақтау, құрылымды мінез-құлықты стратегияны ұстану, қызметтік субординация нормаларын және іскери өзара қарым-қатынас мәдениетінің талаптарын сақтау, тиімді мінез-құлық тән техниканы пайдалану, өзі туралы жағымды әсер туғызу, сұрақ қою және оларға жауап беру техникасы, қандай да бір нормаларға негізделген мінез-құлық тактикасын таңдау, әңгімелесушілермен өзара іс-қимылдың әртүрлі психологиялық типтерін өткізу» болып табылады.<sup>1</sup>

Бобби Джи «Фирманың имиджі» кітабында өмір сүру салтының имиджі кандидаттардың бірін қызмет бойынша алға жылжыту үшін таңдау жасау кезінде айқындаушы факторға айналуы мүмкін деп пайымдайды. «Имидж» терминінің мазмұнын ашуда сәтті бизнес құру үшін іргетас болып табылатын элементтерді қолдану қажет, олар: дүниетаным, ұзақ мерзімге бағытталған мақсаттар, қағидаттар мен стандарттар. Ол дүниетаным шешім қабылдау үшін негіз болуы тиіс деп санайды, ал имидж бен абырой-бедел бизнес пен қоғамдық өмірдегі жеңістерге жету мен жеңілістерге ұшыраудың басты әрі негізгі себептері болып табылады.<sup>2</sup> Әртүрлі қызмет түрлеріне қойылатын кәсіби талаптар еңбектің пәніне, мақсаттарына, еңбек құралдарына мен шарттары қарай айырықшаланады. Осы ерекшеліктердің барлығы адамның кәсіби имиджіне қатысты жаңа талаптар туғызады. Осылайша, осындай имиджді қалыптастырудың негізіне адамның жеке-кәсіптік қасиеттері жатады деп болжауға болады.

Олар тұлғаның әлеуметтену, оның кәсібилігінің қалыптасу, өзін-өзі дамыту, қажетті дағдылар мен біліктерді қалыптастыру үрдісінде қалыптасады. Болашақ маманның кәсіби қалыптасу үрдісінде тұлға бойында құрылымдық өзгерістер болатыны сөзсіз. Қызығушылық шеңбері кеңейеді және

<sup>1</sup> Шет тілдер сөздігі. – М.: Русский язык, 1987.

<sup>2</sup> В.М. Шепель. Имиджелогия: жеке сүйкімділіктің құпиялары. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997.-62 б.

<sup>1</sup> Ф.А. Кузин. Бизнесмен имиджі. – М.: Ось-89, 1996.

<sup>2</sup> Бобби Джи. Фирма имиджі - СПб.: Питер, 2000.

қажеттіліктер жүйесі өзгереді. Менеджер үшін басқару мақсаттарына қол жеткізу уәждемесі өзектендіріледі. Уақыт өткен сайын өзін-өзі танытуға және өзін-өзі дамытуға деген қажеттілік артады, бұл біліктілігі мен құзыреттілігін арттыруға, біліктері мен дағдыларын дамытуға, кәсіптік міндеттерді шешудің жаңа алгоритмдерін меңгеруге, қызмет кәсібилігін қалыптастыруға әкеледі. Маман өзінің кәсіби қызметінің ерекшеліктерімен белгіленетін кәсіптік қасиеттерін іске асырады, оның күрделі өндірістік жағдайларға психологиялық дайындығы артады, кәсібилік инварианттықтарын дамыту жүзеге асырылады.

Заманауи шарттарда болашақ маманның кез-келген кәсіптік қызмет түрінде шыңға жетуі жағымды имидж қалыптастыру және оны пайдалану есебінен қол жеткізіледі. «Жағымды» термині мынаны білдіреді: бүгінгінің маманы қабылдаған бейне, қоғамдық пікір бойынша, әлеуметтік-ыңғайлы қасиеттерге ие, ал жағымсыз имидж, керісінше, әлеуметтік-жағымсыз қасиеттерді көрсетеді. Мысалы, мұндай имидж бұқаралық ақпарат құралдарының «көмегімен» қалыптасуы мүмкін, бірақ бұл фирманың немесе басшылықтың шынайы қасиеттеріне сәйкес емес болуы мүмкін және жағымсыз әсерді еңсеру, жеңу қиынға түседі.

Негативті (жағымсыз) имидж қоғамдық санада тұлғаның сыртқы және ішкі бейнесінің сәйкес емес, дұрыс емес, яғни жалған көрінісін білдіреді. Жағымсыз имидж тұлға бойындағы қасиеттерді қоғам алдында қолайсыз етіп көрсетеді. Тарихи дәуірге, үстем жағдайдағы адамгершілік және эстетикалық көзқарастарға байланысты қандай да бір тұлғаның нақты бір қасиеті әртүрлі бағалау жүйесінде қабылданатыны анық.

Бейтарап имидж – бұл тұлғаның сыртқы және ішкі қасиеттерінің айқын еместігі, қоғамдық санада олардың болмауы немесе олар туралы қандай да бір пікірдің болмауы. Имидж тұлғаның сапалық мінезін, сипаттамасын көрсететін болғандықтан, шынайы өмірде бейтарап имидж болмайды және ол қарама-қайшы санаттар арқылы бағаланады: «жағымды – жағымсыз», «оң – теріс», «жаман – жақсы». Алайда, «жағымсыз имидж» терминін, біздің ойымызша, әлі қалыптаспаған, аяқталмаған, «болмаған» болса да, ұғым ретінде қабылдауға болады. Ол бейтарап, анық емес болуы мүмкін, бірақ кез-келген жағдайда ол тұлғалық қабылдаудың эмоционалдық-сезімдік қабатына әсер етеді. Өз құрамында өнер элементтерін қамти отырып, имидж көріністің сезімтал деңгейінде қабылданады және «ұнауы – ұнамауы» тиіс. Басқа сөзбен айтқанда, имиджді қабылдауда «достар жоқ», алайда, бағалау критерийі объективті түрде алғанда адамгершілік және эстетикалық қабылдаудың нақты тарихи нормалары болып табылады.

Қазіргі заманғы маманның іскери жағымды имиджі өзі туралы және оның кәсіптік қызметі туралы алғашқы әсер қалыптастыруға мүмкіндік туғызады. Осындай имидж оның фирмалық белгісі, яғни оның сыртқы бет-бейнесі болып табылады. Неғұрлым ол тартымды болса, соғұрлым ұйымның кәсіптік беделі мен өзі өкілі болып табылатын органның қоғамдық абырой-беделі де жоғары болады. Қазіргі заманғы маман үшін жағымды имиджге ие болу қажеттілігі

күннен-күнге айқын болып келеді. Әлемдік өркениетті кәсіпкерліктің тәжірибесі мынаны дәлелдеді – жағымды имиджсіз қызметтің барлық түрлерін сәтті жүргізуге және іскери топтарда лайықты абырой-беделге ие болып жүруге еш мүмкіншілік жоқ. Жағымды имиджді кез-келген маман мәдениетінің маңызды құрамдас бөлігі деп санау қажет, ал оны иелену – оның аса маңызды тұлғалық және кәсіптік сипаттамасы.

Егер де имидждің пайда болу тарихына үнілсек, онда «имидж» ұғымының алғаш рет шетелдік зерттеулерде пайда болғанын байқаймыз. П.Берд имидж ұғымына тұлғаны басқа адамдардың қабылдауы деген анықтама береді. Айналадағылардың қабылдауында тұлғаның жалпы бейнесі тұлғаның сөйлеу, қарау, киіну, әрекет ету мәнерінен тұрады және қабілеттілігінен, моралдық қасиеттері, түр-сипатынан, әрекетінен көрінеді.

Имидж тұлғаның қасиеттерін көрсететіндіктен, ол да көпқырлы болып келеді, сөйтіп, кез-келген адам түрлі жағдайларда өзін қоршаған орта алдында сан түрлі қырларынан көрінеді. Алайда, бұл істің шебері өзін қоршаған ортаға қандай да болмасын имиджді көрсеткісі келгенмен, ол имидж оның ішкі дүниесінің, интериоризацияланған әлеуметтік нормалардың көрінісі болуы тиіс және соларға тұрақты түрде негізделуі қажет.

Шетелдік тәжірибеде фирманың немесе іскер адам имиджінің болуының міндеттілігінде шүбә жоқ. Осындай көзқарас олардың қызметтік сатысында атқарып отырған қызмет деңгейіне қарамастан, іскер адамдардың менталитетіне «енгізілген». Имидж іскери қарым-қатынас мәдениетінің құрамдас бөлігі болып табылады. Имидж – адамдардың адамдармен қарым-қатынас орнатуға негіз болатын өзгеше бір құралы. Іскер адамның имиджі – қуатты психологиялық құрал, ол клиенттерге және оның өзіне де тиімді әсер етеді. Басқарумен және бизнеспен айналысатын адамдар қай кезде де басқаларға тиімді ықпал ету құралдарын іздеумен айналысады. Солардың бірі имидж болып табылады.

Имидж деп абыройлы және жоғары әлеуметтік мәртебеге ие адамның бейнесін айтуға болады. Егер адамдар менеджерді байсалды басшы ретінде қабылдаса, онда ол туралы «имиджі» бар деп айтады. Әлеуметтік сауалнамаларда мұндай адам әдетте жоғары рейтингке ие болады. Заманауи түсінік бойынша «имидж» термині «харизма» терминіне жақын, ежелгі гректер осы сөзбен «дарындылық», «даналық», «қасиеттілік» деген ұғымдарды белгілеген. Осы қасиеттердің жиынтығын иеленетін адамдар, қай заманда болмасын, айналасындағы адамдарға әсер етудің ерекше күшіне ие болған. Харизмасы бар мамандар әдетте қоғамдық көшбасшы функцияларын атқарады. И. Д. Ладанов осындай көшбасшыларға тән ерекшеліктер жүйесін жеке бөліп қарастырады. Осындай адамдардың келбеті сенімділік тудырады, олар ерекше тартымды болып келеді, дене бітімі адам қызығарлықтай, сонымен қатар өжет әрі өткір болады.

Өмірдің қиын-қыстау жағдайларында мұндай адамдар көп жағдайларда басқа тұлғаларға сенімділік танытқанымен, негізінен, тек өздеріне ғана сенеді.

Олардың шешендік дағдылары қалыптасқан, ым-ишарасы және дене бітімінің қозғалысы жақсы дамыған, олар өз-өздерін лайықты ұстай алады. Олар қашанда жинақы, өздерін маңызды сезінеді, бірақ тәкаппарлық көрсетуден ада. Олар мадақтау мен сынды байсалды қабылдайды. Олар өздеріне айтылған сын сөздерді сабырмен тыңдайды, айтылған мақтаулы қошеметтер үшін айналасындағыларға алғысын білдіреді, солай бола тұрып, бұдан былайғы уақытта мақтау айтпаған жөн екендігін сыпайы түрде білдіре алады. Жоғары деңгейдегі мамандардың, жоғары деңгейдегі жағымды имиджді иеленушілердің қызметтерін бақылай отырып, И. Д. Ладанов адамдарға не табиғи, не қабылданған (қалыптасқан) суггестия тән деген тұжырымға келді. Суггестия – адамның психологиялық құбылысы және басқа адамдарға әсер ете білу. Ол кейде бейсана, сондай-ақ, кейде арнайы әдістер арқылы да көрінеді. Шын мәнінде, суггестия қызмет субъектісінің имиджіне «жазылған», ал біздің жағдайда – кәсіптік қызметтің әртүрлі салалары маманының имиджіне енгізілген.<sup>1</sup>

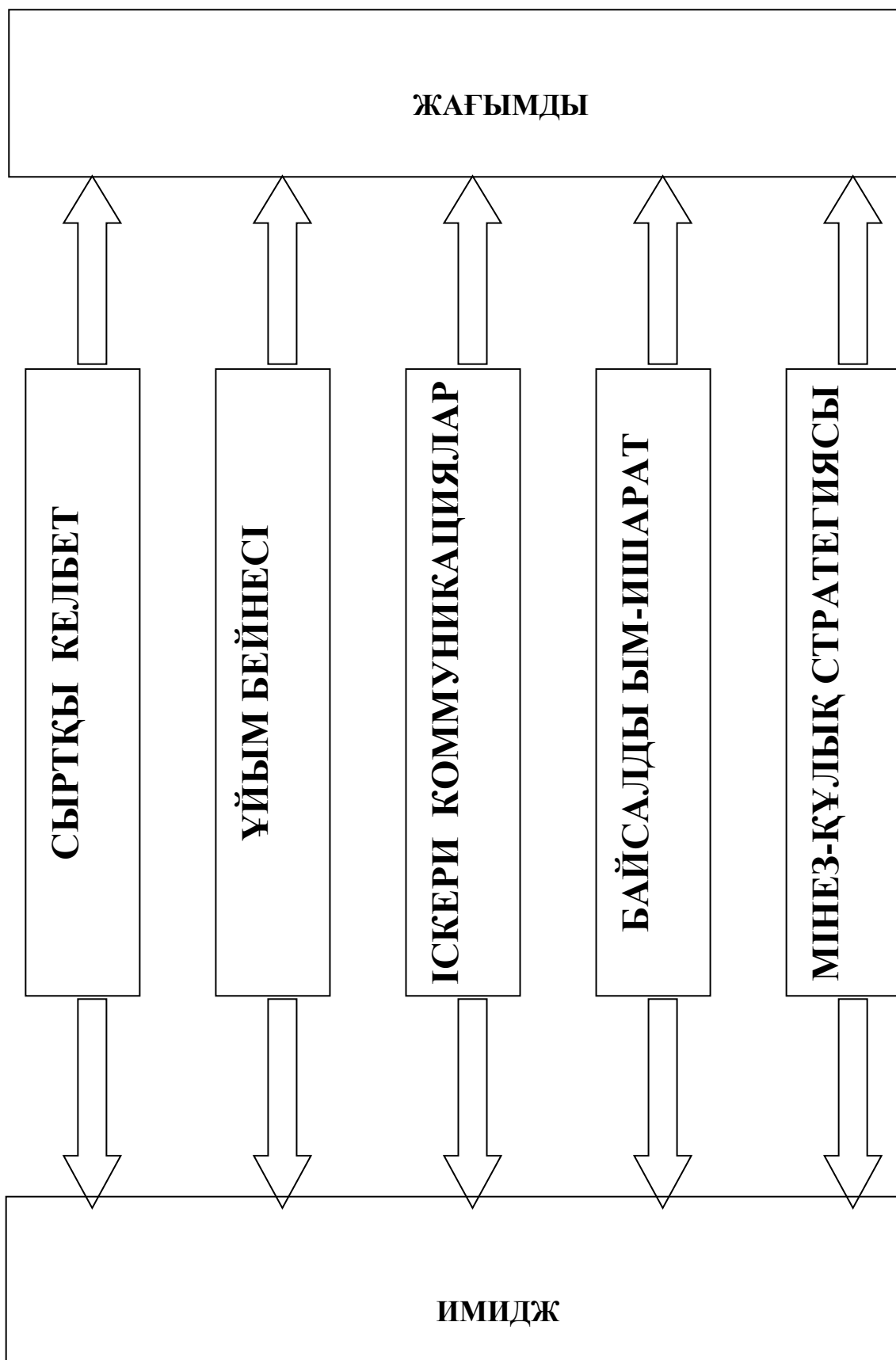
Жағымды имидж қалыптастыру негізінде бейне жатыр. Бейне – бұл шынайылықтың тікелей немесе жанама түрде көрінуі нәтижесінде адамның санасында пайда болатын ойдағы сурет. Бейнеде көрсетілетін объектілердің, заттардың, құбылыстардың сыртқы ғана емес, сондай-ақ ішкі маңызды сипаттамасы көрсетілген. Тікелей байқалмайтын ерекшеліктер субъектінің өзінің түсініктеріне, оның сыртқы дүниені, сондай-ақ тұлғаның субъективті ішкі дүниесін қабылдаудың қалыптасқан стереотиптеріне байланысты объектілерге тіркеледі. Бұдан әрі өзіндік «меннің» ішкі бейнесі адамның мінез-құлығын реттеуші ретінде көрінетін болады. Жағымды имидж – айналадағы адамдарды субъектінің егер олар осы адамның орнында болған жағдайда, бойларына сіңдіргісі келетін ең жақсы, әлеуметтік-қолайлы, мінсіз қасиеттердің нақ иесі екеніне сендіру қабілеті. Жағымды имидж тұлғаның жеке қасиеттерін ғана емес, сондай-ақ бойына арнайы сіңдірілген қасиеттерді де көрсетеді. Бұл – сыртқы бейне, психологиялық ерекшеліктер, әлеуметтік мінез-құлық, ым-ишараттар, киіну стилі, сөйлеу мәдениеті. Бірқатар көпшілік кәсіптер үшін «имидждеу» қажет, бұл жағымды әсер тудыру мақсатында сыртқы келбеттің мүмкіндіктері арқылы әрекет етуге көмектеседі. Болашақ маманның жағымды имиджін қалыптастыру, имидж жасау және қолдау үшін сән нормаларын (ескі сәнде болуға болмайды) сақтау керек болады, солай бола тұрып, белгілі бір консерватизм, салмақтылық, байсалдық та қажет.

Болашақ маманның жағымды имиджін қалыптастыру өзін-өзі айқындау, белгілеу және өзін-өзі таныстыру технологияларын меңгеруді білдіреді. Көптеген жағдайларда гуманитарлық бағыттанушылықта, әсіресе, өз бейнеңді жасау саласында, жеткілікті білімдерге ие болмаса да, маманның қандай да бір имиджі қалыптасқан болады, сонымен қатар оның қызметінде өзін-өзі

---

<sup>1</sup> И. Д. Ладановты қар., Нарықтық құрылымдарды басқару психологиясы: қайта өзгерген көшбасшылық. – М.: УЦ Перспектива, 1997.

таныстыру, басқаша айтқанда өзін басқаларға таныстыру деген міндет бар болады. Кәсіптік саласына қарамастан, маманның қызметі міндетті түрде өзін-өзі анықтауды, айқындауды да қамтиды, яғни ол өзінің сыртқы бейнесін басқа адамдарға көрсету болып табылатын мінез-құлықтың имидждік стратегияларының көмегімен өзі туралы пікірдің пайда болуын, қалыптасуын басқара білуі керек. Осылайша, «имидж» ұғымы менеджер, басшы тұлғасының қасиеттерімен ғана ара қатынаста емес, сонымен қатар түрлі кәсіптік сала мамандарының қасиеттерімен де өзара байланысты. Болашақ маманның жағымды имиджін қалыптастырудың негізін индивидтің коммуникабельділігі немесе адамдармен тез тіл табысу қабілеті, сондай-ақ эмпатиялық, яғни басқалардың уайымы мен қайғысына ортақтаса білу, және көңілін білдіру қабілеті сияқты тұлғалық қасиеттері құрайды. Басқаларды тыңдай білу және түсіну білу, сөзбен айналасындағыларға ықпал ету қабілеті ретінде ділмар болу қажеттігі айқын. Болашақ маманның жағымды имиджін қалыптастыруға ол ұстанатын адамгершілік құндылықтар, адамдарға әсер етудің психологиялық механизмдері, жанжал жағдайлардың алдын алу және шеше білу дағдылары енеді. Имиджді қалыптастыруға шебердің өмірлік тәжірибесі, оның жеке интуициясы, тұлғалық әлеуеті, іскери этикеттің нормаларын білу және сақтау, сыртқы және ішкі сөйлеу логикасы, сұрақ қою және жауап беру техникасын меңгеруі, әртүрлі әлеуметтік топтарда және психологиялық типтері әртүрлі әңгімелесушілермен өзін-өзі ұстаудың қажетті тактикасын таңдауы әсер етеді.



1-сурет. Жағымды имидж моделі

Әртүрлі кәсіптік салалардағы мамандардың баянды түрдегі жағымды имиджі оның орта алдындағы сыртқы және ішкі бейнесі болып табылады. Ол сыртқы келбет (тартымдылық), мекеменің бейнесі, іскери коммуникациялар, байсалды ым-ишарат, іс-әрекеттің ұтымдылығы және өзін-өзі ұстау стратегиясы арқылы қалыптасады (1-сурет). Оның элементтері маманның сыртқы бейнесімен қатар ұйым бейнесі де болып табылады, нақты айтқанда, оның бастапқы негізі болып саналады. Маманның сыртқы келбеті тиісті киімді таңдай білу және киіне білу, шаш қоя білу, мимика мен қимыл мәдениетін меңгеру сияқты негізгі қосылғыштардан тұрады. Шетелдік зерттеушілер киім мәдениеті деп киімнің көмегімен жасалған бейнені айтады, ол сізді басқалардың қалай қабылдауында маңызды рөл атқарады. «Кітапты мұқабасына қарай, ал адамды киіміне қарай қабылдаймыз, бұл – тексерілген факт»<sup>1</sup>.

Энн Мэри Саббат қызметкер ғылыми дәреже алу үшін мыңдаған долларын шашып, қаншама күш-жігерін жұмсауға дайын болады, ол сөзсіз терең де пайдалы білімді меңгеретініне еш күмән жоқ, бірақ оның сырт келбеті өзге адамдарда оның өзі үшін және онымен жұмыс жасау ынтасын тудыратын басты факторлардың бірі болып қала береді деп есептейді.<sup>2</sup> В. М. Шепельдің пікірінше, өзіңе лайықты киімді таңдай білу өнері, одан да маңызды болып есептелетін имидждеудің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Қалай айтсақ та, біздің киіміміз сырт көзге біз туралы көрнекті, ауқымды ақпарат болып табылады, басқаша айтқанда, өзінше бір визит карточкасы.<sup>3</sup> Кәсіптік қызмет киімге ерекше талап қояды. Білікті адамның сыртқы келбеті – табысқа жетудің алғашқы қадамы, себебі костюм ол жұмыс істейтін кәсіпорынның салиқалылығының және сенімділігінің өзіндік коды болып табылады. Сәнді, әдемі және үйлесімді киім адамды көріктендіреді, оның сырт келбетін осы заманға лайықты және тартымды етіп көрсетеді, оны іштей жинақы ете түседі, айналасындағы адамдарға жағымды әсер, көтеріңкі көңіл-күй сыйлайды.

Іскер адам үшін киім мәртебесінің (престиж) маңызды факторларының бірі, өзінің кәсіби жетістігінің дәлелі болып саналады. Дұрыс таңдалған іскери костюм жағымды әсер қалдырады, кәсібилігі мен ұйымдастырушылық, жинақылық, тазалық сияқты жеке басының басқа да қасиеттерін көрсетеді, осылайша қоршаған ортаға жағымды әсер етеді. Жоғары деңгейдегі білікті маманның, көшбасшының имиджі қарапайым орындаушының имиджінен оқшау болуы тиіс. Егер қызметкерге оның іскерлігі, ұқыптылығы және жинақылығы маңызды болса, ал көшбасшы өзінің бейнесі арқылы сенімді әрі күшті жеке тұлғаның сипатын көрсете білуі тиіс, осы арқылы оның кәсібилігі оның жоғары мәдениетімен және оның мәртебесінің маңыздылығымен ұштасуы тиіс. Маманның бейнесінде (сот, басшы және т.б.) өте жоғары ресмилік және

<sup>1</sup> Энн Мэри Саббат . Бизнес этикет. – М.:1999.- 24 б.

<sup>2</sup> Энн Мэри Саббат. Бизнес этикет. - М.: 1999.- 33 б.

<sup>3</sup>Шепель В.М. Имиджелогия: жеке тартымдылық құпиялары. – М.: Культура и спорт. ЮНИТИ, 1997.- 235 б.



тұрпайылық қарым-қатынастарға жол бермеу сияқты қасиеттер басым болуы тиіс.

«Имидж» түсінігін анықтауға енетін келесі компонент іскери коммуникациялар болып табылады. Біздің қалай сөйлейтініміз және оны қалай іске асыратынымыздың барлығы алға қойған мақсаттарға қол жеткізудегі табыстарымызды анықтайтын болады, яғни сөздің дәлдігі, нақтылығы және тұжырымдылығы, сөз арқылы сенімділік тудыра білу кез-келген іскери қарым-қатынастың міндетті шарттары болып табылады. Дұрыс сөйлей білу – жеке бас имиджінің орталық элементі. Ол телефонмен сөйлескенде өзің туралы алғашқы түсінік қалыптастырудың бірден-бір каналы болып табылады. Бұл тіл кез-келген адамның жеке тұлғасын анықтаушы маңызды компоненттердің және бүгінгі күні өз ісінің маманының іскери имиджін құрайтын негізгі бөліктерінің бірі деген тұжырым жасауға негіз болады.

Вербальдық коммуникациялар вербальдық емес сипаттамалармен қатар жүреді. Вербальдық емес сипаттаманың негізіне қимыл экспрессиясы жатады. Қозғалыс арқылы әр адам дене тілімен сөйлейді, яғни қимылдардан және мимикалардан тұратын дыбыссыз тіл, оларсыз имидждің тиімділігі төмен болады. Вербальдық емес коммуникация құралдарын игеру табысты іскерлік қарым-қатынас үшін және формалдық емес қарым-қатынастарда әдепті сақтау үшін қажет, себебі вербалдық емес коммуникация арқылы, яғни – жүріс-тұрыс, ым-ишарат, қимылдар, мимиканың көмегімен қарым-қатынас жасау барысында берілетін және алынатын ақпараттың көп бөлігін беруге болады.

«Имидж» анықтамасына енетін тағы бір компонент – ым-ишараттың байсалдылығы. Ым-ишараттың байсалдылығы деген ұғымға этикеттің барлық түрлерін қолданудың білім, білік және дағдысы жатады. Этикеттің бірнеше түрі болады: іскерлік, қызметтік, телефондық, мейрамханалық, жол этикеті, халықаралық этикет, бұл этикеттердің барлығы да терең зерделеуді қажет етеді. Барлық мамандар этикеттің жоғарыда көрсетілген түрлерімен қызмет бабында тоғысып жатады, өйткені жоғары деңгейдегі кәсіби маман болудың алғышарттарының бірі этикет туралы білімге негізделген.

Этикет сөзінің мәні қарапайым да түсінікке жеңіл анықтамамен түсіндіріледі, басқа сөзбен айтқанда «этикет дегеніміз – нені қашан істеу керек екенін білу». Этикет ережелерін жақсы білу ым-ишараттың байсалдылығынан байқалады, басқа адамдармен тікелей қарым-қатынасқа түсу немесе хат алмасу барысында туындайтын көптеген күмәнді жағдайларды жемісті жеңе білуге көмектеседі.

Болашақ маманның жеке имиджін қалыптастыру – бұл, түптеп келгенде, жеке және кәсіби қасиеттерін өзгерту. Бұл үрдіс, ең алдымен, іс-қимыл, ойлау және жүріс-тұрыс образын дұрыс таңдауды қарастырады. Келесі кезең – жаңа рөлдегі жүріс-тұрысыңның, мінез-құлқыңның қандай болатынын ойша елестетіп, бекіту. Бұл жағдайда өзің қабылдаған рөлдегі өзіңнің іс-әрекеттеріңе ойша жаттығуың керек, болашақ маман қабылдауы тиіс «жаңа адамның» өмірінің белгілі бір кезеңдеріне еніп, сол адам болып өмір сүріп көру керек.

Содан соң қабылданған сол сценарийді өмірге енгізу керек, бұл таңдалған рөлді тәжірибеде сынауға мүмкіндік береді. Осылайша, имиджді өзгерту үшін болашақ кәсіптік қызметтің жаңа сипаттамасын моделдеу керек болады. Жаңа жағымды образды жасау үшін болашақ маман өзін-өзі қайта қарауы тиіс, өзіне сырт көзбен қарап, өзінің сырт бейнесін, мимикасын, ым-ишаратын, іс-қимылын өзгертуі тиіс, ауызша және жазбаша коммуникацияның дағдыларын меңгеруі тиіс және қызметтік этиканың ережелері мен нормаларын оқып-игеріп, кәсіби іс-әрекеттің жаңа үлгісін, жаңа моделін жасауы тиіс.

Демек, егер адам өзінің сыртқы келбетін өзгертсе, онда оған лайық оның іс-әрекеті де өзгереді. Іс-әрекет, мінез-құлық жағымды имидждің барлық компоненттерін құрайды, сонымен қатар айна тәрізді барлық болған өзгерістерді бейнелей алады, көрсетеді. Адам өзінің имиджін жағымды жаққа қарай өзгертуге тырысса, яғни оны жағымды етуге ұмтылса, онда ол қаласа да, қаламаса да, өзгеріске түседі, нақты айтсақ, іс-әрекетінің, мінез-құлқының қажетті стратегиясының үрдісі жүре бастайды.

### 1.3. МАМАННЫҢ КӘСІБИ БЕДЕЛІ

Мінез-құлық, іс-әрекет – жеке тұлғаның өзінің жеке имиджін бейнелейтін айна. Адам мінез-құлық, іс-әрекеттің өзіне табыс әкелетін моделін меңгеруге тырысады. Мінез-құлық, іс-әрекеттің моделін таңдау барысында субъект тек өзіне ғана тәуелді емес, өзінен басқа өзге де көптеген сыртқы салдарларға тәуелді екенін атап өту қажет. Қоғамның өмір сүру деңгейі неғұрлым төмен болған сайын, ондағы азаматтардың тұрмыстық қажеттілік туралы уайымдары да соншалықты басым болады. Өмір сүру деңгейі жоғары қоғамда адамдар рухани тұрғыдан маңызды мәселелерді шешуге бейім тұрады. Алайда, бірінші және екінші жағдайда да адамдардың рухани белсенділігі үлкен рөл атқарды. Рухани әлсіз адам сыртқы шарттарға неғұрлым тәуелді. Болашақ маманның өзінің мінез-құлық, іс-әрекетін қалыптастыруында қарым-қатынас үрдісіндегі мінез-құлық, іс-әрекетінің саналылығын түсіну қажет деп есептейді В. М. Шепель. Егер бұл мінез-құлық, іс-әрекет алдын-ала есептелген, қандай да қалыпқа салынған болса, қарым-қатынас әркім үшін неғұрлым аз зиянмен іске асады.

Өзінің немесе өзгелердің мінез-құлық, іс-әрекетін түсінуге тырысатын адам тиісті мінез-құлық, іс-әрекеттердің себептерін іздестіруден бастайды, яғни мінез-құлық, іс-әрекет уәждеріне талдау жасайды. Егер субъектінің мінез-құлық, іс-әрекеті тек бір ғана уәжге байланысты болатын болса, бұл ізденістер ешқандай қиындықтар тудырмас еді. Мінез-құлық, іс-әрекеттің бір мезеттегі бірнеше уәждің болуымен анықталатыны көптеген сынақтар арқылы дәлелденді. Егер хайуандарда қоздырғыштар жиынтығында мінез-құлық, іс-әрекеттер барысында таңдау реакциясы күрделі шартты рефлексдер деңгейінде жүзеге асса, ал адамда нерв жүйесінің реттеуіш механизмдерінің жоғары эволюциялық деңгейін білдіретін сана функциясынан уәж пайда болады.

Сондықтан да шешімдер қабылдаудың және өзгертудің белгілі бір рөлін «саналы уәж» атқарады.

Қандай да бір мінез-құлық, іс-әрекеттердің сипатына саналы түрде қарау сияқты уәж туралы айтқанда, оның өздігінен белгілі бір мақсатқа бағытталған іс-қимылдың себебі емес екендігін ұмытпауымыз керек. Ол тек организмнің ішкі немесе объективті сыртқы құбылыстардан туындаған қажеттіліктерінің психикасындағы көріністің нәтижесі болып табылады. Ғылыми зерттеулерде осы мәселені шешудің әртүрлі әдістері белгілі. Болашақ маманның кәсіби қызметін есепке алмағанда, мінез-құлық, іс-әрекет моделін таңдауда басшылыққа алатын критерийлері қандай?

Біріншіден, маманның жағымды имиджі мінез-құлық, іс-әрекеттің қабылданған заң нормаларына, яғни заңға сәйкес болуы тиіс. Заңдар мен құқықтық нормаларды құрметтеу – өркениетті, дамыған іскерлік қарым-қатынастардың озық белгісі.

Екінші маңызды құрамдас бөлігі адамгершілік тұрғыдан мінсіздік болып табылады. Қоғамда жалпыға ортақ адалдық, әділеттілік, төзімділік, құрметтеу сияқты адамгершілік нормалары бар, оларды сақтай білу маман үшін аса маңызды шарт болып табылады.

Үшіншіден, жеке тұлға мінез-құлық, іс-әрекет жасау барысында немесе қандай да бір жағдаят салдарынан тап болған нақты жағдайды, сонымен қатар оның алдына қойған мақсаттарын да ескеру қажет. Адам үшін қоғамдық-маңызды мақсат неғұрлым қажетті болса, оның соншалықты «рухы көтеріңкі» болады.

Болашақ маманға біреудің іс-қимылын қайталау өзінің «Менін» жоғалтуға әкелетінін түсінуі қажет, «мені» жоғалған адамның даралығы да жоғалады. Болашақ маманның жағымды имиджін қалыптастыруда нәтижеге ниет пен оны іске асырудың саналы үйлесімділігі арқылы ғана қол жеткізуге болады. Бұл өзара байланыс неғұрлым жарасымды болса, соғұрлым адамның имиджі жағымды болады. Қоршаған орта мен әріптестердің ықыласына ие болуға мүмкіндік беретін жағымды имидждің оңтайлы жобасын қалыптастыру үшін болашақ маманға іскери этика нормаларын қатаң сақтай білуді үйренген дұрыс. Кәсіби этика кәсіпкерлік қызметке қатысты іс-әрекеттік қағидаттар жиынтығын білдіреді. Мұндай этика кәсіпкерлердің іскери қарым-қатынастарын, сондай-ақ олардың жеке басының іс-әрекеттерінің іскери әлемдегі жалпы қабылданған бизнесті жүргізу қағидаттарына сәйкестігін қарастыруға және бағалауға мүмкіндік береді. Сондықтан да іскери этикада оның жүйелі элементтері болып табылатын адамгершілік құндылықтарды атап өткен жөн.

Бірінші және ең маңызды құндылық – іскери қарым-қатынастардағы адалдық және әдептілік. Бизнесте адалдықты талап ету оның табиғатынан туындайды. Жалғандық қалыпты экономикалық үрдіс үшін негіз бола алмайды. Керісінше, ол әріптестердің мүдделеріне қауіп төндіреді. Саналы түрде алдауға баратын адамдар іскери әлемде сынға ұшырайды, себебі, түптен

келгенде, олар ұтпайды, керісінше, ұтылады. Әрине, бизнесте қиындықтар, асыра пайдаланушылық, қарапайым әдепсіздік және осылардың салдарларынан туындайтын дау-жанжалдар да болып тұрады. Дегенменен, бизнесте ең бастысы – әріптеспен одан әрі алға даму үшін және осы қатынастарды дамыту үшін адалдық, әдептілік, өзара тиімді келісімдер жасауға ұмтылу.

Іскери этика еркіндік сияқты жалпы адамгершілік құндылыққа негізделеді. Бұл бизнесмен немесе менеджер тек өзінің коммерциялық іс-қимылының еркіндігін ғана емес, оның ісіне араласуға жол бермеу, оның мүдделеріне қысым жасамау дегенді білдіретін өзінің бәсекелесінің де еркіндігін бағалауы тиіс. Іскери қарым-қатынастардың тағы бір негізгі қағидаттары төзімділік болып табылады, ол төзімділік – әріптестердің, клиенттердің және бағыныштылардың кемшіліктері мен әлсіздігін «айғаймен» немесе «күшпен» өзгерте алмайтындығын, оны өзгертудің мүмкін еместігін түсіне білу. Төзімділік даулы жағдайларды олар пайда болмай жатып, басып тастауды үйретеді. Төзімділік өзара сенімділікті тудырады, түсінбеушілікті және сенімсіздікті жоюға мүмкіндік береді. Іскери қарым-қатынастар әркезде де түрлі келеңсіз жағдаяттар және негізсіз даулармен қатар жүреді. Сондықтан да мұндай қарым-қатынастар әдептілік пен сыпайгершілікті қажет етеді. Қарым-қатынастар барысындағы әдептілік іс-әрекет, мінез-құлықтың қажетті нормалары мен мақсаттарын түсіну ғана емес, оларды нақты бір адамдарға қатысты қолдана білу дағдысы болып табылады. Әдептілік, ең алдымен, ізгілікке, қайырымдылық пен адамгершілікке, ілтипат пен сыпайлылыққа бағытталады.

Әдептіліктің жалпы ережесі – қоршаған ортадағы адамдар өмірінде қарым-қатынастар үшін неғұрлым қолайлы жағдайлар жасау, біздің іс-әрекетімізден туындауы мүмкін болатын қолайсыздықтарды ескере отырып, жою. Бұл ретте, бір адамның жайлылыққа деген мүддесінің мөлшерін арттыруға да болмайды, себебі бұл басқа бір адамға жаңа қолайсыздықтар тудыруы мүмкін. Тең дәрежеде сақталған әдептілік мінез-құлық, іс-әрекетті жан-жақты қамтиды және айналадағы адамдарға біздің жасаған ықыласымыздың сыртқы көрінісі болып табылады.

Әдептілік қарым-қатынастағы сыпайылық пен елгезектікті өзінің әріптестерінің өзіне деген сүйіспеншілігін құрметтей білу деп түсіну керек. Әдептілік – өзара қарым-қатынастардағы сыпайылық пен шынайылықтың жоғары деңгейдегі кәсіби бизнесмендер мен менеджерлерге ғана тән ерекше көрінісі. Әдепке қарағанда оның өзгеше эмоционалдық бояуы, нақты адамға көбірек көңіл аудару, ақжарқындық және елгезектік қасиеттері бар. Сыпайылық адамдарға деген нәзік және ерекше қарым-қатынасты, оларға деген ақжарқындық пен қайырымдылықты көрсетеді. Сыпайылықтың басты қасиеті қоршаған орта жағдайын нәзік сезініп, қабылдай білу, басқа адамның көңіл-күйіне және қажеттіліктеріне қайырымдылық, қамқорлық білдіру, сонымен қатар, егер ол қателіктер жіберіп, түсінушілікті, қолдауды қажет етсе, уақытында және байқатпай көмек көрсете білу болып табылады. Солай бола

тұрып, әдептілік мәселесінде артық кетпеу керек, ешқандай негізсіз мақтау жағымпаздыққа әкеледі.

Төзімділік және әдептілікпен қатар болашақ маманның имиджін қалыптастыру адамдардың жеке басы мен іскерлік қасиеттерін және оның қызметін объективті бағалауды болжайтын, олардың даралығын, сынға және өзін-өзі сынауға ашықтығын мойындайтын шыншылдық сияқты жалпы адамгершілік қағидаларының сапасына бағдарлануы тиіс. Іскер адамның мінез-кұлқын сипаттайтын жалпы адамгершілік қағидаларына оның өзіне деген талап қойғыштығын, өз ісіне шынайы беріле білуін, сондай-ақ табандылығын, басқалардың пікірімен санаса білуін, әзілге жақындығы мен өзін-өзі мысқылдай білуін жатқызуға болады.

Барлық жоғарыда аталған жалпыадамзаттық құндылықтар мен кәсіби іскерлік қасиеттер бір-бірімен өзара байланысты, сонымен қатар, бүтіндей алғанда, болашақ маманның іс-әрекет, мінез-кұлқы жобасын байқатады. Бүгінгі күннің кәсіби шеберінің жағымды имиджінің жобасына келесі қасиеттер жиынтығын жатқызуға болады:

- кәсіби адам өзін жеке тұлға ретінде бағалай біледі және іскерлік өзара қарым-қатынастарда төзімділік, сыпайылық және әдептілік көрсете отырып, басқаларға құрметпен қарайды, өзіне де, өзгелерге де сенім білдіреді;

- ол өзінің кәсіби беделін құрметтей біледі; сондықтан да оған іскерлік қарым-қатынастарда адалдық, шыншылдық, әділеттілік, жауапкершілік, құзыреттілік міндетті түрде қажетті болып табылады;

- кәсіби адам бәсекелестіктің қажеттілігін мойындай біледі, алайда ынтымақтастықтың да маңызды екенін түсінеді; ол тек өзінің іс-қимылының еркіндігін ғана емес, өзінің бәсекелестерінің де еркіндігін бағалайды;

- тәуекел студент және қабылданған шешімнің барлық жауапкершілігін өзіне алудан қорықпайды.

Болашақ маманның жағымды имиджінің жобасының негізі ретінде менеджердің, басшының, көшбасшының имиджінің жағымды бағыттарына жатқызуға болатын жалпыадамзаттық құндылықтарды атауға болады.

Олар кәсіби қызметтің табыстылығын алдын-ала есептеп білуге және өндірістік іс-әрекеттерді дер кезінде ескеріп отыруға мүмкіндік береді. Бұл қағидат өзінің іс-қимылдарыңды осы жағдаяттар, орын және уақыт шеңберінде неғұрлым жоғары нәтижеге жету мүмкіндігін бере алатын мінез-кұлқы, іс-әрекет алгоритміне сыйдыра білуді талап етеді. Мінез-кұлқы, іс-әрекет алгоритмдерін дұрыс таңдай білу дегеніміз жоғары маманға тез тіл табысуға көмектесетін, сол себепті оның имиджін неғұрлым тартымды ететін дұрыс нұсқаларды табуы білдіреді

Анықтау үшін жағымды имидж қалыптастыру моделінің төрт критерийін бөліп қарастырайық.

Мінез-кұлқы, іс-әрекеттің алгоритмін таңдауды айқындайтын бірінші критерийі болашақ маманның өзінің алдына қойған қандай да бір нақты мақсаттары болып табылады. Қандай да бір әріптесімен немесе клиентпен

байланысқа бармай тұрып, маман өзінің осы кездесу барысында не істеуі керек екенін, не мақсатпен байланысқа түскелі отырғанын нақтылайды. Сонан соң ол өзінің мүдделерін нақты және анық тұжырымдап, оны қарапайым сөздермен түсіндіре білуі керек. Қандай да бір нақты мақсатқа қол жеткізу барысында оған деген қызығушылықтың салдарынан оған жету жолындағы кезеңдерді рет-ретімен сақтай білудің маңыздылығын назардан шығармау керек. Оның дәл осы сәтте, дәл осы жалғыз кездесуде, осы әңгімелесу немесе сөйлесу барысында нені көздеп отырғанын нақты айқындай білу білігі аса қажет болады. Тек осындай жағдайда ғана алға қойған жалпы мақсатқа қол жеткізу логикасын білуге және мақсаттың орындалуында табысқа жетелейтін операциялардың бірізділігін таңдауға болады.

Екінші критерий – кәсіби маман әрекет ететін немесе түрлі жағдайлар салдарынан туындаған нақты іскери жағдаяттарды есепке алу. Нақты іскери жағдаятты тек дұрыс бағалау ғана осы жағдай үшін оңтайлы болатын жағымды имиджді таңдауға мүмкіндік береді. Адам үшін тек өзінің іс-әрекетін ғана емес, басқа да адамдардың нақты және әлеуетті іс-қимылын да талдау білу қажет.

Жағымды имидж таңдаудың үшінші критерий ретінде өз мүмкіншіліктерін парасатпен және сыни көзқараспен есепке ала білуді, оларды нақты бір жағдайларда дұрыс пайдалана білуді атауға болады. Осы тұста маман үшін ең бастысы – өзінің физикалық, эмоциялық, әлеуметтік мүмкіндіктерін асыра бағаламау. Асыра бағалаған жағдайда қарама-қайшылықтарды шешу әлдеқайда күрделене түседі.

Төртінші критерий тұлғаның жыныстық және жас ерекшеліктері сипаттарын есепке алу арқылы жүзеге асырылады, бұл жерде түрлі жыныстағы іскер әріптестердің өз басшысының олардың ықыласын күтетін тұлға ретінде көрінуі мүмкін болатын жайттар ескерілген субъективті және кәсіби ерекшеліктер туралы айтылып отыр. Мысалы, әйелдер ер адамның тартымды қасиеттері ретінде «зияткерлік ерекшеліктерін», «ер мінезін», «қайырымдылығын» бағаласа, ал ер адамдар әйелдердің «бет-келбетінің тартымдылығын» және «сүйкімділігін» ерекше бағалайды екен. Мұндай дәмелену өзара әрекет ететін әріптестердің жас ерекшеліктеріне қатысты да болады екен. Мұндай критерий туралы айтқанда, тартымды іскери имидж жасауда бұл критерийлердің толыққанды қолданылмайтынын да атап өткен жөн. Әйел адамдар да, ер адамдар да бір-бірімен іскери қарым-қатынасқа түсу барысында өздерінің коммуникацияларын көтерудің, басқаша айтқанда жеке тартымдылығын арттырудың орасан зор резервіне ие болады екен.

Бізді қызықтырып отырған мәселені ашудың келесі қадамы – индивидтің бойындағы құндылықтардың, ол ұстанатын ережелердің, қағидалардың, ұстанымдардың оның кәсіби қызметінің алгоритмдеріне және жағымды имиджінің қалыптасуына ықпал-әсерін талдау. Құндылықтардың әсерін ықпал етудің терең деңгейін орнату деп есептеуге болады.

Имидждің «теориялық» типін шындықтың бетін ашу маңызды болып табылатын индивидтер ғана көрсете алады. Мұндай тип өмірге деген ұтымды,

сыни және эмпириялық ұстанымдарымен сипатталады. «Экономикалық» тип бәрінен де не пайдалы және не тиімді, тек соны жоғары бағалайды. «Эстетикалық тип» бәрінен де сыртқы форма мен үйлесімділікті ұнатады. «Әлеуметтік тип» үшін ең жоғары құндылықтар адам және оның мүдделері болып табылады. «Саяси типті» қызықтыратын басым құндылықтар билік, өз еркін іске асыру мүмкіндігі және биліктік құзырет болып табылады.

Жағымды имидж моделінің бір бөлігіне оның іс-әрекетінің кәсібилігін, кәсіби білімін, кәсіби қарым-қатынас жасауын және кәсіби деңгейде өзін-өзі жетілдіруін жатқызуға болады. Имидждеудің жағымды бағдарлары белгілі бір құндылықтар жүйесін білдіреді, ол жүйе болашақ маманның бейнесін қалыптастырудың қажеттіліктері мен кәсібилігінен құралады. Өзінің болмысында және алдағы кәсіби қызметінде үнемі құндылықтар жүйесінде басым болып табылатын идеалға, эталонға еліктеу керек. Имиджді қалыптастыру құндылықтарының функционалдық мәні қандай да бір белгілі модельге ие эталон мен идеал функцияларын орындаудан тұрады.

## **II ТАРАУ. МАМАН ИМИДЖІНІҢ МАЗМҰНЫ МЕН ҚҰРЫЛЫМЫ**

### **2.1. БОЛАШАҚ МАМАННЫҢ ИМИДЖІН ҚАЛЫПТАСТЫРУ**

Маманның қызметін, бір жағынан, бұқаралық коммуникация құралдары жасаған стандарттарға сәйкес анықталатын, екіншіден, субъект және ұйымның белгілі бір сипаттарының айнасы болып табылатын кәсіби имидж қалыптастырады. Жобаланған имидж қоғамда қалыптасқан түсініктерге сай болуы керек.

Имидж мазмұны мен құрылымын жобалау вариативті сипатта болатын қадамдардың жүйелілігі мен элементтердің қалыптасуынан тұрады. Бизнес саласында корпорациялар (ұйымдар) имиджі басты мәнге ие және ол келесі элементтерден тұрады:

- ұйымның айырықша сипаттарын анықтау және таңдау (сұрыптау);
- ұйымның жағымды қабылданатын сипаттарын дәріптеу және оның әлеуметтік елеулілігіне ерекше көңіл беру;
- тауар және қызмет көрсету тұтынушыларының құндылықтар жүйесінде ұйым туралы мінсіз түсінік қалыптастыру;
- ұйымның таңбалық бейнесін жасау.

Басшы имиджінің өзіне ғана тән элементтер жиынтығы ұйым имиджінің элементтерінен біраз өзгеше болады, ол өзгешеліктер ретінде келесі сипаттарды атап өтуге болады:

- тұлғаның жағымды қабылданатын психологиялық ерекшеліктерін анықтау;
- қоғамдық пікірде соншалықты жақсы қабылданбайтын қасиеттерін боямалап, асырып, үстемелеп көрсету;

- әлеуметтік тұрғыдан қолайлы мінез-құлық моделіне дағдылану, басшыға ғана лайықты қарым-қатынас мақамын пайдалану;
- киімін, шаш үлгісін, өмір салтын өзгерту арқылы бейне жасау;
- қоршаған ортаның имиджін дамыту.

Имидждің салыстырмалы түрде өзгергіш, серпінді болуына байланысты оған алгоритмдеу және технологияны пайдалану үрдістерін толығымен қолдануға болады.

Имидж бойынша жалғыз-жарым жұмыстарда көбінесе саяси имидждің қалыптасу тәжірибесін оқып-игереді, солай бола тұрып, теориялық мәселелер іс жүзінде қарастырылмайды. Көптеген жағдайларда авторлар имиджді интуициялық тұрғыдан анық деп есептейді және имиджді субъектінің тиісті ұсыныстар жасалған саяси мінез-құлқының, іс-әрекетінің стратегиясын суреттеудің аясына сыйдырумен ғана шектеледі. Имидждің критерийлері межелі түрде утилитарлы, яғни тәжіриелік болып келеді: саясаткер «дұрыс ұсыныстарға» бағынғанда, осы арқылы алдын-ала қойылған мақсаттарға қол жеткізеді.

«Имидж мәселелері әлеуметтік психоталдау контекстінде» атты ғылыми еңбекте имидждің теориялық моделін жасауға талпыныс жасалған. Бұл еңбекте А. П. Федоркин мен Р. Ф. Ромашкин «Белгіленген контекст имиджді зерттеуді түрлі әлеуметтік топтардың психикасының тек саналы ғана емес, сонымен қатар бейсана компоненттеріне, олардың мінез-құлқының, іс-әрекетінің уәждемесіне, сонымен қатар мемлекеттік шенеуніктердің бүгінгі күнгі бұқара халықтың талаптарына орай қалыптасқан бейнелеріне ықпал етуші әлеуметтік-психологиялық құбылыс ретінде қарастырады»<sup>1</sup> деген ой айтады. Имидж ұғымына психиканың түйсіксіз компоненттері де енетінін атап айту керек.

В. Н. Маркин «Мен» – мемлекеттік қызметшінің тұлғалық сипаттамасы» атты еңбегінде имидж табиғаты туралы былай деп жазады: «Имидж – бетперде емес, өзінің кәсіптік бейнесін боямалау емес. Мұндай шынайы жағдайлар кездеспей тұрмайды. Бірақ имидждеу технологиясындағы бұл аспект, менің ойымша, басты емес. Бұл жерде басты дінгек – өзің туралы, өзіңнің шынайы, терең (жеке және кәсіби) қағидаларың, мұраттарың, жоспарларың, іс-әрекеттерің туралы ақпарат бере алу мүмкіншілігі ...» [1]. Көптеген еңбектерде имидж айрықша бір психикалық бейне ұғымына жатқызылады.

Имидж ұғымына ғылыми талдаулар В. М. Шепелдің белгілі еңбектерінде ұсынылғын<sup>2</sup>. Ол «имидж дегеніміз – тұлғаның визуалды (көзбен көргендегі) тартымдылығы. Құдайдың берген жағымды имиджі барлар ғана бақытты. Бірақ, әдеттегіше, көпшілік өзін-өзі таныстыру өнері арқылы адамдар алдында ұнамды бола алады»<sup>2</sup> деген ой айтады.

Бұл мәселені келесі пайымдауларға сүйене отырып, барынша кең ауқымды контексте түсіну керек:

---

<sup>1</sup> Шепель В.М. Басқару психологиясы – М., 1984; Шепель В.М. Имиджелогия: жеке тартымдылық құпиялары. – М., 1994.



- кез-келген бейне, субъектінің тұлғалық сипаттарының кез-келген көрінісі имиджге қатысты бола бермейді;

- маман бейнесі тек белгілі бір ортада: басшылар, шығармашылық зиялылар, еркін мамандық иелері ортасында ғана қандай да бір құндылыққа ие бола алады;

- имидж принципті түрде психикалық бейнеге тепе-тең емес, ол айқын білінетін әлеуметтік қасиеттерге ие;

- имиджді зерттеуде нысанға алынатын негізгі пән сан тарапты тұлғааралық коммуникация жүйесін құрудан тұрады; имиджді қалыптастырудың мақсаты бұқара көпшілік алдында жағымды бейне жасау технологиясы болып табылады.

Г. Почепцов «Имиджмейкер» атты еңбегінде «коммуникативті ақиқаттың шынайылықпен түйіскен жерінде бір қатар жаңа ғылыми пәндер пайда болады. Олардың ішінде – келіссөздер жүргізу теориясы, насихат, жарнама, лоббизм, паблик рилейшнз»<sup>1</sup>, - деген пікір айтады. Адамдардың, мемлекеттік органдар мен корпорациялардың қажеттіліктеріне байланысты әсерлерді, шифрланған бейне мен белгілерді қайта жаңғыртатын бірсыпыра индустриялар пайда болды.

Имидждің қолданбалы зерттеулерінде қарастырылатын мәселелердің тұжырымы ерекшеленеді.

Біріншісіне имидж жасаудың қандай да бір әмбебап, қарапайым, бірақ тиімді әрі кез-келген адамға қолжетімді тәсілдерді жарнамалайтын ғылыми-көпшілік жарияланымдар жатады. Бұл жұмыстарда тәжірибелік ұсыныстардың құралдық тәсілдері мен модальдылығы басым екені анық байқалады. Субъектіге қалай дұрыс қарау, сөйлеу, жүру керектігі, адам мінезінің сан қырын вербалдық емес сипаты мен мінез-құлық, іс-әрекеті бойынша қалай анықтауға болатыны нұсқаулықта көрсетілген. Ақыл-кеңестер парасатты ойдың шектеуінен шықпайды, сондықтан оларды ғылыми тұрғыдан нанымды ете алмайды.

Жарияланымдардың екінші тобы имидж болмысының жеке жақтарын зерттеудің ғылыми бағытталуымен ерекшеленеді. Ол, ең алдымен, патопсихологиялық әдістемеден онтопсихологиялық әдістемеге дейінгі аралықты қамтитын психодиагностиканың түрлі бағыттары бойынша сансыз көп жұмыстар болып табылады. Соңғы уақыттары микроэкономикада қолданбалы зерттеудің үлгілерін, соның ішінде мемлекеттік секторлардың аясынан тыс, фирма көлеміндегі басшылық стилін және басшы имиджін зерттейтін жұмыстар көптеп пайда бола бастады.

Жарияланымдардың үшінші тобына даралық-тұлғалық қасиеттерді зерттеу мен қазіргі заманғы басшы немесе менеджердің әлеуметтік топтардың саналы және бейсана қажеттіліктеріне сәйкес болатын имиджінің қалыптасу технологиясын жасау тән, бұл топты имидждік тәсілдер деп те атауға болады. Жетістіктерге қол жеткізу үшін менеджердің келесі даралық-тұлғалық

---

<sup>1</sup> Почепцов Г. Имиджмейкер. – Киев, 1995. – 7 Б.

қасиеттерін атап көрсетуге болады: күш, жомарттық, әділдік, өктемдік, мейірбандылық. Авторлардың мінсіз басшының бейнесін жасай отырып, олардың тек сыртқы сипатына ғана көңіл бөлуі, тұлғаның ішкі психологиялық қасиеттерін назардан тыс қалдыруы бұл тәсілдің негізгі кемшілігі болып саналады.

Жақсы маман (менеджер) және мықты тұлға болу үшін бір ғана сыртқы тартымдылық жеткілікті емес.

Мінез-құлық, іс-әрекет стратегиясын жобалау үрдісін оқып-үйрену үшін «мінез-құлық, іс-әрекет» түсінігін, оның түрлерін және оған қатысты барлық ұғымдарды қарастыру қажет.

## 2.2 МАМАН ИМИДЖІНІҢ МАЗМҰНЫ МЕН ҚҰРЫЛЫМЫ

Кез-келген маманның атқаратын қызметінің жүзеге асуы шынайылықтың мінсіз көрінісін субъектінің жан дүниесін қайта өзгертуге қабілетті нақты әрекеттермен жүйелі біріктіре алатын нақты актілерде пайда болады.

Мінез-құлық, іс-әрекет – адамның қандай да бір қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған бүтіндей бір белсенділігі. Сонымен қатар, іс-әрекеттің кәсібилігінің және адам тұлғасының кәсібилігінің шынайы өмір тәжірибесінде іске асу формасы болып табылады. Бір жағынан, кәсіби мінез-құлық, іс-әрекеттің көптеген актілер мен операциялар арқылы шешімнің объективациялану үрдісі болып табылатын мазмұнын, екінші жағынан, белсенділіктің «қызмет имиджі» және «тұлға имиджі» категорияларымен анықталатын сыртқы көрінісін ажырата білу керек. Маманның өз мінез-құлық, іс-әрекетін кәсіби қызметіне байланысты осы қызметтің әлеуметтік функциясының барлық сипаттары айқындалады.

Әлеуметтік организмнің атрибуты болып табылатындықтан, қызметтегі кәсіби мінез-құлық, іс-әрекет социумның объективті сипаттарын бере алады. Ол қызмет субъектісінің объектімен байланысын жүзеге асырады және сана мен ойлаудың кері байланысының субъект реакцияларына деген аса зор ықпалына қарамастан, әлеуметтік заңдылықтарға толығымен бағынады. Кәсіби мінез-құлық, іс-әрекет мәдени дамудың нақты тарихи деңгейіне, адамгершілік құндылықтар мен құқық нормаларына сәйкес операциялар, актілер мен әдістемелердің бүтіндей бір жүйесі арқылы іске асады.

Маманның мінез-құлық, іс-әрекетін моделдеу бұл феноменді қаншалықты әлеуметтік критерийлер тұрғысынан болса, соншалықты психологиялық критерийлер тұрғысынан талдауды қажет етеді. Біздің ойымызша, кәсіби мінез-құлық, іс-әрекетте басқа да өндірістік белсенділік формалары сияқты субъектінің психологиялық қондырғылары жүзеге асады. Қондырғы дегенде субъектінің туындаған жағдайларға байланысты белгілі бір сипатта әрекет жасауға әрқашан дайын болуы деп түсінуге болады. Субъект туындаған жағдайларды үстем болу, ынтымақтастықта болу, толықтыру, кереғар, девиациялық бағынушылық, қарым-қатынас, эпатаж, агрессия, кооперация

сияқты түрлі формаларында қабылдауға қабілетті. Коммуникация ұжымдық органдар арқылы іске асатын жағдайларда мызғымас деп танылған ниеттес адамдардың ұжымдарында да қарама-қайшылықтар мен дау-дамайлар үнемі туындайтындықтан, мұндай үрдістер, оны шешу жолдары мен өзара ықпал ету әдістері туралы айтуға болады. Осыған сәйкес мүдделердің тартысында мүддені «жоғалтатын» және мәселелерді шешудің жаңаша сипатын көрсете алатын қандай да бір нәтиже беруші вектор қорытындылаушы болып шығады. Еңбек әрекеті өзіндік ерекшеліктерге ие болғандықтан, онда субъектінің тәжірибелік белсенділігін қайта өзгертуші жалпы және ерекше механизмдері тоғытылған.

Агрессивті мінез-құлыққа әлеуметтік мүмкіндіктерде де, физикалық ахуалында да басқаларға басымдық көрсету, өктемдік жасау, олардың пікірімен санаспау, бәсекелестерімен қатаң тайталасуға және тартыстарға баруға психологиялық тұрғыдан әркез дайын жүру, экономикалық тыңшылықты, «Black Public Relations» деп аталатын демпингті қолдану, жұмысшылардың наразылығын, ереуілдерін, митингтерін қатаң түрде басып тастау сияқты әрекеттер тән. Агрессивті мінез-құлықтың жекелей көрінуі басшылардың басқа бір адамға күш көрсетуге, өктемдік жасауға және оларға мін тағуға даяр тұруынан байқалады. Экономикалық қызметтерде сан түрлі мүдделері бар, білім және мәдениеттің түрлі деңгейлеріне (көбінесе, бұл деңгей төмен болып келеді) ие көптеген адамдардың жұмыс істеуіне байланысты агрессивті басқару түрі сирек құбылыс емес.

Әумесерлік (девиантты) мінез-құлық, іс-әрекет қоғамда қабылданған құқықтар мен адамгершілік нормаларға сай әрекеттерде қарама-қайшы болатын қылықтарда пайда болады. Девиация түрлері сан алуан болуы мүмкін, мұндай мінез-құлық мазмұны жағынан экономикалық және құқықтық қылмыстарға сәйкес келеді. Девиацияға «сұр үлгілер» түрінде болатын тәсілдер арқылы салық төлеуден саналы түрде бас тарту, жалған өнім шығару, «қаржы пирамидасын» құру, тауар контрабандысы, жұмыстан тыс уақыттарда қауіпсіздік техникасы шараларын сақтамастан жұмысшыларға қыспақ жасау арқылы тапсырмалар орындату, балалар еңбегін пайдалану сияқты және т.с.с. әрекеттер жатады.

Рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет субъектінің қызметтің алдына қойған мақсаттарына қарағанда, сыртқы ортаның түрлі жағдайларға байланысты маңызды объектілеріне бағытталуын көрсетеді. Рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет қандай да бір мәртебеге ие талаптармен, қоғамдық пікірлермен, субъектінің әлеуметтік жағдайымен, қабылданған «рөлден» айналадағы адамдардың, қоғамның үмітімен, ұжымның қалыптасқан имиджі мен қызметкерлердің имиджімен айқындалады.

Өндірістік қызметте кәсіпорын иелерінің, еңбек ұжымының, әртүрлі деңгейдегі қызметкерлердің қоғамдық қызығушылықтары, мүдделері жүзеге асады.

Мүдде – субъект мақсатқа қол жеткізуге психологиялық тұрғыдан дайын болған кезде туындайтын қандай да бір нақты әрекетке қатысты ішкі қозғаушы күш. Адамдардың мінез-құлқының айқын, нақты көрінісі, шын мәнінде, олардың мүдделерінің көрінісі болып табылады.

Саналы түрде пайда болған мүдделер олардың іске асуына шынайы мүмкіндік туғанда ғана мінез-құлқы уәжі болатынын кәсіби қызметтің ерекшелігі айқындап отыр. «Уәж – өзінді және өзгелерді жеке мақсаттарға және ұжымның мақсатына жетуге ынталандыру үрдісі». Адамда көптеген жағдайлардың әсерінен қалыптасатын уәждер ынтаның ықпалымен ғана «іске қосылады». Ынтаның өзі ішкі (іске қатысты, адамгершілік міндеттер және т.б.) және сыртқы (басқа адамдардың әрекеті, туындаған мүмкіндіктер) болып бөлінеді. Ішкі ынталанудың негізінде адамдардың әрекетінде байсалдылық басым болады, олар өздерінің іс-қимылында ұятты басшылыққа алады, өзгелерге қарағанда күштерін аз жұмсайды, тапсырмаларды жақсы меңгереді. Бірақ іс-қимылға жетелейтін ішкі уәж қажеттіліктердің күрделі жиынтығының өзара әрекетінің нәтижесі болып табылады және ол біртіндеп өзгеріп отырады.

Ынта мазмұнына қарай экономикалық және экономикалық емес болып бөлінеді. Алайда, олардың арасында нақты бір шекара жоқ, іс жүзінде де олар өзара бір-бірімен тығыз байланысты, бірін-бірі өзара толықтырып отырады, көбінесе бір-бірінен ажыратылмайды. Лауазымның көтерілуі және осымен байланысты жалақының көтерілуі тек қосымша материалдық игіліктерге ие болу мүмкіндігін ғана беріп қоймайды, сонымен қатар атақ, құрмет, жаңа әлеуметтік мәртебе де береді.

Адам мінез-құлқына әсер ететін әртүрлі уәждердің ара қатынасы уәж құрылымын жасайды. Ол мейлінше тұрақты, бірақ оқыту және тәрбиелеу үрдісінде қандай да бір мақсатқа бағытталған қалыптастыру үрдісіне бейім болады. Әр адамда ол жеке, дара түрінде болады, сонымен қатар игілікті табыс деңгейі, әлеуметтік мәртебесі, біліктілік, лауазым, қызмет мазмұны, адамгершілік құндылықтар сияқты көптеген факторларға тәуелді. Субъектінің кәсіби белсенділігінде уәж бен қызметтің соңғы нәтижесі арасында біркелкі байланыс жоқ, бұл жағдайда қабілеттілік, сол сәттегі көңіл-күй, жағдайды түсіну, басқа адамдардың ықпалы сияқты көптеген кездейсоқ немесе субъективті факторлар араласады.

Әлеуметтік зерттеулер<sup>1</sup> бойынша, жеткілікті қаржыға ие болған жағдайда, сауалнамаға жауап берушілердің 20 пайызы «қандай жағдай болса да», жұмыс істегісі келмейтінін көрсетеді. Үштен бір бөлігінен көбі (36%) «қызықтыратын жұмыс» болған жағдайда ғана жұмыс істеуге дайын, осынша пайыз «жалғыздықтан және жалығудан қашу» үшін, 14 пайызы «өз-өзін жоғалтып алмас» үшін жұмыс істемек, ал 9 пайызы «жұмыс қуаныш сыйлайды» деп ойлайды. Сауалнамаға жауап берушілердің тек 12 пайызы ғана қызметтің негізгі себебі «тек ақша» үшін, 45 пайызы «атақ» үшін жұмыс істейтіндерін, 35

---

<sup>1</sup> В. Р. Веснинді қар., Ұжымның жеке құрамының тәжірибелік менеджменті. - М.: Юристъ, 1998.

пайызы «жұмыс мазмұны қанағаттандырады» дегенді, 15 пайызы оларды «билік» қызықтыратынын айтты.

Бұл жерде еңбек белсенділігінің негізгі уәжі ақша емес, «атақ», «қызықтыратын жұмыс», «тұлғаның тоқырау қаупі», «билік» арқылы тұлғаның өзін-өзі нәтижеге жеткізуі маңызды екенін атап айтқан жөн.

Кәсіби мінез-құлық, іс-әрекетті моделдеу кезінде маман тұлғасының «өзі-өзін көкейтесті ету қағидаты» ерекшеліктерін ескеру қажет. Осы қағидаға сәйкес, жеке тұлғаның мінез-құлқының негізгі уәжі дегеніміз адамның өз өмірін сақтау, өзін неғұрлым күшті ету, ал өмірін оны қанағаттандыратындай ету мақсатында өз қабілеттерін іске асыру болып табылатын өзі-өзін көкейтесті етуге ұмтылыс болып табылады.

Тұлғаның өзі-өзін көкейтесті етуі жеке, кәсіби және қоғамдық өмірде қиындықты жеңу және олармен күресу барысында іске асады. Оған енжарлық, селқостық, қорғана алмайтын психологиялық реакциялар емес, керісінше, белсенділік, агрессивтілік, өз күшіне жүгіну, оған деген сенім тән. Тұлғаның өз-өзін актуалдандыруы, әсіресе, кәсіби қарым-қатынаста көрінеді. Бағалау, түсіну және жан ашырлық үрдістері тығыз психологиялық қарым-қатынасқа әкеледі.

Тұлғаның өзі-өзін көкейтесті етуі бағалау, түсіну және жеке мәселелерге ортақтаса білу үрдістері тығыз психологиялық тұрғыдан өзара әрекет етуді, уәждер мен әріптестердің мүдделерін саралауды тудыратын кәсіптік қарым-қатынас барысында ерекше көрінеді.

Тұлғаның өзі-өзін көкейтесті етуі өз-өзін құрметтеу, айналасындағылар тарапынан оның маңыздылығын мойындау, табысқа жету үшін күшті болу, іскерлік, билікқұмарлық, білімдарлық, жоғары әлеуметтік мәртебе, өзгелерден өзінді артық сезіну сезімі және жағдайды игере білу білігі арқылы жүзеге асады.

Адамның психологиялық қанағаттануы оның еңбегінің нәтижесі болып табылады. Оның наразылығы қолайсыз еңбек жағдайы мен жағымсыз ортадан туады. Жақсы жұмыс оның бойында ризашылық сезімін тудырады, ал жаман жұмыс наразылықты өсірмейді, бірақ наразылықтың тууына себепкер болады, ал жақсы жұмыс қанағаттандырады. Қызметкер кәсіби қызметтен жағымды импульстер немесе шабыт (жоғарғы еңбекақы, абырой-бедел, әлеуметтік мәртебе, еңбектің шығармашылық сипаты, қауіпсіздік және т.б.) алады, бірақ оның есесіне ол кәсіпорын қызметіне өз үлесін қосады. Мұны маңайындағылар кері бағалауы мүмкін. Кез-келген кәсіби қызмет ресми жұмыс уақытынан тыс кездері күйзелісті бастан кешіруге себеп болады, қаржы және экономикалық нәтижелерге жауапкершілікті, бірқаншама дене және ой машақаты сияқты басы артық жұмыстарды талап етеді. Көптеген қызметкерлер өсіп келе жатқан ынталарды ескере отырып, осының нәтижесінде көп ақша қаражатына ие болу және өзге нарықтық деңгейде өзінің қажеттілігін қанағаттандыру мақсатында өз еңбек үлестерін арттыруға дайын. Қызметкердің өз қызметіне қанағаттану дәрежесі өзінің еңбек үлесін ынтамен

салыстырғанда, ынтаны қаншалықты жоғары қоятынына байланысты. Кез-келген қызмет, тіпті шығармашылықтың өзі көп қайталанатын шытырман операциялардан тұрады, осының нәтижесінде еңбекке деген қанағат сезімі дағдыға айналып кетеді, уақыт өте келе сыртқы ынта мен еңбек үлесінің арасында жеке тепе-теңдік орнайтын болады.

Рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет екі негізгі функция арқылы жүзеге асады. Біріншісі субъектіні қосымша талдау мен уәждеуді қажет етпейтін әрекеттердің белгілі бір алгоритмдеріне, қандай да бір автоматтанған дәрежеге жеткізілген реакцияларға бағыттайды. Қандай да бір жағдайдың мәніне қанық адам өзіне жақсы таныс рөлдің аясында нәтижелі әрекет жасай алады, сөйтіп, әріптестерінің, қол астындағылардың, серіктестердің ойынан шыға алады. Бір жұмыс күні ішінде іскер адамға бастық, әріптес, бағынышты, тұтынушы сияқты бірнеше рөлді сомдауға тура келеді.

Екіншісі – маманның меншікті атқаратын қызметі, ол серіктесінде оның мінез-құлқынан, іс-әрекетінен қандай да бір болжауларды қалыптастырады, ал олар өз кезегінде серіктестің болжауларын байқай алады. Ұжымдағы функционалдық рөлдер қызметкердің міндеттері, құқықтары, жауапкершілігі, ұжымның басқа мүшелерімен ресми қарым-қатынастары, сонымен қатар, кәсіби қасиеттеріне қойылатын негізгі талаптар көрсетілген лауазымдық міндеттермен нақтыланады. Сонымен қатар, лауазымдық нұсқаулық қызметкердің қандай да бір дербестік деңгейін, бастамашылдығы мен шығармашылығын көрсету мүмкіндігін белгілейді.

Осылайша, қызметкердің кәсіби рөлінің жүйесі бірнеше элементтерден және олардың арасындағы құрылымдық өзара қарым-қатынастан құралады. Бұл рөлдік қатынастар, рөлдік болжаулар, рөлдік мінез-құлық пен іс-әрекет (яғни рөлді орындау) рөлдің орындалуының бағасы, рөл орындалмаса немесе орындалуы талапқа сай болмаса, жасалатын ықпалшара болып табылады. Болашақ маманды қалыптастыру үшін оқыту барысында имидж моделі элементінің адамдардың бір ғана рөлді әр түрлі орындайтынын түсіндіруге мүмкіндік беретін ерекшелігін анықтап алу керек. Мұндай элемент «рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет» деген ұғым болып табылады.

Рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет екі айнымалының функциясы ретінде жүзеге асады, олар: әлеуметтік рөл және тұлғалық «МЕН». Адам өз рөлін өзінің мінез-құлқына, мүмкіндіктеріне, темпераментіне, мәдениеті және білім дәрежесіне байланысты өзінше орындайды («ойнайды»). Жоғары деңгейдегі кәсіпқойдың рөлді табысты орындауы тек ресми өкімдерді білуі мен түсінуіне ғана емес, сонымен қатар айтылмыш рөлді, оның құқықтары мен міндеттерін, оны орындалуын қабылдауға әлеуметтік-психологиялық дайындығын және рөлдің орындалуын қамтамасыз етуге сүйенеді. Осы жағдайда ресми рөлдік өкімдер тиісті ішкі түрткілерге ұштасады. Осыған байланысты мінез-құлықтың жауапкершілік, кәсібилікке талаптану деңгейі, кәсіби қызығушылық, өз жұмысын бағалау, еңбекке қанағаттану сияқты ерекшеліктері бейнеленетін рөлдік мінез-құлық, іс-әрекеттің жеке стилі пайда болады.

Рөлдік мінез-құлықтың құрылымы біршама сыртқы себептермен және ішкі шарттармен анықталады. Олардың ішіндегі негізгілері: ресми өкімдерді білу және түсіну, жауапты қызметкердің рөлін қабылдауға психологиялық дайындық, рөлді меңгеруге жағдай жасау, жеке санасына психоэмоциялық әсер ету, субъектінің өзін-өзі бағалауы.

Рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет мінез-құлық, іс-әрекеттің жеке стиль элементтеріне ие. Қызметкердің жауапкершілігі өз шешіміне сәйкес қажетті және міндетті лауазымдық әрекеттерді саналы және ерікті орындайтын қызметтің ішкі бақылауы мен адамгершілік тұрғыдан реттеу құралы болып табылады. Жауапкершілікті сезіну үшін қызметкердің әлеуметтік тұрғыдан кемелденуі, оның азаматтық және саяси ұстанымының болуы қажет, оның себебі нәтижесінде кәсіпорынның табысты қызметі, бүтіндей алғанда, қоғамға да, мемлекетке де пайдасын тигізеді.

Талаптанудың кәсібилік деңгейі қызметкер қол жеткізуге тырысатын мақсаттың қиындығының деңгейін белгілейді. Талаптанудың қажетті деңгейі кәсіпорынның экономикалық, қаржылық тұрақтылығы, қызметкерлерге лайықты еңбекақы төлеу, ұйым дамуының тек өндірістік қана емес, сонымен қатар әлеуметтік те бағдарламаларының іске асуы болып табылады. Жұмыскерлердің еңбегіне лайықты еңбекақы, ұйымның тек өндірістік бағдарламаларын ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік бағдарламаларын жүзеге асыру керек. Кәсіби талаптану деңгейіне табысты әлеуметтік-шартты, тарихи-нақты стандарттар, маман тұлғасының өзін-өзі құрметтеуі және өзін-өзі істе көрсете алуы, өткеннің қандай да жағымды не жағымсыз тәжірибесі, өз рөлін игеру деңгейі, индивидтің жеке ерекшеліктері (жынысы, жасы, ұлты, білім ерекшелігі, отбасы жағдайы) әсер етеді.

Тұлғаның кәсіпқойлығын өзі бағалауы оның бейнесінің ең жоғары көрініс беруіне – дербес санасына негізделген және өзін білудің, өзіне деген қарым-қатынастың, өз мінез-құлқын басқара алу қабілетінің ерекше формасы болып табылады. Мүмкіндіктерін білу қарым-қатынасқа түсу міндетті болып табылатын өзге де адамдардың мінез-құлқының механизмін білу қажет болған сияқты маманның кәсіби қызметі үшін де аса қажет. Маман өзін қызметті саралау жолы арқылы, сонымен қатар өзінің жеке әрекеттерінің салдарларын сезіну арқылы түсінеді. Өзін-өзі тану деңгейі өзін-өзі дәл бағалау дәрежесіне сай пайда болады. Ол өзіне сайма-сай, көтеріңкі немесе төмен болуы мүмкін. Өзін-өзі аса төмен бағалаған жұмыскер қызметкер өзінің әлеуетті мүмкіншіліктерін толықтай және жеткілікті пайдалана алмайды, жауапкершілікті қажет ететін шешімдерден қашады, қойылған мақсатқа жету жолында туындайтын қиындықтарды жеңе алатынына жиі күмәнданады. Әдетте, бұлар – басқа адамдармен тіл табыса алмайтын, өзіне сенімсіз, тұйық адамдар. Басқа адамдармен өзара әрекет ету олар үшін үнемі өзін және ішкі психологиялық кедергілерді жеңе білуді қажет ететін өте қиын әрі жағымсыз жұмысдеп саналады.

Өзін-өзі жоғары бағалайтын қызметкерлер көбінесе өзіне риза және сенімді болып көрінеді. Олардың ойынша, көбінесе оларға «бәрін өздері істей алатын» және «барлығы өз қолдарында» сияқты болып көрінеді, сондықтан да олар барлық істерге бел шеше кіріседі, ал егер сәтсіздіктер туып жатса, «объективті ішкі себептерге» жаба салады. Мінез-құлық, іс-әрекет және қандай да бір нақты жұмысты атқару үшін шынайы мүмкіндіктеріне пара-пар өзін-өзі бағалау қолайлы болып табылады. Мұндай адам өз күшіне сенімді, күштерін ұтымды пайдалана алады, сонымен қатар жұмыста тиімді нәтижелерге жете алады. Бұдан басқа ол қызметті атқаруда жеке-дара стилін қолдана отырып, өзінің тұлғалық әлеуетін толықтай пайдалануға қабілетті. Қызметкердің тұлғалық әлеуеті оның шығармашылық тұрғыдан өзін-өзі көрсетуіне, өзін нәтижеге жеткізуге бағытталған ішкі, физикалық (дене) және рухани энергиясын, оның іс-әрекеттік позициясын (ұстанымын) көрсетеді.

### 2.3. БОЛАШАҚ МАМАННЫҢ ОЙЛАУ ҚАБІЛЕТІНІҢ АСПЕКТІЛЕРІ

Ойлауды қалыптастырудың қажеттілігі, ең алдымен, оның мазмұнына талдау жасауды қарастырады. «Ойлау» деген философиялық термин «сана», «рух», «мінсіздік» сияқты ұғымдарды мейлінше кең ашып, адамға ғана тән ең жоғарғы формалар, адамның танымдық мүмкіндіктері дамуының тарихи үрдісі, сондай-ақ адамзаттың текті белгісі болып танылады. Психологияда адамның жеке санасы, оның мақсаттарды ұтымды қою және ол мақсаттарға жете білу қабілеттері артықшылық деп танылады. Танымның философиялық теориясы бойынша, ойлау – адамның танымдық жұмысының қорытынды жемісі ретінде қарастырылса, психологияда субъектінің мінсіз белсенділігінің пайда болу үрдісі, эмоциялық-сезімдік көрінісінің ерекшелігі басты пән ретінде қарастырылады.

Философиялық негіздерге және тәжірибелік психологиялық білімге сүйенгенде ғана абстракциялаудың жеткілікті жоғары деңгейінде аталған категорияға талдау жасауға болады. Ең алдымен, ойлау субъектінің танымдық белсенділігінің және бейнеленудің атрибутивті үрдісінің жоғары формасы болып табылады. Ол сыртқы әлем шексіздігінің жүйелендірілген және құрылымданған логикалық заңдар түріндегі мінсіз, жүйелі және оңтайлы формада қайта жаңғырылуы, сонымен бірге ақиқаттың адамның шығармашылық бейнелеуі мен қайта жасауының белсенді формасы болып табылады. Ойлау не ақиқаттың өзінде, не уақыттың дәл осы сәтінде субъектінің өзінде де жоқ нәтижелер туғызады, яғни оған шығармашылық сипат тән, басқаша айтқанда, ол «әлемді көрсетумен ғана шектелмей, оны өзі жасайды». Сонымен бірге, оны жаңа білімдерді алу үрдісі, бұған дейін қалыптасқан танымдардың шығармашылық тұрғыдан қайта жаңаруы деп түсінуге болады. Ойлау – кез-келген заттың мәнін ашатын рух қозғалысы. Оның нәтижесі ретінде ой, идея сияқты ұғымдар белгіленген. Ойлаудың өзіне ғана тән



нәтижесі түсінік болып табылады, ал түсінік дегеніміз – өздерінің неғұрлым жалпы және неғұрлым мәнді белгілері көрсетілген заттар тобының жалпыланған көрінісі.

Ойлаудың өзі біркелкі емес, оның түрлеріне пайымдалған ойлау және сөздік-логикалық ойлау жатады. Ойлаудың аталмыш түрі тіл құралдары негізінде бар болатын және әрекет жасайтын ұғымдарды, логикалық құрылымдарды пайдалану арқылы сипатталады. Міндеттерді шешу бақыланатын қозғалыстағы акт көмегімен жағдаятты (оқиғаны) шынайы өзгерту арқылы іске асатын жағдай көрнекілік-әрекеттік ойлаудың негізгі белгісі болып табылады. Көрнекі-бейнелік ойлау дербес түр ретінде ерекшеленеді. Оның қызметтері қандай да бір жағдаятқа түсінік беру және адамның өз қызметі нәтижесінде қол жеткізгісі келетін өзгерістермен байланысты. Бейнелік ойлау көмегімен заттың түрлі шынайы сипаттамаларының бүкіл алуан түрлілігі толық түрде жасалады. Оның маңызды ерекшелігі заттар мен оның қасиеттерінің әдеттен тыс, «ақылға сыймайтын» үйлесімін жасау болып табылады.

Ойлау адам санасы сипаттарының бірі, неғұрлым кең философиялық категория болып табылатындықтан, адамның іс-әрекетінің түрлі формада көрініс беруінің сапалы түрдегі өзіндік ерекшелігіне ие болып табылады. Егер ойлаудың қоғамдық-тарихи сипатын және адам тәжірибесінің нақты формаларымен бөлінуін есепке алсақ, онда ойлау белсенділігінің барлық элементтері мен өзгешеліктерін суреттеу оңай іс болмайтыны белгілі болады. Оның түрлерін бөлу үшін негіздеме ретінде оның қолданылу аясын, олардың шешетін міндеттерінің түрлерін, ойлау үрдістерінің уақыты мен қарқындылығын, оның ішкі және сыртқы бағыт-бағдарын, алгоритмдердің ерекшеліктерін атауға болады. Шешілетін міндеттердің типтеріне қарай теориялық және тәжірибелік ойлауды, осыдан туындайтын құрылымдық және динамикалық ерекшеліктерді бөліп қарастырады. Теориялық ойлау – заңдарды, ережелер мен қағидаттарды (принциптерді) білу. Тәжірибелік ойлаудың негізгі міндеті – ақиқаттың физикалық тұрғыдан өзгеруін дайындау, яғни мақсат қою, жоспар, жоба, сұлба жасау.

Тәжірибелік ойлаудың маңызды ерекшеліктерінің бірі – оның уақыттың тығыз жетіспеушілігі жағдайында өрістеліп, іске асып жататыны. Тәжірибелік ойлауда болжамдарды тексеру мүмкіндіктерінің едәуір шектелуі бар. Осылардың барлығы кейде тәжірибелік ойлауды теориялық ойлауға қарағанда одан әрі күрделендіре түседі, қарама-қайшылықты, танымға күрделі де қиын қылып көрсетеді. Теориялық ойлауда келесідей көрсеткіштер қолданылады: ойлауға тікелей қатысты жалпылауыштық сипат, бір жағдайда бұл ғылыми ұғымдар болса, енді бірде өмірде кездесетін, ситуациялық жалпылаулар.

Интуитивті және аналитикалық (логикалық) ойлау арасындағы айырмашылық үш айнымалыға негізделген. Ойлау үрдісінің өту уақыты, кезеңдерге бөлінуі және субъектінің ұғынғаны (немесе ұғынбағаны) осы айырмашылықтың өлшемдері болып табылады. Аналитикалық ойлау

уақыттың бірнеше кезеңдерін қамтиды, нақты айқындалған кезеңдері бар, белгілі бір деңгейде ойлаушы адамның өзінің санасында көрініс береді. Интуитивтік ойлау – өтуі тез болатын, нақты белгіленген кезеңдері жоқ, көбінесе санада саралау деңгейі төмен боып келетін ойлау түрі.<sup>1</sup>

Жоғарыда аталғандарымен қатар шынайы және аутистік сияқты ойлау түрлері де бар. Біріншісі сыртқы әлемге бағытталған және логика заңдарымен реттеледі, ал екіншісі адамдардың ойындағысын жүзеге асыруға және ойындағысын шынайы бар етіп көрсетуге ұмтылысқа байланысты. Продуктивтік және репродуктивтік ойлаудың айырмашылығы «адамның ойлау әрекеті үрдісінде алынатын өнімнің субъектінің білімдерімен салыстырғанда қаншалықты жаңа болу деңгейіне байланысты» [1].

Тәжірибелік және теориялық міндеттерді шешудің ерекшеліктері негізінде ойлаудың үш түрі белгіленеді: тәжірибелік, нақты-бейнелік және абстрактілі.

Тәжірибелік (нақты-іс-әрекеттік) ойлау Л. С. Выготскийдің пайымдауларына сәйкес, адамдардың өндірістік, құрылымдық, ұйымдастырушылық және басқа да қайта жасаушы қызметтері жағдайында нақты міндеттерді шешуге бағытталған. Тәжірибелік ойлау, ең алдымен, адам миындағы оның жұмыс операцияларының техникалық, құрылымдық көрінісі болып табылады. Ол техниканы ұғыну және адамның техникалық міндеттерді өз бетінше шеше білу дағдысына негізделінген. Техникалық іс-әрекет үрдісі жұмыстың ақыл-ой және тәжірибелік компоненттерінің өзара әрекет ету үрдісі болып табылады. Абстрактілі ойлаудың күрделі элементтері адамның тәжірибелік әрекеттерімен ұштасады, олар бір-бірімен тығыз байланысты. Нақты-іс-әрекеттік ойлаудың маңызды ерекшеліктері – анық көрінетін байқаушылық қабілеті, бөлшектерге, ерекшеліктерге назар аударушылық және оларды нақты жағдайда пайдалана білу, кеңістік бейнелер мен сызбалармен операцияларды жасай білу, ойлаудан іс-әрекетке, және іс-әрекеттен ойлауға тез арада ауыса білу қабілеті жатады. Ойлау аталған осы түрінде ойлау мен еріктің бірлігін көрсетеді.

Нақты-бейнелік немесе көркемдік ойлау оқшауланған эмоциялық-сезімдік жалпылауларды адам объектісі туралы тұтастығын, бірыңғайлығын, түсінудің психологиялық механизмдері арқылы үрдістер мәніне енетін маңызды ерекшеліктерін көрсететін объект туралы тұтас ұғымдарға - нақты ой-бейнелерге түсіретінімен сипатталады. Абстрактілі немесе сөздік-логикалық ойлау, көбінесе, табиғат пен адам қоғамында жалпы заңдылықтарды табуға негізделінген. Абстрактілі теориялық ойлау жалпы байланыстар мен қарым-қатынастарды бейнелейді. Ол көп жағдайларда ұғымдар мен кең категориялар арқылы қызмет жасап, бейнелер мен елестерге көмекші рөл беріледі.

Ойлаудың үш түрі де бір-бірімен тығыз байланысты. Адамдардың көбісінде нақты-әрекеттік, нақты-бейнелік және теориялық ойлау кең мөлшерде

---

<sup>1</sup> Робер М.А., Тильман Ф. Индивидтің және топтың психологиясы.-М.: “Бизнес-школа “Интел-Синтез”, 1997.

дамыған, алайда шешілетін міндеттердің сипатына қарай, бірінші орынға кейде ойлаудың бірінші түрі, не екінші түрі, не үшінші түрі шығып отырады.

Ойлау белсенділігінің тағы үш аспектісі арқылы мәселелерді шешу мүмкін болады. Интуитивтік, жүйелік, стратегиялық ойлау бір уақытта қызмет етеді. Оларды нақтырақ қарастырайық. Интуитивтік ойлау мәселені шешу үшін жасалатын қажетті әрекеттер кейде түсініксіз болатынын қарастырады. Мәселені шешудің жолы ойлаудағы кейбір «сәулелер» арқылы, кездейсоқ келетін сияқты. Субъект үшін мәселені шешу алгоритмін мұқият сақтаудан гөрі, оны шешу жолын дұрыс табу маңызды болып көрінеді.

Жүйелік ойлау – жүйелі әрекеттер қатары арқылы шешім таба білетін ойлау түрі: мәселені шешілетін міндеттер қатарына бөлу, олардың түрін өзгерту, қатесін түзеу, жаңа идея табу және т.с.с. әрекеттер анықталған алгоритмге сәйкес бір-бірінен кейін жасалады.

Стратегиялық ойлауда ең алдымен көп амалдардың ішінен ең тиімділерді таңдай білу қажет. Ойлау қызметінің мақсатына нақты шешімді табу емес, сәттілікке апаратын іс-әрекет жасаудың тиімді жоспарын жасау жатады.

Логикалық ойлау адам зияткерлігінің ажыратылмас бөлігі болып табылады. Шығармашылық ойлау қараңғыдағы жарықпен тең. Маңызды идеялар әр түрлі тәсілдер арқылы пайда болады. Кейде олар қосымша жұмысты қажет етпей, дайын түрде ойымызға келеді. Көбінесе, аталмыш идеялардың соңғы түрі «бастапқы идеямен» көп еңбек ету нәтижесінде пайда болады. Идеялар қандай жолмен жасалса да, мынау айқын болады: ой саналы немесе санасыз түрде болсын, олармен жұмыс жасау қажет. Ойлау – иерархиялық үйлесімде құрылатын идеяларды басқару үрдісі.

Естіліммен салыстырғанда, ойлау – сапалы түрдегі өзге үрдіс болғанымен, алдыңғы психологиялық үрдістерден ажыратылуы мүмкін емес. Басқа сөзбен айтатын болсақ, тікелей емес және нақты бейнелеуден жанамалы бейнелуге апаратын «көпір» болуы қажет.

Ондай ауысу жолы ретінде алдыңғы ойлау ұғымы қолданылады, оның ерекшеліктерін Ж. Пиаже толық зерттеген. Ол әр түрлі ойлаудың ерекшеліктерін белгіледі. Алдыңғы ойлауда ұғымның логикалық құрылымдырының қалыптасуы жоқ, заттар мен құбылыстармен әрекет жасаудың жеткіліксіз тәжірибесі орын алады. Ж. Пиаже ойлаудың дамуы операциялар жүйесі дамуының нәтижесі деп санаған, яғни логиканың дамуы заттар мен қарым-қатынастарды танып білуге апарып, тәжірибелік білімнің пайда болуы ойлаудың өзгеруі мен дамуына мүмкіндік жасайды.

Ұғым алды және ұғымдық ойлаудың ара қатынасын талдау арқылы ойлау үрдісін ұйымдастырудың негізгі қағидаты пайда болады, яғни кеңістік – заттық психикалық құрылымдардың немесе көрнекі бейнелердің сөйлеу сигналдарының белгілік оперативтік тіліне қайтымды ауысуы. Аталған үрдіс сөздік ұғымда нақты бейнелі ұғым жасырынған кезде ғана орын алады, басқа қырынан қарастырсақ, басымызда пайда болатын образдар белгілік рәсімдеуді

алмаса (сөздік немесе формалдық-белгілі) ойлау қызметінің негізі болуы мүмкін.

Ойлау мәселесінің кездейсоқ пайда болған шешімін кейде интуиция деп атайды. Ойлаумен салыстырғанда, интуицияны үрдіс деп атауға болмайды, ол бір жолғы акт, өйткені интуитивті шешімнің болуы саналы бақылауға жатпайды. Интуитивтік шешімнің дұрыстылығына дәлел табу ойлау арқылы іске асады.

Соңғы жылдары әдебиетте авторлардың тек қоғамдық сананың түрлерін ғана белгілемей, арнайы ойлаудың саяси, экономикалық, инженерлік, экологиялық сияқты түрлерін де зерттеген жұмыстары көп. Біздің ойымызша, «стильдік ойлау» ұғымын енгізу қажеттілігі қарастыру қажет. Ол – ерекше әлеуметтік қызметті атқаратын, социум тобы мүшесінің кәсіптік имиджінің мақсаты мен қалыптасу нәтижесі. Стильдік ойлау қоғамның әлеуметтік құрылуы атрибутына қолданылатын «мінсіз» категориясын нақтылау дегенді білдіреді. Стильдік ойлаудың өзінің пайда болуы мен дамуы бойынша бірнеше кезеңі бар. Шығармашылық күшті жұмылдыратын күтілетін нәтижені бір бағытта іске асыру қажеттілігі сезімі пайда болғанда, ойдағы бейненің және мінез-құлық, іс-әрекет моделінің эталон-идеалын жасау кезеңінде, стильдік ойлау шешім қажеттілігін түсіну қызметін атқарып, таңдаудан талдау кезеңіне ауысады. Талдау кезеңінде қойылған мақсатқа жету технологиясын анықтайтын таңдап алынған идеалдың интегралды, тұтас бейнесінің жасалуы орын алады. Мақсатқа жету кезеңі мағынаға түсудің саналы және санадан тыс элементтерін, іске асыру механизмдерін іздеу және жобалы нәтижелерге жету элементтерін байланыстырады. «Нұрға бөлену», «инсайт» немесе шешімнің «идеясы» күтілетіндей күтпеген болып келеді, оның табиғатының детерминдендірілген сипаты жоқ. Ол – шығармашылық сияқты, ойлау белсенділігінің ең жоғарғы шыңы, зияткерлік нәтиже, кезеңділіктің үзілісі, интуитивтік және рационалдық, эмоциялық-сезімдік және эстетикалық-адамгершілікті күйзелістің бірлігі мен күресі. Стильдік ойлау атқарушылық кезеңде имидждің мінсіз моделі мен іске асырудың нақты үдерісімен арақатынасын бақылайды, мүмкін болатын ауытқуларды белгілеп, мінсіз имиджді тәжірибеде қол жеткізген нақты бейнемен байланыстырады.

Ойлау үдерісі дегеніміз қойылған мәселенің ерекшеліктерін және өзгешеліктерін бірыңғай көру, еске сақтау, көшіріп алу, бекіту, түсіну акті дегенді, сонымен бірге мәселені шешуі мүмкін қажетті операциялар мен әрекеттердің көлемін және жиынтығын анықтау, жетілдіру, объектінің қажетті болашағын дамыту векторын анықтау дегенді білдіреді.

Стильдік ойлау белсенділікке, қабылдау күрделігіне екпін беріп, білімдегі «ақауларды», ауытқуларды, бұзушылықты, нормалар мен дәстүрге қайшы келетін ішкі және сыртқы сәйкессіздіктерді белгілейді. Арнайы технологиялар мен белгілі алгоритмдар арқылы эталонға жету, белгісіз, сәйкессіз тұрғыдан негізгі біртұтас мінсіз бейнені айқын көру талпынысы стильдік ойлауда негізгі

болып табылады, өйткені ол жобалы имидждің өзгеруіне, мінсіз бейненің іс жүзіндегі көрінісіне дейін ауысуы үшін жауап береді.

Адамдар қалай ойлайтынына көбінесе мән бере бермейді. Көбі өз жүрістеріне, дем алуына назар аудармайды. Ойлау табиғи үрдіс болып көрінетіндіктен, адам көбінесе әбден қанағаттанып болады. Алайда, аталмыш үрдістің терең даралығы бар, ол жеке адамның әлеуметтену қорытындысында пайда болады, сондықтан жалпы ойлау және стильдік ойлауды жеке алғанда да олар қалыптастыру мен дамытуды қажет ететін белгілі дағды болып табылатындығын түсіну қажет.

Э. де Боно ойлау кейде логикаға жатпайды деген пікір айтады. Көптеген мәселелер шешілуі кезінде едәуір қиын болып көрінсе, шешілген сәтте оп-оңай болып көрінеді. Оңай емес мәселенің шешілуіне кедергі болатын не? Мүмкін, жеткіліксіз логика болар? Кейде, тым артық логикалық тәсілдеме сізді дұрыс әрекет жасау бағдарынан алшақтатады.

Тәжірибеде ойлау – логикалық ережелерді сақтаудан едәуір кең ұғым. Көп жағдайларда мәселені шешу тәсілі, оның іске асырылу тиімділігінен маңыздырақ болады. Тәсілді таңдау әдеттермен, эмоциялармен, жеке адамның ойлау ерекшеліктерімен шарттасуы мүмкін. Кейде жауап табу үрдісі кездейсоқ әрекет жасауды талап етеді. Жаңа идеяларды жасай білумен кәсіптік қызметтің тиімділігі байланысты болады. Ойлауды түсінудің бір-бірін толықтыратын екі аспектісі бар. Мінсіз кеңістіктің вертикалдық жазықтығында ойдың қозғалысы кезінде субъект бірте-бірте мәселенің терең мәнін түсініп, оның шешу амалын табады. Ой жазық бетте қозғалғанда, субъект мәселену шешетін оңтайлы тәсілді табу үшін барлық мүмкін амалдар мен тәсілдерді қарастырады.

Кәсіптік қызметтің негізгі ерекшелігіне ойлау стратегиясы жатады. Ол қоғамдық институт ретіндегі қызметтің өзгешелігімен, болашақ дамуға және тұрақтылыққа жету жолындағы қоғамдық мүдделерді іске асыру қажеттілігімен шартты болады. Ойлау стратегиясы, оның тұтастығы, жүйелілігі, кеңділігі, жан-жақтылығы, болашақты көру, шешім қабылдау үрдісіне әсер ететін жағымды және жағымсыз факторлардың есебі дегенді білдіреді.

Демек, ойлауды стильдік түрі оның элементі болып табылатын, ойлау белсенділігінің әр түрлі түрлерінің күрделі жиынтығы болып табылатыны туралы шешім деуге болады. Ойлаудың барлық түрлері өзара тығыз байланысты, бір кезенді болып, өз бетінше күрделі жүйе болып табылады. Стильдік ойлау дегеніміз субъектінің ерікті әрекетінің құралы – «сана» категориясын нақтылау дегенді білдіреді. Стильдік ойлаудың жалпы ойлауға тән болатын жалпы және айрықша ерекшеліктері бар. Ол қозғалмалы, өнімді, оның вертикаль жазықтығы мен жазық беттері бар, оның айырмашылығына стратегиялық сипаты және жобаланған имиджге жетудің алгоритмдерінің болуы жатады. Ойлаудың басқа арнайы түрлері сияқты ол кездейсоқ жасалмайды, ол мақсатқа қойылған тәрбие мен оқу арқылы қалыптасады. Болашақ маманның стильдік ойлауы терең түрінде дербес болып, нақты дағды болып табылып, жеке адамның психикалық-эмоциялық және адамгершілік

сипаттамаларының кері әсеріне ұшырайды. Белгілі бір ойлау түрінің басым болуы, нақты жағдаятқа, қызметтің ерекшелігі мен аяққы мақсаттарына байланысты. Күрделілік деңгейі, адамның зияткерлік, ерік, адамгершілік қабілеттеріне қойылатын талаптары бойынша ойлаудың барлық түрлері бір деңгейде болса да, стильдік ойлау, өзгешелігіне қарай маңызды болып табылады.

Ойлау қызметінде субъектілердің ақыл-ой қызметтерінің типологиялық ерекшеліктері бейнеленеді. Оның негізіне сигналдық жүйелердің ерекше қатынасы жатады. Адамның нақты-әрекеттік немесе нақты-бейнелік ойлауы басым болса, оның бірінші сигналдық жүйесі екіншіге қарағанда артық болады. Ал адамға сөздік-логикалық ойлау тән болса, оның екінші сигналдық жүйесі, екіншіге қарағанда басымырақ болады. Адамның ойлау қабілетіндегі біршама тұрақты айырмашылықтар ақыл-ой сапасына жатады. Адамның ақыл-ойы, оның ойлау ерекшеліктерін ғана көрсетпей, оның басқа танымдық үрдістерінің ерекшеліктерін ашады: байқампаздығы, шығармашылық елес, логикалық ес, ықылас. Қоршаған орта құбылыстарының күрделілігін түсіну бүгінгі күннің маманнан әріптестер мінез-құлқының ерекшеліктері мен уәждерін, ерекше кәсіби және адамгершілік қасиеттерін түсінуді талап етеді. Ол ақылды, қайырымды, ықыласты, жауапты, қатал, мейірімді, ашық, адал, өнерпаз болу қажет. Сонымен бірге, ақыл-ой сапасына икемділік, дербестік, тереңдік, таза ниеттік және жүйелілік жатады.

Ақыл-ойдың икемділігі ойлау үрдістерінің әрекетінде, қызметтің өзгеріп отыратын жағдайларын есепке ала білуде және оған сәйкес міндеттерді шешу тәсілдерін өзгерте білу қабілетінде көрінісін табады. Икемділік ойлау енжарлығына қайшы келеді. Ақыл-ойдың енжарлығы жаңаны табу белсенділігінен, меңгерілгенді келтіруге артықшылық береді. Ақыл-ойдың икемділігі әр түрлі кәсіптік салалар мамандарының қажетті қасиеттеріне жатады.

Ақыл-ойдың дербестігі сұрақтарды сыпайы қоя білу қабілетінен және оларды соны түрде шеше білу қабілетінен көрінеді. Ақыл-ойдың дербестігі өзіндік жеткіліктілігі мен өзін-өзі сынаушылығын қарастырады, яғни қызметкердің өзінің жақсы және нашар жақтарын, қызметінің мүмкіндіктері мен шектеулерін көре білетіні болып табылады.

Ақыл-ойы терең адам негізгіні көре біліп, үрдістердің, заттар мен құбылыстардың мәнін түсінуге қабілетті болады. Ақыл-ойдың жүйелілігі пайымдай білу, өз пікірлеріне логикалық, сенімді және дәлелді дәлелдерді келтіре алу, дәлелдердің күші мен сенімін салыстыра білу мүмкіндігі дегенді білдіреді. Ақыл-ойдың кеңдігі, кең ой-өрісі, жан-жақты білмекке құмарлығы бойынша қызметтің әр түрлі жақтарын қамтитын оның танымдық қызметі мөлшерінде көрінісін табады. Ойлау қасиеті ретінде субъектінің танымдық белсенділігі жан-жақты және терең білімдерге, табиғи және әлеуметтік үрдістердің мәнін түсіну қажеттілігіне негізделеді.

Ақыл-ойдың тереңдігі әлеуметтік болмыстың мәнін түсіне білу, әлеуметтік феномендердің мағынасын және механизмдерін көру, кәсіптік қызмет контрагенттерінің жүріс-тұрыстарының уәжін көре білуге қатысты. Қызметкердің терең ақыл-ойына құбылыстар мен жағдаяттардың пайда болу себептерін түсіну, олардың кейінгі даму бағытын болжай білу тән. Ақыл-ой тереңділігінің дамуы оның кеңдігінің дамуы сияқты субъектінің кәсіптік қызметімен, оның білімдерімен, тұрақты танымдық мүдделерінің болуымен байланысты болады.

Кәсіптік қызметтің қарқындылығы басшының ойлау қызметі барысының жылдамдығына байланысты. Ақыл-ойдың жылдамдығы адамның күрделі жағдайды бағалай біліп, қысқа мерзімде ойланып, дұрыс шешім табу дегенді білдіреді. Ақыл-ой жылдамдығының қасиеттері ретінде тапқырлық пен аңғарымпаздық бүгінгі күнгі маманға аса қажетті. Ойлау жылдамдығы ойлау дағдыларының дамуы деңгейіне және ми қабығындағы жүйке үрдістерінің қозғалысы негізіндегі ойлау қызметінің жеке қарқынына байланысты. Ақыл-ой жылдамдығынан асығыстықты айыра білу қажет. Аталмыш ақыл-ойы бар адам ұзақ және табанды жұмыс жасау әдетінің болмауымен көзге түседі. Асығыстық – ақыл-ойдың үстірт сипаты, субъект тек бір ғана нәрсені метафизикалық түрде көріп, мәселенің күрделілігін көре алмайды. Ақыл-ойдың сыншылдығы – қызметкердің идеялар мен шарттарды жан-жақты көріп, бағалай білуі, қойылатын барлық ережелер мен шешімдерді мұқият тексеруі. Бүгінгі күнгі маман үшін өз жұмысының жағымды және жағымсыз жақтарын көру, жалпы іске қосылатын үлесін сыни тұрғыдан бағалай білу маңызды болып табылады.

Ақыл-ойдың сапасы ойлау стилінің қалыптасу механизміне байланысты. Соңғы нәтижені алуға бағытталған кәсіптік қызметтегі ерекше орын шығармашылық ойлауға, шешім қабылдаудың психологиялық ерекшеліктеріне беріледі. Біздің пайымдауымызша, қызметті жағдаяттық талдаумен байланысты болатын шығармашылық қабылдау, өнер, теория, дағды мен біліктердің бірлігі ретінде субъектінің кәсіптік белсенділігінің дәлме-дәл моделін жасауға мүмкіндік туғызады. Өнерпаздық көзқарастың өзі компоненттерден құралып, келесі шарттарды қарастырады:

- біріншіден, субъектінің әлеуметтік ортаға шығармашылық қарым-қатынасы және оның әріптестерімен сындарлы сұхбатқа бағытталуы;
- екіншіден, субъектінің тиімді саясат формасындағы агрессивті ортаның қайшы келуіне дұрыс реакциясы;
- үшіншіден, бүгінгі күннің маманының ықпалдасқан, біріктірілген жұмысының қорытындысы ретінде жаңа әлеуметтік ақиқаттың болуы.

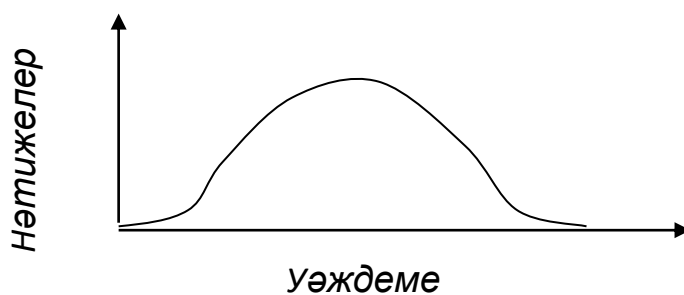
Оның жаңашылдығы әлеуметтік байланыстардың айнымалы сипатымен, олардың жаңа объектілер мен субъектілер арқылы қалпына келуімен, әлеуметтік топтардың мұқтаждықтары мен мүдделерінің өзгеруімен өзара байланысты. Даму үнемі прогрессивті емес болса да, үнемі үдемелі болады. Көп еңбекті талап ететін өндірістік операцияларға да шығармашылық сипат тән болып келеді, өйткені адамдардың реакцияларын, кәсіпорын, фирма,





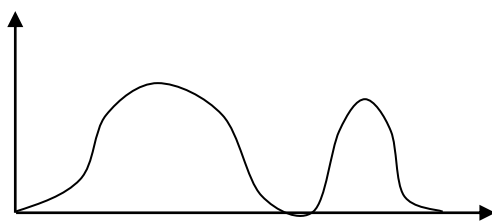
Дайын нәтижелерді көрсету логикасының зерттеу логикасынан едәуір айырмашылығы бар және дайын қорытындылар бойынша оларға жету жолында қолданылған тәсілдер туралы сөз қозғау қиынға түсіреді. Ал басшылық қызметке талпыныс жасауға түрткі болатын ниеттер тіпті айқындалмай қалады. Демек, әрекеттер басшының ойлауынан емес, қажеттіліктен туады. Келтірілген сызба бойынша, ойлау қажеттілік пен қол жеткізген нәтиже арасындағы аралық кезең ғана болып табылады.

Тілек күші мен қызмет нәтижелері арасындағы сандық тәуелділікті анықтау қажет. Аталмыш тәуелділік Еркес-Додсонның заңы арқылы сипатталып, графикалық түрде көрсетілген (3 сурет). Тәуелділік «тілеу күшіне, сапалы нәтижеге байланысты» формуламен белгіленеді. Алайда, тек нақты шегіне дейін ғана солай болады. Уәждеме бұл биіктіктен асатын болса, қорытынды сапасы да түседі.



3- сурет

Еркес-Додсонның заңы осы сияқты тәжірибелер жүргізілген түрлі эксперименттердің теориялық жалпыламасы болып табылады. Сынақтан өтушіге бірқатар мәселелерді шешу ұсынылады, жалпы саны он екі. Берілген мәселелердің ішінен шешілген әрқайсысы үшін сыйақы төленеді. Ол геометриялық прогрессияда өсіп отырады: екі, төрт, сегіз есе артық және т.б. Сыйақы төленетін сынақтан өтушілер материалдық ынталандырулары жоқ бақылау топтарынан көрі мәселелерді дұрыс шешетіні байқалған. Алайда, сыйақы сомасы тым артық болып кеткен кезде мәселелерді шешу сапасы төмендейді, өйткені асығыстық пен қатты қызбалықтан қателер пайда болады.



4-сурет

А. А. Леонтьев Еркес-Додсонның заңына маңызды түзетуді енгізді (4 сурет). Ол – оның абсциссалармен қиылысу нүктесі. Ол дегеніміз, ынталандыру

жеткілікті неғұрлым жоғары болса, ақыл-ой соғұрлым төмендеп, адам дұрыс шешім қабылдау қабілетінен айырылады. Тым қиын жағдайларда дүрбелең реакция пайда болуы мүмкін. Дегенмен, қауіпті жағдайларда да ойлау қабілеттері анық, жемісті қызмет ететін адамдар баршылық. Басқа сөздермен айтатын болсақ, ауытқыманың оң төменгі жағында белсенділік пайда болады, оның амплитудасы тым жоғары болуы мүмкін. Осы себептен заң туралы емес, сөзсіз емес екендігін және ерекшеліктері болу мүмкіндігін есепке ала отырып, Еркес-Додсонның ережесі туралы сөз қозғалған жөн. Кәсіби қызметте ақпарат пен ресурстардың жетіспеушілігі жағдайында ұйым үшін шешім қабылдау маңызды болып табылған кезде, осы сияқты қауырт жағдайлар төтенше жағдай болмай қалады, керісінше, қалыпты жағдай болып көрінеді. Сондықтан, шығармашылық ынталандырулары мен уәждерін білу оқу үрдісін ұйымдастырушылары үшін, басқарушылардың шығармашылық ойлаудың моделін жасауға тырысатын басшылар үшін ерекше мағынаға ие болады. Оқу кезінде қалыптасатын ынталандыру мен уәждер іс жүзіндегі өмірлік жағдайлардың арақатынасын белгілеуі қажет.

Оқу үрдісі барысында ойлау қызметінің нәтижелері, білім, білік пен дағдылар субъект арқылы беріліп, игеріледі (интериориздендіріледі). Алған Өздерінің алған білімдер де, ұжымда қалыптасқан білімдер де берілуі мүмкін. Білімдер пән әлеміне де, кез-келген мәселелерді шешу үрдісіне де, шешім қабылдау әдістемесіне де жатады. Оқытушы болашақ маманның қоғамдық-маңызды білімдерді игеру қызметінде дәнекерші (медиатор) ғана болуы мүмкін. Материалды меңгеру үрдісінің қарама-қайшылық ерекшелігі бар. Бір жағынан, болашақ маманның ойлау қызметі оның кәсіптік мүмкіндіктерінің кеңеюіне жол беретін жаңа құралдармен қамтылады, ал екінші жағынан қарайтын болсақ, индивид осы білімді қалыптастыру бойынша өздігінен ойлау жұмысын жасаудан босатылады, оның ойлау қабілеті білімді игеру кезінде ғана белсендіріледі. «Стильдік ойлау» мәселесін жасау кезінде имиджді жобалаудың нақты ішкі және сыртқы шектерін енгізу қажет. Біріншісі де, екіншісі де ерікті және еріксіз болуы мүмкін. Ойлау үрдісінің эмоциялық тұрғыдан реттелуі – ойлау қызметінің ішкі, еріксіз басқаруының үлгісі. Эксперимент жасушының және өздігінен мақсат қою механизмдерінің арнайы әсерлерімен адам реакциясының аффекті әдістерін қалыптастыру – танымдық қызметті сыртқы, ерікті мақсатқа бағытталған басқарудың үлгісі. Сыртқы басқарудың ойлау қызметін өздігінен реттеуі ішкі механизмдерге қашанда қатысы бар.

Америка психологі Дж. Уотсон оқу үрдісінің үш негізгі формаларын белгіледі. Біздің ойымызша, олардың өздерінің имиджді жобалау дағдыларын жаңғыртуға қатысы бар. Біріншісіне қарапайым сөйлеу дағдыларын қалыптастыру, сөздердің орын тәртібін бұзбай мәтінді еске түсіру, қарапайым қайталау сияқты негізгі тәжірибелік дағдылар жатады. Екіншісіне шешудің күрделі алгоритмі бар теориялық сипаттау мен талдауды талап ететін мәселелерді шешу жатады. Үшіншісіне анық көрсетілген әрекет жасалғанша, сөздік шешімді талап ететін, субъектіні қиын жағдайға ұшырататын жаңа

мәселелерді шешу жатады. Дж. Уотсонның пікірі бойынша, осы форма «лабиринтке түскен егеуқұйрықтың реакциясы тәрізді болып, маңызды емес, өтпелі сәттерден босатылған адамның жүріс-тұрысының ең аз бөлігін құрайды. Адам сөйлеу қабілеті бар жануар». Дж. Уотсон «ойлау қызметін ұштау әдістері кез-келген оқу үрдісінің негізгі дағдылары» дегенді және олар «қандай да бір салада пайдаланылуы мүмкін» деген иой айтады..

Бәздің пікірімізше, ойлауды ақпаратты алу, әзірлеу және беру механизмі ретінде ғана түсіну дұрыс емес. Бұл жағдайда ақпараттық-кибернетикалық және жеке психологиялық жүйелер бөлінбейді, ойлаудың субъектіге байланыстылығы назарға алынбайды және мән беруге, мақсат қоюға, ойлаудың эмоциялық-уәждемелік ретіне, ойлау үрдістерінің дамуына талдау жасалмайды.

Ойлауды зерттеу барысында ойша оқиғалардың моделін жасауды ойлаудың мәні деп түсінеді, алайда осы модельдеу үрдісінің өзі жасырын қалпында қала береді.

### **ІІІ ТАРАУ. ИДЖДЕЛОГИЯНЫҢ ДИАГНОСТИКАЛАУ ӘДІСТЕРІ МЕН ТЕХНОЛОГИЯЛАРЫ**

#### **3.1. ТҰЛҒАНЫҢ ИМИДЖДІК СИПАТЫН БОЛЖАУ ТӘСІЛДЕРІ**

Жас маман, әдеттегідей, қандай да бір сала бойынша жоғары білім алып, қызметі бойынша жоғары көтеріліп, басшы лауазымына дейін жетеді, ол қандай да бір құрылымдық бөлімшені немесе бір ұйымды басқарумен байланысты қызметтерді атқарады, нақты айтқанда, кадрлық саясатқа тән қызмет атқарады. Жоғары мектеп мамандарды даярлаумен ғана айналысып, жеке кәсіптік топтың өкілдері ретіндегі басшыларды дайындамайды, дегенмен, әр түлек – болашақтағы басшы. Басшының шеберлігі – басқарушылық қызметті және өз ұйымының қызметін тиімді атқаруға мүмкіндік туғызатын білімнің түрлі аясындағы (басқарушылық, заң, экономикалық) құзыреттілігі. Іс жүзіндегі өндірістік міндеттер өз шығу тектері бойынша бірегейлі болып табылады, менеджер қызмет барысында басынан бастап есепке алынбаған жағдайларға, күтпеген маңызды жағдаяттарға жиі кездеседі. Осы себепті ұйым қызметкерлерін басқаруды толық мөлшерде басқару алгоритмдерін жасау қызметіне жатқызып, анықтамалық құралдар мен оқулықтарда толық баяндап беруге болмайды. Басшының жұмысында шығармашылық және эвристикалық операциялар маңызды орынға ие, дегенмен аталған элементтер зияткерлік еңбектің механизмдері ретінде бүгінгі күнге дейін толық зерттелмегендіктен, алгоритмдеуге жатпайды. Соңғы жылдардың тәжірибесі көрсеткендей, басқарушылық құрылымдар мен лауазымдық тұлғалар жедел түрде (оперативті), шығармашылық сипатта жұмыс атқармайды, олар жігерсіз, тапсырмалар мен нұсқауларды күтіп отырады. Нәтижесінде қызықты идеялар

мен қабылданған шешімдер көбінесе аппараттық жүйеде тежеліп қалады. Көп жағдайларда меншіктің жаңа формаларына, қоғамның әлеуметтік құрылымының өзгерістеріне, оның саяси, рухани-адамгершілікті және құндылық бағыттарының өзгерілуіне басқарушылардың реакциясы жағымсыз болып келеді. Осы себептен, аталмыш көзқарас өндіріс тиімділігінің арттыруы мен жаңа демократиялық қарым-қатынастардың қалыптасуына мүмкіндік жасамайтыны сөзсіз.

Көптеген мәселелердің ішінде мемлекеттік басқарудың ең осалдау жері болып, мемлекеттік кәсіпорындарға ғана емес, меншікті кәсіпорындарға да тән, кадрлар мәселесі орын алады. Сондықтан қызметкерлердің сапасын бағалау оның қалыптасуының қашанда маңызды кезені болып табылады, өйткені бағалау арқылы мамандарды лауазымға ұсыну, оқыту мен көтермелеу мәселелері шешіледі. Басқарушының бойында бар қабілеттерді анықтау рәсімі қашанда билік пен басқарудың ажырамас бөлігі болып табылады. Бұрынғы замандардан бастап, басқару басшылық лауазымдарға адамдарды таңдау өнері формасына айналғаннан бері кез-келген еңбек қызметтерін атқару үшін қажетті олардың қабілеттерін анықтап айқындау, кәсіби қасиеттерін анықтау қажеттілігі пайда болды.

Қызметкерлерді бағалау, тәжірибелік көзқарас тұрғысынан, олардың жұмыстарының нәтижелерін бағалау дегенді білдіреді. Басшылық қызметтің ерекшеліктеріне қарай, бұл нәтижелерді айқындау жеңілге түспейді. Бұл себептен, басқарушы қызметкерлердің бағалауына нақты қызметкердің еңбегін бағалауды және оның жеке қасиеттерін бағалауды қосу қажет. Бағалаудың мағынасын анықтағаннан кейін, диагностика жасау әдістерін таңдау мәселесі пайда болады. Ең алдымен, еңбек нәтижелерінде де, қызметкердің жеке басындағы да қандай да болсын сипаттарын анықтау тәсілін білу қажет. Дегенмен, осының бәрі де жеткілікті емес. Бағалау үшін аталмыш сипаттарды адамдарды бір-бірімен салыстыруға болатындай өлшеу қажет, яғни әр санаттағы қызметкерлерге келетін сапалық индикаторлар қажет. Келесі мәселе бағалау рәсімімен байланысты. Мұнда да көптеген сұрақтар туындайды. Бағалауды кім және қайда жасау қажет? Оның жиілігі қандай? Нәтижелерді ресімдеудің жолы қандай, қандай техникалық құралдарды пайдалану қажет?

Сөйтіп, қызметкерлерді бағалау жүйесіне элементтердің үш тобы жатады:

- бағалаудың мағынасы (еңбек нәтижелерін, еңбекті және қызметкерді бағалау);
- бағалау әдістері (бағаланатын белгілерді анықтау және өлшеу жолы);
- бағалау рәсімінің өзі.

Бүгінгі таңда, зерттеушілермен қызметкерлерді бағалаудың әр түрлі әдістер жасалып, салыстырылады, алайда барлық адамдарды қанағаттандыратын, жалпы қолданылатын рәсім әлі табыла қойғн жоқ. Әдеттегідей, еңбек нәтижелерін бағалау қызметкердің қол жеткізген мақсаттарын көрсетеді. Оларды ұйымның негізгі мақсаттарымен салыстырады. Олар әр басшы үшін қызметкер белгіленген мерзімде жетуі тиіс нақты және

мақсаттық көрсеткіштерді белгілеуге негізделген. Бағалау барысында оны іске асыратын сарапшы (көп жағдайларда, жоғары тұрған басшы) қызметкердің қызметін бағалау көрсеткіштерінің біріне жатқызады.

Кадрларды бағалау қызметінде ерекше орын аттестаттау рәсіміне беріледі. Басымдық, көбінесе, жеке адамның әлеуметтік қасиеттеріне беріледі. Бұл ретте құзыретті мамандарды іріктеп алуды, ұжымда іскерлік, шеберлік атмосферасын жасауды қажет ететін сараптық бағалау әдісі кеңінен қолданылады. Осы себепке байланысты, аттестаттаудың тиімділігі, оның әділдігі сараптық комиссия мүшелерінің осы жұмысты іске асыру бойынша дайындық деңгейіне байланысты. Қолданыстағы зерттеулерде әр түрлі белгілер бойынша топтастырылған басшылық лауазымдар мамандарын бағалау бойынша ондаған жүйелер белгіленген. Басшы кадрларды бағалау міндеттердің екі түрін шешумен байланысты болады: кәсіпорынның білікті мамандармен қамтамасыз етілуі мен басшы еңбегінің тиімділігін арттыру.

Сұранысқа ие болатын кадрларды бағалау жүйесін әзірлеу үшін ұйымдастырушылық, ғылыми, әдептілік қағидаттарды жетілдіру қажет. Қызметкерлерді бағалау күрделілігі басқарудың негізгі функцияларын атқару жұмысына қызметкерлердің атқарушылық қызметінің және шешімдерді қабылдау механизмнің қосылуында болады. Қызметкерлерді бағалаудың маңызды кезеңіне өзін-өзі бағалау элементін қосу жатады. аттестаттаудан өтуші қызметкердің өзін-өзі бағалауы сарапшыға дұрыс таңдау жасауға, сонымен қатар, ол субъектіге атқарылатын жұмысының сәттілігі туралы өз көзқарасын қалыптастыруға мүмкіндік туғызады. Өзін-өзі бағалау орта және жоғарғы буын басшылары арасындағы сенімді арттырады. Бұл ретте жоғарғы басшылар орта буынның өз алдына қоятын мақсаттары туралы және тап болатын мәселелері туралы түсінік алады.

Зерттеушілер басшыларды бағалауға мүмкіндік беретін көптеген өлшемдерді ұсынады. Мысалы, В.В. Глухов бағаланатын белгілер ретінде «басқарушылық дағдылардың болуы», «жеке бағдардың деңгейі», «жұмыстың сапасы» сияқты көрсеткіштерді белгілеуді ұсынады. В. Янчевскийдің айтуынша, жетекшілерді бағалау критерийлеріне «шығармашылық ойлауды», «ойлаудың стратегиялық түрін», «инновацияларға әуестікті», «көптеген қатысушылардың энергиялары мен қабілеттерін жалпы бір қызметке бағыттап білуді» жатқызу қажет.

Біздің пайымдауымызша, ұсынылған көрсеткіштер басшылардың қызметін толық көлемде қамти алмайды. Олардың білім, жұмыс тәжірибесі, өндірістің ерекшелігін білу сияқты маңызды элементтері жоқ. Бағалаудың мақсаты ретінде қызметкердің басшы лауазымындағы қызметі оның жеке мүмкіндіктеріне сәйкес келіп, ұйымның мұқтаждықтары, мүдделері мен құндылықтарымен бір бағытта болып, өзін-өзі іске асыру, өзін-өзі танытуға бағытталған жағдай жасау қажет. Қызметтің кәсіпорын мақсаттарына сәйкес келуі кәсіпорынның оңтайлы қызметі үшін негіз болып табылады.

Басшы өз бойында жоқ қасиеттердің жартылай орнын толтыра алатын немесе бар қасиеттерді шектей алатын басқа қызметкерлер арқылы өз қызметін іске асыратыны белгілі. Басшының қасиеттеріне айналадағы ортадан тыс өзгеріліп, өз көрсеткіштері мен құндылықтарын дамытып, жоғалтуы мүмкін, айналадағы орта әсерінің ерекшеліктері жатады. Басқару қызметкерлерін бағалаудың жүйелілік сипаты бар, ол ұйым қызметінің жалпы әлеуметтік жағдайларын және басшы қызметінің жеке ерекшеліктерін зерттеу шеңберінде іске асырылады. Одан басқа, басқарушы кадрларды бағалаудың кезендік, тұрақты сипаты болуы және ол дұрыс болу қажет, осы жағдайда ғана басшы сенімді әрекет жасай алады. Басшы кадрларға дұрыс қойылмаған баға басқарушының өзін-өзі танып, өзін-өзі дұрыс бағалауға қабілетсіздігіне соқтырады, ол өз кезегінде бірте-бірте оның мақсаттарды, перспективалар мен басқару құралдарын дұрыс қойып көру мүмкіндігінен айырады.

Еңбек нәтижелілігін бағалау басшының жұмысты атқару тиімділігінің деңгейін бағалауға бағытталған қызметкерлерді басқару функцияларының бірі болып табылады. Ол оның қандай да болсын өндірістік немесе басшылық буынның қызметіне тікелей әсер ету қабілетін көрсетеді. Басқару аппаратының қызметкерлері еңбегінің қорытынды нәтижелеріне әр түрлі факторлардың жиынтығы әсер етеді. Бұл топтама 1-сызбада көрсетілген. Өткізілетін жері және уақыттың нақты жағдайларында нақты лауазымды тұлғалардың еңбегінің қорытындысын бағалау кезінде аталмыш факторлардың есебін жүргізу қажет, өйткені ол бағалау қорытындыларының негізділігі, дұрыстылығы және сенімділігі деңгейін арттырады.

1-кесте

**Еңбек нәтижелігін бағалау кезінде есептелетін факторлардың топтамасы**

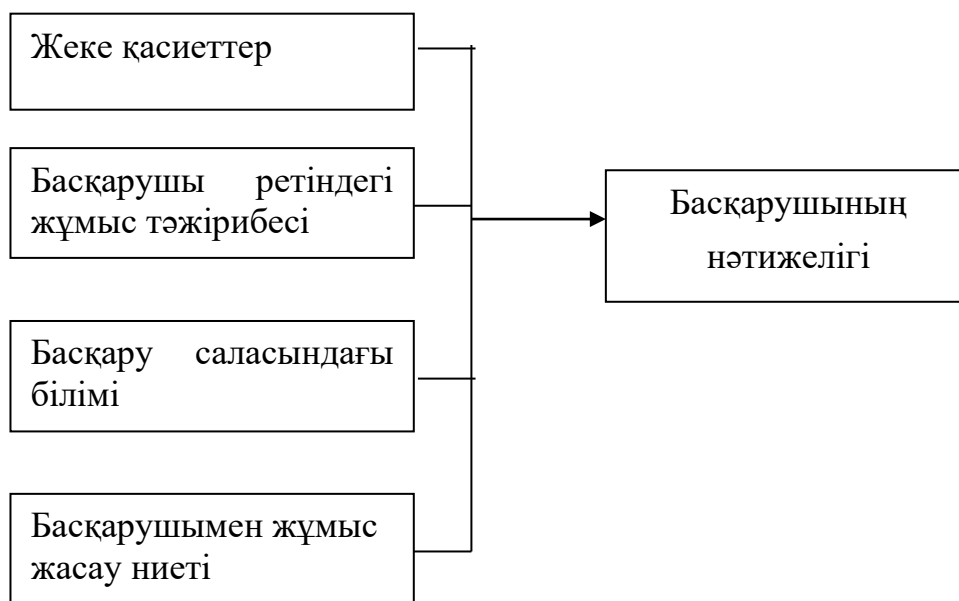
Факторлар	Факторлардың мазмұны
Табиғи-биологиялық	Жынысы, жасы, денсаулық жағдайы, ақыл-ойы және дене қабілеттері, климат, географиялық орта
Әлеуметтік-экономикалық	Экономиканың күйі, мемлекеттік талаптар, еңбек және еңбек ақы саласындағы шектеулер мен заңдар, басқару аппараты қызметкерлерінің біліктілігі, еңбектің уәждемесі, өмір және әлеуметтік қорғау деңгейі

Техникалық-ұйымдастырушылық	Шешілетін мәселелердің ерекшелігі, Еңбек күрделілігі, Өндірісті және еңбекті ұйымдастыру күйі, еңбек жағдайлары (санитарлық-гигиеналық, эргономикалық, эстетикалық), алатын ақпараттың көлемі мен сапасы
Әлеуметтік-психологиялық	Еңбекке көзқарас, Қызметкердің психикалық-дене жағдайы, ұжымдағы моральдық ахуал
Нарықтық	Көп салалы экономиканы дамыту, кәсіпкерлікті дамыту, жекешелендіру деңгейі мен көлемі, бәсекелестік, еңбек ақы төлеу жүйесін өз бетінше таңдау, бағаларды ырықтандыру, ұйымдарды акцияландыру, инфляция, банкроттық

Жалпы айтқанда, басқарушы еңбегінің нәтижесі басқарудың аз шығын жұмсап, мақсатқа жету деңгейімен белгіленеді. Бұл ретте ұйымның немесе бөлімшенің соңғы мақсаттарын көрсететін сапалық және сандық көрсеткіштерді дұрыс анықтау, маңызды тәжірибелік мағынаға ие. Кәсіпорынның өндірістік-шаруашылық қызметінің нәтижелері, сонымен бірге қызметкерлердің әлеуметтік-экономикалық жағдайлары еңбектің нәтижесі арқылы белгілі болады.

Тәжірибеде басшы еңбектерінің нәтижелілігін бағалау кезінде сандық, яғни тура көрсеткіштермен қатар, нәтижелерге жетуге әсерін тигізетін бағалаудың жанама факторлары да қолданылады. Оларға жұмыстың жеделдігі, қауырттылық, еңбектің қарқындылығы, еңбектің күрделілігі, еңбектің сапасы жатады. Жанама көрсеткіштер тура көрсеткіштерге қарағанда, берілген лауазымның негізін құрайтын лауазымдық міндеттер мен қызметтерді қалай орындау керектігі бойынша және оған байланысты қандай қабілеттер көрсетулі қажет екендігі бойынша «мінсіз» түсініктерге сәйкес келетін көрсеткіштер бойынша қызметкер қызметін сипаттайды.

Басқарушы нәтижелілігінің факторлары 5 суретте көрсетілген.



5 сурет

Жетістікке жету үшін басшының тиісті қабілеттері талап етіледі. Ең алдымен, оларға тума нышандар және оқу мен тәжірибе кезінде қалыптасқан қабілеттер жатады. Басшыға қажетті қасиеттерді атап шығу әмбебап баға болып табылмайтыны айқын. Шет елдерде басшының бойында болу қажет нақты қасиеттер жиынтығы мен оның қызметінің нәтижелілігі арасындағы маңызды корреляциялар жөнінде сенімді мәліметтер болмағандықтан, басшыларды бағалау бойынша аталмыш тәсілден бас тартқандарына көп уақыт болды.

Біздің ойымызша, басқару кадрларын бағалау нақты сандық анықтау үшін емес, себебі өнерпаздың еңбектегі уақыт шығындарының көрсеткіші көп мәліметті көрсетпейді, ал менеджер қызметінің нәтижелері өндірісте көрінісін тапса да, оларды өлшеуге қиынға түседі. Соңғы өндірістік нәтиже менеджер еңбегін бағалаудың ең кең тараған түрі болып табылады, дегенмен ол бүкіл команданың, бүкіл ұйымның нәтижесі болғандықтан, бірден-бір және толық болуы мүмкін емес. Осы себептен нақты әр қызметкердің, еңбек күрделілігі деңгейі және оған жүктелген қызметтерді іске асыру сапасы есебімен оның жалпы қорытындыға қосқан үлесіне жеке бағалауды өткізу қажет. Мұндай бағалау түрін нақты әзірленген лауазымдық нұсқаулықтар арқылы жасауға болады.

Екінші тәсіл еңбек нәтижелерін бағалауды емес, қызметкердің өзін бағалауды қарастырады. Бұл ретте, білімдер, біліктер және мінез ерекшеліктері бағаланады. Менеджер қызметінің төмендегідей бағалау формаларын белгілеуге болады:

- сауалнама деректері, әріптестердің пікірлері және әңгімелесу қорытындылары бойынша;
- жеке пәндер бойынша емтихан түріндегі аттестаттау;
- кәсіптік, іскерлік және жеке қасиеттердің бүкіл жиынтығын ұпайлы түрде бағалау;



- тест арқылы;
- толық ақпаратты алу үшін сауалнама пайдаланып, сұхбат өткізу;
- белгіленген уақыт ішіндегі жұмыстың нәтижелері бойынша.

С.М. Сизенцовтың пікірі бойынша, көрсеткіштерге байланысты басқару қызметкерлерін бағалаудың үш әдісі бар:

1. Бір қызметкердің маңыздылығы екінші қызметкердің маңыздылығын бағалау мөлшері ретінде пайдаланылатын әдіс:

- белгіленген көрсеткіш арқылы және басқа қызметкерлермен салыстырғанда, эталон болып танылатын ең жақсы қызметкерлерді таңдауды көздейтін эталон әдісі;

- сарапшылар тобы көрсеткіштердің қандай да болсын түрін назарға алып, бағалау жасалатын қызметкерлерді олардың маңыздылығы, ұйым үшін қажеттілігі және қызмет қорытындылары ретінде қоятын рангтік тәртіп әдісі.

Бағалаудың аталмыш әдістері ұйымның тактикасы мен стратегиясы оның дамуы қажеттілігіне сәйкес болған жағдайларда қолданылады.

2. Бағалау көрсеткіші ретінде шығатын нормалар арқылы бағалауға негізделген әдістер. Ондай әдістерге келесілер жатады:

- қызметкер қызметінің сипатын лауазым үшін қажетті талаптар жиынтығымен салыстыру әдісі;

- белгіленген кезеңде лауазым бойынша қызметтің көрсеткіштерін анықтауда және одан кейін өткізілетін оларға жету деңгейін бағалауда юолатын мақсаттар бойынша анықтау әдісі.

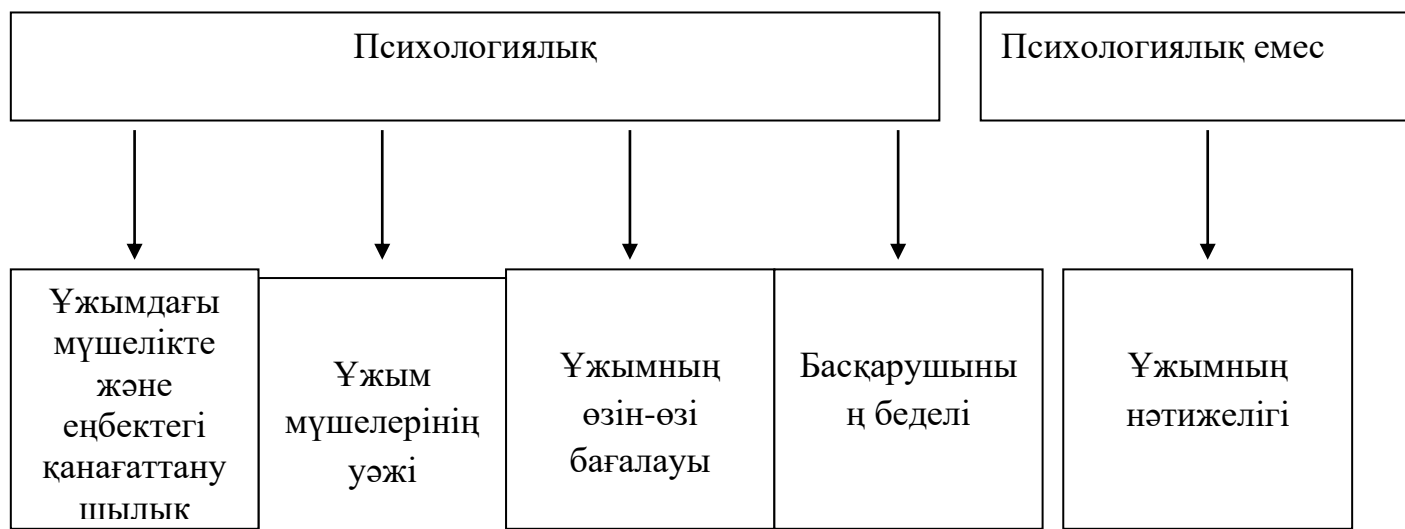
Аталған әдістер ұйымның стратегиясы мен тактикасы оның оңтайлы қызмет ету мұқтажықтарына бағытталған жағдайда қолданылуы мүмкін.

3. Қызметтің сәттілігі, жаңа биіктерге жетуі, жетістіктерге қозғалыс жасау сияқты қабылданатын белгілі эталонға, кейбір символға сәйкес келуі арқылы анықтауда тұратын «бағалаушы символы» әдісі.

Кез келген жетекшінің тиімділігін анықтау үшін ондай бағалауды жасауға мүмкіндік беретін өлшемдер қажет. Оларды таңдап алу оңай емес. Шынымен де, есептеу нүктесі ретінде нені алу қажет: нақты қызметкердің қызметін бе, оның басқаруындағы ұжымның еңбектік көрсеткіштерін бе немесе орындаушылардың ерекшеліктерін бе?

Берілген ұсыныстарда басшы тиімділігін бағалау бойынша зерттеушілердің әр түрлі көзқарастары берілген. Біздің ойымызша, бірыңғай қолданылатын тәсіл оларды біріктіруі мүмкін, оның ішінде басшының белсенділігі де, оның басқаруындағы ұжымның тиімділік көрсеткіштері де. Біздің көзқарасымыз бойынша, қандай да болсын жағдайда, ерекше, оған ғана тән сипаттарға негіздеп, басшы қызметін бағалау дұрыс емес. Басшылық қызметті бағалаудың шын мәніндегі көрсеткішіне басшы мен орындаушылардың белсенділіктерінің қорытындылары біріктірілген бүкіл ұжымның қорытынды нәтижесі жатады.

Сонымен, басқарушылардың тиімділігін бағалау кезінде негізгіге не қойылатынын, бағалау қандай өлшемдер бойынша жасалатынын анықтап алу қажет. Көрсеткіштердің типологиясы 6-суретте кесте түрінде көрсетілген.



6-сурет . Ұжымды басқару тиімділігінің көрсеткіштері

Басқаруындағы ұжымның топтық тиімділіктің тиісті психологиялық және психологиялық емес критерийлері бойынша жоғары көрсеткіштері болса, басшының қызметін тиімді деп есептеуге болады. З.П. Румянцеваның пікірі бойынша, менеджерді бағалау көрсеткіштеріне төмендегілер ену қажет:

- шығармашылық ақыл-ой;
- стратегиялық ойлау түрі;
- инновацияларға бейімділік;
- көптеген қатысушылардың энергиялары мен қабілеттерін бірлескен қызметке сала білу.

Басқару маманының зияткерлік мәдениеті осы қызметтің жоғары нәтижелік факторы ретінде әдістемелік ойлау қабілетін де өз құрамына қосады. Ол менеджердің бағдарламалық-мақсаттық, ақпараттық-аналитикалық, болжамдық және жобалық басқарудың қазіргі әдістерін жетік білетінін көрсетеді.

С.М. Сизенцовтың көзқарасы бойынша, менеджерлер қызметінің жалпы тиімділік көрсеткіштеріне төмендегілерді жатқызу қажет:

- өнімділік – алған ақпаратты іскерлі қабылдау және оған жауап беру. Өнімділік қабылданған нәтижелік шешімдермен, оған жұмсалған жұмыс уақытының көлемімен өлшенеді;
- қанағаттанушылық - кәсіптік сәттіліктің және материалдық қамтылу мен рухани қажеттіліктерді іске асырудың қорытындысы;
- менеджердің жеке кәсіптік қасиеттерін дамыту;

- бейімділік – басқарушы ұйымның сыртқы және ішкі өзгерістеріне іс жүзінде жауап беруі және жауап беру мүмкіндігі.

Оның пікіріне сәйкес, басқарушы қасиеттерін анықтау үшін жаңа тәсілдерді пайдаланбай жұмысының жоғары нәтижелідігіне қол жеткізу қиынға соқтырады, осы себептен басшылардың кәсіптік-іскерлік және жеке қасиеттерін дұрыс бағалауға мүмкін болатын критерийлердің ғылыми-негізделген жүйесі қажет.

Басқару тәжірибесінде басшы еңбегін бағалау әр түрлі параметрлердің тәсілдерін талап етеді. Жеке басшының ерекшеліктері мен атқаратын кәсіптік рөлі сәттілігінің дәрежесі арасындағы байланысты анықтау үшін кешенді, интегралды көрсеткіш қарастырылады.

Басшының объективті қасиеттері құжаттарды талдау арқылы ашылады: білім туралы құжат (диплом, сертификат, куәлік), жұмыс орнынан мінездеме, әріптестердің пікірлері, лауазымға қою ұсыныстары. Үміткердің кәсіптік қабілеттері арнайы білім, арнайы білік пен дағдылар, ұйымдастырушылық қабілеттері арқылы белгілі болады. Басшының іскерлік қасиеттері экономикалық заңдарды білуді, арнайы пәндері бойынша білімді, отандық және шетелдік басқару тәжірибесін, біліктілікті арттыру бойынша үздіксіз жұмысты, құжаттармен жұмыс жасай білуді, шығармашылық дағдыларын, жоғары зиялылық деңгейді, байланысқа бейімділікті қатар біріктіре білген оның кәсіби құзыреттілігі арқылы іске асырылады. Менеджердің жеке психикалық-дене қасиеттері оның денсаулық жағдайы, ұстамдылығы, энергиясы, темпераменті, оптимизмі арқылы айқын болады. Оның адамгершілік және жалпы мәдениеттік сипаттарына еңбекқорлығы, тқрақтылығы, өзін-өзі сынға ала білуі, сыпайылығы, ұқыптылығы, әдептілігі мен шыншылдығы жатады.

Басшыны бағалаудың диагностикалық тәсілі Д.М. Иванцевич пен А.А. Лобановтың «Басқарудың адами ресурстары» зерттеулерінде қарастырылған. Олардың пікірлері бойынша, ұйымды басқару және оның дамуы, көбінесе, басшының жеке және кәсіптік қасиеттерімен, үнемі өзгеріп тұратын әлеуметтік-экономикалық ортаға қашанда сәйкес келу үшін оның өз бетімен білім алуы және басқа қызметкерлердің білім алу қажеттілігін түсіну дәрежесімен анықталады.

Кәсіби «денсаулық» дегеніміз орта өзгерістеріне, инновацияларға дайын болуды, тиімді ұйымның талаптарына сәйкес келу дегенді білдіреді, ол дене денсаулығы сияқты, үнемі қамқорлықты қажет етіп, жаттығулар мен жеткіліксіз білімді толтырудың белгілі тәртібін, жойылған немесе жаңадан қалыптасқан дағдылар тренингін талап етеді. Үздіксіз бақылау жасап, өзін-өзі сырттан көру, бақылау мүмкіндігінсіз басшының кәсіби өсуі және жеке даму үрдісін іске асыру мүмкін емес. Дәл осы сияқты рефлексиялық құрал арқылы басшыға өзінің кәсіби қасиеттерін және дайындықтағы кемшіліктерді көре біліп, дұрыс бағалауға көмектесетін рәсімдер жүйесі ретіндегі кәсіптік диагностика белгілі болады. Басшының теориялық және тәжірибелік деңгейдегі басшылық

қызметтің негіздеріне үйрену қажеттілігін түсінуі диагностиканың қорытындысы болып табылады.

Осы оқу құралында берілген диагностикалық жүйе блок-модульдерге топталған 20-дан астам рәсімдерді қосады. Диагностика, талдау және өңдеу құралдарының құрамы әр басшы туралы нақты пікірді анықтап, соның негізінде әр субъектінің жалпыланған көрсеткіш-рейтингі шығарылатын басқа өлшеуіштер қатары бойынша оны салыстыру үшін жеткілікті түрлі ақпаратты алуға мүмкіндік туғызады. Мұндай тәсіл жеке адамды субъективті бағалаудың психологиялық әсерінен арылуына мүмкіндік туғызады.

Диагностикалық модель төмендегідей блоктарды өз құрамына қосады:

- өзін-өзі анықтау, өзін-өзі таныту және өзін-өзі ұсыну;
- үміткердің және оның әлеуетті мүмкіндіктерінің негізгі сипаттарын анықтау бойынша диагностикалық ойын;
- басқарудың басым стилін анықтау бойынша тест және оның қорытындыларын талдау;
- үміткердің кәсіптік дағдылары мен біліктеріне диагностика жасау;
- құқықтық, экономикалық, басқарушылық білімдердің минимумы;
- зиялылық дайындығы деңгейіне тест алу;
- өзін-өзі көрсету және өзін-өзі таныту;
- серіктестер пен көшбасшы таңдау;
- сараптамалық комиссиядағы әңгімелесу.

Осы диагностикалық жүйенің ерекшелігіне ішкі логикалық және психикалық байланысы, тұтастығы, қатысушылардың бірыңғай жеке және топтық әрекеттерге зияткерлік және эмоциялық қатысуы, ой қызметі мен коммуникациялар, қарым-қатынас, қызметтестік пен тайталастары бар ойын ретінде жасалатыны жатады.

Бағынышты қызметкерлерді өз тәжірибелері бойынша үйренуге көмектесіп, қызметкерлер бойында кәсіпкерлік пен шығармашылық рухын тәрбиелейтін басшылардың адамдар арасындағы қарым-қатынастардың негізгі мәселелерін шешуге мүмкіндіктері бар, оларға келесілер жатады: бағынышты қызметкерлердің күтпеген реакцияларына орай әрекет жасай білу, ұжымдағы ақпараттық «аштықты» жеңу; қызметкерлерге қойылатын кәсіптік талаптарды айқын анықтау; олармен сенімді «кері байланысты» орнату. Олар өз алдарына қызметкерлерге жеткілікті көлемде еңбек ақы алуға, өз еңбектеріне қанағаттануға, кәсіпорынды басқару жұмысына қатысуға, өз бетімен міндеттерді шешуге лайықты жағдай жасау сияқты міндеттерді қояды.

Іскерлік қабілеттер көзқарасы бойынша, менеджерде белгілі біліктіліктің болуы, жаңа білімді қабылдап, меңгере алу дағдысы, ақпарат көздерімен жұмыс жасай білу, ғылым және техниканың жаңалықтарына назар аудару, өзінің кәсіптік саласындағы озық тәжірибелерді зерттеу сияқты қасиеттер болуы қажет. Адамдармен қарым-қатынас жасау кезінде ол әділ, сыпайы, әдепті болу тиіс. Өз жұмысында ол бағынышты қызметкерлердің міндеттерін орындауға тырыспай, керісінше, олардың білімдерін біріктіріп, жұмысты үйлестіре білуі

қажет. Өзіне және қызметкерлерге қойылған талапшылдық, жауапкершілікпен мәселелерді шешу, берілген сөзіне жауапты болу, міндеттер және орындаушылардың жауапкершілігі ауқымын нақты шектеу іскерлік қарым-қатынастың негізі болып табылады.

Менеджер ой-өрісіне де ерекше талаптар қойылады: ол тек жүйелі, логикалық ғана болмай, сындарлы, іс жүзіндегі әрекетке түрткі болу қажет. Өзі жақсы жұмыс істеп, бағынышты адамдары да жақсы жұмыс істете алатын менеджерлер жақсы менеджерлер болып есептеледі. Ол үшін оның бойында басшы қасиеттері болып, уақыт талаптарына көңіл қою қажет. Өз ойын нақты жеткізе білу және алған идеяларды дұрыс қабылдай алу біліктілігіне байланысты қарым-қатынас жасау қабілеті (тіл тапқыштық) менеджердің қызметінде маңызды рөлге ие. Оның себебі – менеджердің әр түрлі білім, кәсіптік даярлығы мен әр түрлі зияткерлік даму деңгейдегі адамдармен қарым-қатынас жасауы. Уақыт тапшылығы жағдайындағы менеджердің күнделікті қызметі кейде өте жауапты шешімдерді қабылдауды қажет етеді, ол өз кезегінде жан-сезімінің күйзелісін және дене күшін салуды, терең білім мен білікті талап етеді.

Басшылардың іскерлік және жеке қасиеттерін толық бағалауға мүмкіндік беретін критерийлер жүйесі интегративті және диагностикалық тәсілдердің бірігуі негізінде қарастырылады. Менеджерді талдап, бақылау үшін төмендегідей қасиеттерді қосатын басшы даярлығының жобасын ұсыну қажет:

- Іскерлік мінездемелер (білімі, білігі мен тәжірибесі);
- Қабілеттер (дарындылығы, таланты, бірегейлігі);
- Мәдени шектелім мен білімпаздық, адалдық мен инабаттылық;
- Басшы мінезінің қасиеттері: бостандығы, белсенділігі, дербестігі, міндеттілігі, бағынышты қызметкерлерге қамқорлық, сынды қабылдай білушілік, өз қателерін мойындау қабілеті;
- Темперамент;
- Мүдделердің бағыты (материалдық, әлеуметтік, рухани);
- Жас ерекшеліктері;
- Денсаулықтың жеке сипаттамасы.

Басшылық қызметтің кәсіптік сипаты оның басты элементі болып табылады. Ағылшын тіліндегі «manager» термині жалданбалы кәсіптік басшы деген ұғымды білдіреді. Аталмыш санатқа кімдер жатады? Барлық басшыларды менеджер деп атауға бола ма? Бұрынғы замандарда «менеджер» термині арқылы орта буын басшылары түсіндірілген, басқарудың техникалық құралдары мен байланыстары пайда болғаннан бері кәсіпорындарды басқарудағы олардың ерекше рөлдерін белгілеу осы топ мамандардың арнайы даярлыққа кәсіптік жекелендірілу мәселесін туғызды. Заманауи менеджерлердің қатарына кімді жатқызуға болады? Ең алдымен, ол – кәсіптік қызметтің жоғары деңгейін игеріп, еңбек ету кезінде өзін-өзі өзгерте отырып, дамытатын, кәсіпке өз жеке шығармашылық үлесін қосатын, өз жеке

қажеттілігін тапқан, қоғамда өз кәсіптік қызметінің нәтижелеріне мүддені арттырып, қоғамдағы өз кәсібінің мәртебесін көтеретін маман.

«Маман» немесе «кәсіпқой» ұғымдары қызметтері үшін арнайы білім мен тәжірибе қажет етілетін адамдарға жатады. Жеткілікті деңгейде өзінің қызметтік міндеттерін атқару үшін менеджер арнайы білім мен тәжірибеге негізделген күрделі жағдайлар туралы тәуелсіз кәсіптік ойларын үнемі айтып отыруы қажет. Кәсіптік сана-сезімге негізделіп, ол берілген жағдайда қандай тиімді әрекетті жасайтынын шешеді және ол үшін оның әрекеттер еркіндігі болуы қажет. Басшылық қызмет саласында теориялық, кәсіптік даярлықтықтан өтіп, арнайы категорияларды кең пайдаланып, кәсіптік білім мен біліктігін сенімді қолданады. Кәсіптік қызмет, өз табиғаты бойынша, менеджерлерді күрделі жағдайларда әр түрлі әрекет жасауға мәжбүр етеді. Басқаруда бірдей мәселелер көбінесе кездеспейді, әр нақты жағдайларда әр түрлі күшті және уақытты салу қажет болады.

Менеджер кәсіпқойлығының мағынасы неде? Ең алдымен, ол – өндірісті және басқаруды ұйымдастыру шеңберіндегі арнайы білім мен біліктердің болуы, адамдармен әр түрлі салада жұмыс жасай білу қабілеті. Көп уақыт бойы ұйымды басқару үшін өндірістің қандай да болсын саласының маманы болуы міндет емес, басқарудың технологиясы мен техникасын білу, адамдарды басқару дағдыларының болуы жеткілікті деп саналған. Бүгінгі таңда қоғамдық өндірістің барлық салаларының күрделілігінен аталмыш тәсіл жиі-жиі сынға ұшырайды. Менеджерлер өз кәсіптік белсенділіктерінің тікелей өндірістік үрдістермен ара қатынастарын белгілемесе, фирма қызметінің мақсаттары да өз мақсаттарына белгіленбейді. Одан басқа, менеджерлердің бизнес мектептерінде алған даярлықтары, көбінесе, өндіріс мұқтаждықтарына сәйкес келмейді, ал осы мектептердің түлектері фирмаларда жұмысқа нашар бейімделеді.

Даярлау және біліктілікті арттыру жүйесінің деңгейі кәсіпорындардың қаржы жағдайына да байланысты болады. Осы себептен қызметкерлерге дұрыс қойылған бағалау, басшылықтың өз қарауларына кадрлардың сандық құрамы туралы нақтыланған деректерді алғандықтан, даярлық пен біліктілікті арттыруға жұмсалатын шығындар сомасын жоспарлауға мүмкіндік туғызады.

Басшы қызметінің кәсіпқойлығы деңгейін анықтау үшін кәсіптік міндеттерді шешу үшін қажет етілетін мінез-құлық, іс-әрекеттің негізгі көрсеткіштерін белгілеу қажет. Ондай мінез-құлық, іс-әрекеттің ерекшеліктеріне дербестік және шығармашылық қабілеті, дамыған ой, бастамашылдық, мақсатқа талпынушылық жатады. Жұмыстың сәттілігі, көбінесе, талдағыштық қабілеттермен, адамдармен қарым-қатынас жасаудағы икемділікпен, жұмысқа жауапты қараушылық пен іскерлікпен анықталады. Әр менеджердің қабілеттері тәжірибелік жұмыста жақсы көрініс табады. Мұнда ғана оның қолдағы мүмкіндіктерді қалай пайдаланатынын, қиындықтарды жеңіп, сәттілікке жету жолын байқауға болады. Әдептілік, байсалдылық пен сабырлылық сияқты қасиеттер басшы үшін өте маңызды болып табылады.

Менеджердің осы қарапайым қасиеттері оның бағынышты қызметкерлердің арасында да, кәсіпорынның бүкіл ұжымы арасында да беделге ие болуына мүмкіндік туғызады. Беделдің болуы кәсіпорынды сәтті басқару үшін маңызды шарт. Тиімді менеджер оның беделі формалды мәртебесіне емес, бағынышты қызметкерлердің құрметіне тікелей байланысты екендігін түсінеді. Жетекші фирмалардың тәжірибесі беделдің жоғары кәсіпқойлық екендігін және басқарудың замануи стиліне талпыныс екендігін көрсетті.

Басшының төмендегідей ерекшеліктерін белгілеуге болады:

- әр жетекшімен байланыс жасау мүмкіндігі, кез-келген мәселелерді талдау, талқылауға тілек білдірушілік талабы;
- қызметкерлерді басқару үрдісімен толық айналысатыны, ол тұрақты түрде мадақтау жүйесіне назар аударады, көптеген қызметкерлермен жеке таныстығы бар, қажетті кадрларды іздеу үшін және даярлау үшін көп уақытын бөледі;
- «кабинеттік басқарудың» жақтаушысы емес, қатардағы қызметкерлер арасында болуды қалайды, жұмыс орындарында мәселелерін талқылайды, тыңдап, ести біледі, батыл және табанды, өз мойнына жауапкершілікті алып, тәуекелге барады;
- ашық түрде білдірілген келіспеушілікке төзімді, өкілеттігін орындаушыларға тапсырады, сенімге негізделген қарым-қатынас жасайды;
- айыпкерлерді іздеу үшін уақыт жоғалтпай, қателіктер мен сәтсіздіктерді өз мойнына алады, сәтсіздіктердегі бастысы – қиындықтарды жеңу;
- жауапты лауазымдарға ұсыныс жасалғанда, ең алдымен, өз ұйымының қызметкерлерін ұсынады, ерекше жағдайларда ғана сырттан мамандарды қатыстырады;
- бағынышты қызметкерлердің дербестігін мадақтайды;
- соңғы нәтижені бақылап, қызметкерлер алдына жаңа міндеттерді қояды;
- өз-өзіне және өз күшіне сенімді, сәтсіздіктерді уақытша құбылыс ретінде ғана қабылдайды;
- жаңа технологияларды белсенді енгізеді, осы себептен қарамағындағы ұйым дағдарыс жағдайларда ең бейімделгіш және тұрақты болып, тиімді қызмет етіп, қарқынды дамиды.

Менеджер қызметінің кәсіпқойлығы оның кәсіптік құзыретіне қойылатын біліктілік талаптарды орындау есебінен ғана қалыптасқан болып саналатынын белгілеп айту қажет.

Күрделі және жауапты қызметтерді орындау үшін менеджерлердің арнайы білімдері мен қабілеттері болып, оларды кәсіпорынды басқару бойынша күнделікті жұмыстарында пайдалану қажет. Менеджердің кәсіптік құзыреттеріне қойылатын талаптар екі топқа бөлінеді. Біріншіге менеджменттің білімдері мен біліктері жатады. Оларға төмендегілер жатады:

- жоғары қозғалмалылық пен белгісіздік тән жағдайларда шешімдерді негіздеп, қабылдай білу;
- кәсіпорын қызмет жасайтын саланың дамуы мәселелері бойынша жоғары деңгейде хабардар болу (зерттеулердің, техниканың, технологиялардың, бәсекелестіктің, өнімге және қызметтерге деген сұраныс динамикасының күйі және т.б.) ;
- басқа кәсіпорын мен жақын салалардағы менеджменттің тәжірибесімен танысу;
- ресурстарды басқара білу қабілеті, кәсіпорын жұмысын болжап, жоспарлай білу, басқару тиімділігін арттыратын тәсілдерді білу;
- ақпараттық технологияларды, коммуникациялар мен байланыс құралдарын пайдалана білу.

Осы және басқа да көптеген білімдер мен біліктер мәселелерді, басқару қағидаттары мен әдістерін зерттеу кезінде қалыптасады. Шеберлікпен жұмыс жасайтын менеджерлер шаруашылықтың тиімділігін арттыратын басқарудың үрдістері, әдістері мен формалары бойынша ғылым жетістіктерін міндетті түрде қолданады.

Менеджерлердің кәсіптік құзыреттеріне қойылатын талаптардың екінші тобы адамдармен жұмыс жасау дағдыларымен және өз сезімдерін, өзін-өзі басқару қабілетімен байланысты. Әр түрлі санаттағы қызметкерлермен сәтті жұмыс жүргізу үшін менеджерлердің, олар байланысқа түсетін адамдардың сенімдері мен құрметтерін арттыратын ерекше жеке қасиеттері болу қажет. Ең алдымен оларға келесілер жатады:

- жоғары жауапкершілік және өз ісіне берілгендік;
- адамдармен қарым-қатынас жасаудағы адалдық пен оларға сенім артушылық;
- өз ойын нақты білдіре алу және сендіре білу;
- адамдардың әлеуметтік жағдайларына қарамастан, оларға деген құрмет;
- өз дене және жан-сезім күштерін тез арада қалпына келтіру қабілеті мен өз қызметін сыни тұрғыдан бағалай білу.

Менеджердің кәсіптік құзыреттеріне қойылатын талаптарды төменде аталғандармен толықтыру қажет:

- жоғары жеке мақсаттарын қоя білу, белсенді, саламатты өмір салтын жүргізу талпынысы, жақсы дене күйін сақтау, үнемі өз біліктілігін арттыру;
- фирма дамуының стратегиясын, өндірістің тиімділігін және шығарылатын тауарлардың бәсекелестікке қабілеттілігін болжай білу, өндірістік қызметтің нәтижелеріне әсерін тигізетін факторларды зерттеуге және бағалауға деген талпыныс, өз идеяларын айқын және қысқа жеткізіп, олардың дұрыстығын дәлелдей білу;



- ұжым мақсаттарын тұжырымдай білу, өзін-өзі және басқа адамдарды тиісті бағалау, топтағы адамгершілік-психологиялық жұмыс ахуалын сақтау, күйзелісті күйден шығу, тартысты жағдайларды шешу;
- қызметтің техникалық және технологиялық ерекшеліктерін білу, өндірістің арнайы сұрақтарында құзырлы болу.

Сөйтіп, менеджердің кәсіптік құзыреттілігіне қойылатын талаптар оның кәсіпқойлығын, қызметінің деңгейлерін анықтауға мүмкіндік жасайды, оларға төмендегілерді жатқызуға болады:

- бірінші деңгейде менеджер менеджмент саласының білімдері мен біліктеріне ие болу қажет;
- екінші деңгейге менеджердің сапалы шешімдерді әзірлей білу қабілеті жатады, оның ішінде белгісіздік жағдайындағы да;
- үшінші деңгейге өзін-өзі және ұжымды мақсаттарға қол жеткізу үшін ұйымдастыра білу, адамдарды басқару және өзін-өзі басқару қабілеті жатады;
- төртінші деңгейде менеджердің тәжірибелігі мен дағдыларын пайдалану арқылы жоғарыда айтылған деңгейлердің барлық біліктері көрініс табады.

Менеджер қызметінің кәсіпқойлық деңгейлерін толық анықтау үшін оның басшылық дағдыларын белгілеу қажет. Олар төмендегідей ерекшеліктермен белгіленеді:

- менеджер бағынышты қызметкерлердің кәсіби мінез-құлықтарын назарға алады;
- басқару стилін қоғамдағы өзгерістерге қарай бейімдейді;
- өз рөлі арқылы жұмыстың орындалуына әсерін тигізетінін түсіне біледі;
- жүйелі түрде бағынышты қызметкерлердің жұмысына талдау жасап, ерекше көзге түскендерді көтермелейді, жұмыс нәтижелері төмен және тәртіпсіз қызметкерлеріне ескерту жасайды;
- жүйелі түрде атқарылған жұмыстарға талдау жасайды;
- өз өкілеттігін біліктілікке қарай бейімдейді;
- қызметкерлері мен тапсырыскерлерімен жағымды кері байланыста болады;
- күрделі әлеуметтік жағдайларда өзінің кәсіптік тобын қорғайды;
- қызметкерлер жұмысында үлесті үдету жолдарын табады;
- сәттілік өлшеуіштерін белгілейді.

Нақты лауазымға белгіленбеген бес балдық шәкіл бойынша өлшеуіштердің толық тізімі бірқатар терминдердің мағынасының ашылуын мүмкіндік береді:

1. Келесі компоненттерді қосатын жеке адамның имиджі: өкілеттік құзыреттілігі; сыртқы келбеті; іскерлік коммуникациялар; байсалдылық мәнерлері; ұйымның сыртқы сипаты; басшылық жүргізудің стратегиясы.

2. Әлеуметтік құзыреттілік оның интерұлтты топта жұмыс жасау қабілетіне, уәждеме жасап, адамдарды сендіре білуіне, оқу мен жаңа енгізілімдерге қабілеттілігіне, сүйкімділігіне, тайталастарды шеше білу қабілетіне байланысты;
3. Қызметтік құзыреттілігі дегеніміз шешім қабылдай білу, өндірістік бастамашылдық пен шығармашылық жұмыстың дағдылары, еңбектегі икемділік пен төзімділік дегенді білдіреді.
4. Менеджердің басшылық құзыреттілігі оның ұйымдастырушылық қабілеттерін, жауапкершілік сезімін, сендіре алу қабілетінің психологиялық күшін, кәсіби және жеке беделін, басшылық мінез-кұлқын, іс-әрекетін қарастырады.
5. Менеджердің кәсіби құзыреттілігі дегеніміз жоғары арнайы білім, басшылық қызметтің көптеген салаларында желілік және басшылық жұмыстың тәжірибесі, сонымен қатар мүмкін болса, жұмыстың шетелдік тәжірибесі мен шет тілін білу дегенді білдіреді.
6. Басқарушының стратегиялық құзыреттілігі оның терең және жүйелі ойлау қабілетін, кең мағынадағы көрегенділігін және мәселелерді шеше білу қабілетін, қабылданған шешімдердің қауіпсіздігін қамтиды.

Жеке адамның қызметін бағалау бойынша аталмыш шәкіл менеджердің басшылық қызметінің критерийлерін толық және оңтайлы көрсетеді.

Технология басшы қызметкерлердің аттестаттауларын өткізуге арналған. Оның осы жұмысты ұйымдастыру мен өткізілуіне қойылатын негізгі талаптары, оның кезеңдері, рәсімдері мен аттестаттау механизмдері, басшылардың құзыреттілігін бағалау критерийлері берілген.

Оның негізгі мақсаты мен қолданылуы, ең төмен ұйымдастырушылық, материалдық және адамгершілік-психологиялық шығындар жасап, басшылық қызметкерлерді тиімді аттестаттауға бағытталған. Технология басшылардың білім деңгейін, кәсіптік дағдылары мен жеке қасиеттерін бағалауды; басқару кадрларын даярлау және біліктіліктерін арттыру жүйесін оңтайландыруды; қызметтері бойынша жоғарылатуға кадрлар резервін қалыптастыруды; басқару кадрларын іріктеуді, оқу мен қызметтерге тағайындауды басқару тиімділігін арттыруды қарастырады. Басшы кадрларды аттестаттаудың негізгі міндетіне жалпы кәсіпорынды басқару жүйесін жетілдіру мақсатында әр қызметкердің кәсіптік білімін, біліктілігі мен қабілеттерін өнімді пайдалану жатады. аттестаттаудың тиімділігі оның теориялық даярлығына және әдістемелік ұйымдастырылуына байланысты. Басқару қызметкерлерінің аттестаттауы дәйекті түрде бірнеше кезеңмен өтеді:

- шешімді қабылдау және оны өткізу мерзімдерін анықтау;
- аттестаттаудан өтетін үміткерлердің тізімін дайындау;
- аттестаттау үшін материалдар мен құжаттарды даярлау және жинау үшін жұмыс тобын құру;

- жоғары басшылардың аттестаттау әдістемесін, рәсімі мен механизмдерін талқылауы;
- аттестаттаудың жариялы түрде өткізілуін қамтамасыз ету, оның мақсаттары мен міндеттерін түсіндіру;
- аттестаттау комиссиясын қалыптастыру, оның қызметінің тәртібін анықтау;
- аттестаттау үшін қажетті материалдардың таралымын көбейту (құзыреттілікті сараптық бағалау бланкілері, аттестаттау комиссиясы отырыстарының хаттамалары);
- техникалық жағдайларды қамтамасыз ету және аттестаттау комиссиясының жұмысын тікелей ұйымдастыру;
- аттестаттау қорытындыларын талқылау, басшы қызметкерлерін даярлау және біліктілігін арттыру бойынша ұсыныстарды әзірлеу.

Түбегейлі өзгерістер жағдайларында басқару саласындағы бірінші орынға басшылық қызметкерлердің құзыреттілігі деңгейін арттыру мәселелері қойылуы тиіс, өйткені демократиялық формалардың баяу түрде іске асырылуының себептерінің біріне басшылық корпустың жеткіліксіз құзыреттілігі жатады.

Басшы құзыреттілігін бағалау үшін өлшеуіштердің негізгі блоктары белгіленген:

- басшының кәсіптік қызметін талдау (арнайы білімдер, біліктер мен дағдылар);
- сәттілік факторлары (жеке қасиеттері, мінез-құлық ерекшеліктері);
- басшы қызметінің қыр-сырын білу;
- басшылық еңбектің ерекшелігі мен мағынасын дұрыс түсіну.

Басшының құзыретін бағалау үшін бесұпайлы бағалар жүйесі қолданады: «5» - аттесталатын белгі болуының жоғары деңгейі; «4» - аталған белгінің жеткілікті деңгейі, «3» - орта деңгейде болуы; «2» - төмен деңгейде болуы, «1» - аталмыш белгінің мүлдем жоқ екенін көрсетеді.

Пайдалану технологиясы келесілерге негізделген: ұжымды нұсқаулармен қамтамасыз ету, сарапшылар тобын қалыптастыру, сараптық баға мен басқарушылардың жеке құзыреттілігін өзін-өзі бақылауы, қорытындыларды талдау және түсіндіру, аттестаттау қорытындыларын талқылау және ескертулер әзірлеу.

Ұжымның нұсқауы аттестаттаудың мақсаттары мен міндеттерін, рәсімдерін нақтылайды. Сараптық комиссияның мүшелері (бұйрықпен тағайындалады) жоғары басшылар құрамынан немесе жоғары санатты сырт мамандары санынан қойылады (үш-бес адам). Сарапшылар бірқатар талаптарға сәйкес болуы тиіс: кәсіпорындағы жұмысының оң тәжірибелерінің болуы, аттестатталатын адамдарды және өндіріс ерекшеліктерін жақсы білу және ұжым ішінде беделге ие болу қажет.

Бір сарапшының қойылған бағалары басқа мүшелерге белгісіз қалатыны бұл технологияның ерекшелігі болып табылады. Одан кейін әр түрлі

сарапшылардың әрбір аттестатталатын адамға қойған бағалары қосылып, орташа есебі анықталады. Басшының өз құзыретіне баға қоюы сараптық комиссияның қолданылатын бланктері арқылы өткізіледі. Сараптық комиссия мүшелері аттестатталатын адамның өзіне-өзі қойған бағасының мөлшерден тыс артуын немесе төмендеуін байқала, оның себебін анықтау қажет екендігі туралы түсіндірулері керек.

Алған қорытындылардың талдауы жоғары, орта және төмен өнімді ретінде басшы құзыреттілігін сипаттауға мүмкіндік туғызады. Қорытындыларды өндеп, тексергеннен кейін, сараптық комиссияның бағалары мен өзіне-өзі қойған бағаларымен қоса белгіленген бағалау бланктері басшыларға таратылады немесе кадрлар бөліміндегі «аттестациялық» папкаларда сақталады, мұнда әр аттестаттаудан өткен адам өзін қызықтыратын көрсеткіштерімен танысып, өзін-өзі басқа адамдармен салыстыруына мүмкіндік алады.

Аталмыш технология басшылардың іскерлік және жеке қасиеттерін есептейтін бағалау әдісін таңдау мәселесін шешеді. Бағалаудың тиімді жүйелерінің болмауы (немесе белгілі болмауы) ұйымның, өз жұмыстарын жасай білмейтін және оны орындау үшін қажетті кәсіптік дағдылары жоқ қызметкерлерді жұмысқа қабылдауға әкеліп соқтырады. Осы себептен іскерлік немесе жеке қасиеттерін бағалау қызметкер жұмыстардың белгілі көлемін жасайтынын немесе жасай алмайтынын, оның басқарушылық немесе басқа қабілеттерінің бар-жоқтығын ғана анықтап қоймай, сонымен бірге оның басқарушылық әлеуетін бағалауға мүмкіндік туғызады. Одан басқа, қызметкерлердің қасиеттерін бағалау арқылы оларға адамгершілік және материалдық көтермелеуді дұрыс қолдануға болады.

Бағалау технологиясы кадрлық ауыстыру мәселелерінің айқындалуын көрсетіп, қызметкерлерді таңдау және тағайындау бойынша жасалатын қызметті жетілдіріп, басқарушылар резервінің қалыптасуына мүмкіндік жасайды, сонымен бірге қызмет тиімділігінің деңгейін, кәсіптік даму дәрежесін, қызметкерлердің қажетті кәсіптік қасиеттерін анықтауға мүмкіндік береді.

Сөйтіп, басқару қызметкерлерін қалыптастыру, үздіксіз жетілдіруді, оның дамуына ғылыми басқаруды талап етіп, басқару заңдарына, заңдылықтары мен қағидаттарына сәйкес іске асырылатын күрделі, сан қырлы үрдіс болып табылады. Оны алгоритмдеуге болады және басқару қызметкерлерінің құзыреттілігін бағалау технологиясымен, басқарушыларды даярлау және қайта даярлау жобасының компонентімен белгіленеді. Өзірленген технологияның негізгі мақсатына кәсіпорынның және аттестаттаудан өтушілердің ең аз ұйымдастырушылық, материалдық және адамгершілік-психологиялық шығындар жұмсай отырып, басшы қызметкерлердің аттестаттаулары бойынша жұмысты тиімді өткізу жатады.

### 3.2. МАМАННЫҢ КӘСІПТІК ҚЫЗМЕТІНІҢ ЖАҒЫМДЫ БАҒЫТТАРЫНЫҢ АЛГОРИТМДЕРІ

Бүгінгі күнгі мамандарды даярлау кезінде индивидумның жеке сипаттарының көрсеткіштері үнемі өзгеріп тұрады. Мүдделер өрісінің кеңеюі және әлеуметтік мұқтаждықтар жүйесінің өзгерілуі орын алып, кәсіби өсуге қол жеткізу уәждері көкейтесті болып табылады, өзін-өзі іске асыру және өзін-өзі дамыту қажеттіліктері ұлғаяды. Даярлық кезінде болашақ мамандар тәжірибелерін байытып, кәсіптік біліктіліктерін арттырады, құзыреттілік деңгейлері көтеріліп, олар мәселе шешудің жаңа алгоритмдерін меңгеріп, білім мен біліктерін қалыптастырады. Оқу барысында жеке адамның шығармашылық қабілеттері, агрессивті орта кедергісін жеңу үшін психологиялық тәсілдері қалыптасады. Жеке-кәсіптік қасиеттердің дамуы, қызметтің стиліне әсерін тигізетіні сөзсіз. Мысалы, басшының өз басқару стилін айқындауы, жағдаттарға қарай әр түрлі стильдерді икемді пайдалану мәселелердің тиімді шешілуіне қол жеткізеді.

Басқарудың жеке стилін қалыптастыру ерекшелігі мен іске асырылуы келесі басшылық жүргізу факторларының үйлесуімен анықталады: объективті және субъективті, директивті және демократиялық. Директивті басқарудың алғышарттарына бөлімшенің тұрақты түрдегі қызмет жасауы нәтиже болып табылатындығы, ұйымдар қызметтерінің объективті жағдайлары жатады. Субъективті алғышарттарға субъектінің өз мүмкіндіктері туралы асырылған түсінігін, еңбек өтілі мен лауазым беделінің психологиялық қысымы, биліктің сыртқы белгілеріне мөлшерден тыс назар аудару, жеке адамның психологиялық мінезінің ерекшеліктері жатады. Директивті стильдің жеке шектеулермен, дәлірек айтатын болсақ, өзгешеліктерді ажыратулармен қатар жүруге құқығы бар: мүдделерді қорғаудағы қаталдықты, бағынышты қызметкерлермен қатал қарым-қатынас жасаумен шатастыруға болмайды, шешім қабылдаудағы билеп-төстеушілік әріптестердің көзқарастары мен мүдделерін басумен бірдей емес, батылдық өзіне-өзі сенушілікке синоним бола алмайды. Директивті жеке-ситуативтік басқару стиліне тән ерекшеліктерге билікті мөлшерден тыс жоғары орталықтандыру, басқарушының өндіріс пен ұжымның көптеген сұрақтарын жеке, өз бетімен шешуі, бағынышты қызметкерлермен байланысты саналы түрде шектеу, басқарушылардың көзқарастарына қайшы келетін пікірлер мен идеяларға жол бермеу, сендіру, түсіндіру әдістердің болмауы, төмен деңгейдегі өзіне-өзі бақылау жатады.

Демократиялық жеке-ситуативтік басқару стилінің айрықша белгілеріне бағынышты қызметкерлерге, олардың біліктілігі мен атқарылатын міндеттерге сәйкес өз бетінше жұмыс жасауға мүмкіндік беру, шешімдерді дайындау және қабылдау жұмысына бағынышты адамдарды тарту, бағынышты қызметкерлер еңбегіне әділ баға қоюды қамтамасыз ету, адамдарды құрметтей білу кіреді.

Демократиялық стильдің директивті стильден жалпы айырмашылығы «адвокат» бұйрық арқылы сөзсіз бағынуды талап етіп, әрекет жасайтын жерде

«демократ» билік әдістерін қолданбай, сендіру арқылы әрекет жасайды. Басқа сөзбен айтқанда, «демократтың» билік өкілдігін пайдалану жолы қашанда бар, ал «адвокат» бағынышты қызметкерлердің ең ақылға салынып шығарылған басшылық шешімдеріне сыртқы бағыныштықты таныту мен ішкі қабылдамау сияқты психологиялық реакцияларына тап болады.

Либералдық стиль бойынша басшы принципсіздігі мен әрекеттердегі тиянақсыздықты, өз бетімен жұмыс жасай білмейтінін, жағдайларға төмен кедергі жасайтынды, жеткіліксіз талапшылдықты, көбінесе өкілеттік функцияларын орындайтынын көрсетеді.

Стильдердің негізгі түрлерін салыстыратын болсақ, басқарудың жеке стилі басқарушының әр түрлі жұмыс аспектілерінде көрінеді: басшылық ойлау, басқару тұжырымдамасын қабылдау кезінде оның күрделі жағдаяттардағы әрекеттерінде. Басқарудың жеке стилін білу және пайдалану басшыға іс жүзіндегі өндірістік жағдайларда қажетті икемділік пен тиімділікпен тиісті әдістерді қолдануға мүмкіндік береді.

Бүгінгі күнгі зерттеулерде қызметтің кәсіпқойлығы мен жеке адамның кәсіпқойлығы диалектілік бірлікте қарастырылады. Жеке-ситуативтік стиль басшының жағымды бағдарларын пайдалануды көздейді. Ол жүйелі тәсілдің пайдалану мүмкіндіктерін кеңейтіп, басшыны жеке дамудың жаңа деңгейіне және оның басшылық кәсіптік қызметінің жаңа деңгейіне шығарады.

«Жағымды бағыт» термині қызметтегі оң бағдарды білдіреді. Қазіргі зерттеулерде аталған термин «құндылықты бағыт» ұғымының синонимі ретінде қолданады. Құндылықты бағыттар әлеуметтік тәжірибені игеру кезінде қалыптасып, жеке адамның мақсаттары, идеялары мен сенімдері, және басқа белсенділік түрлерінде байқалады. Индивидтың құнды бағыттарының үнемі оң бағдарда бола бермейді, яғни оларды әлеуметтік топ айқындайды, ал топтық құндылықтар социумға жағымды болып үнемі қарастырыла бермейді. Жағымды құндылықты бағыттардың жүйесі жеке адамның кәсіптік бағытының құрамын жасап, оның шындыққа деген қатысының ішкі негізін көрсетеді. Олар кәсіпқой басшы ретіндегі жетекшінің қасиеттері мен имидждік сипаттарының жағымды дамуын талап етеді.

Іс жүзіндегі құндылықтар, ережелер, қағидаттар әлеуметтік үрдістерді басқару бойынша қызметті бағыттап тұрады. Мысалы, «интеракционизм» теориясында адамның мінез-құлқына әсер ететін жеке тұлғаның ерекшеліктері мен жағдаяттары сипатталады. Г. Оллпорт жеке құндылықтарды жеке адамның терең қасиеттерімен өзара байланысқан жүйе ретінде қабылдау қажет екені туралы ой айтады.

Теорияның құндылығына аса мән беретін субъектілер, ең алдымен, оның шын мәнін ашуға деген мүдделі. Ондай адамдардың өмірге деген ұтымдылық, сын және эмпириялық көзқарастары дамыған. «Экономикалық адам» көбінесе пайдалы және тиімді нәрселерді бағалайды. «Эстетикалық» құндылықтар форма мен гармонияға артықшылық беретін адамдарға тән. Әлеуметтік түрге жататын жеке адамдар ең жоғарғы құндылыққа махаббатты қояды. Саяси

түріне жататын адамдар үшін басымды мүдделерге билік жатады. Дін түрінің адамдары әлемді бір тұтас универсум ретінде түсінуді бас құндылықтар қатарына қояды. Адами құндылықтардың әр түрлі комбинациялары байқалатыны туралы айтып кеткен жөн. Құндылықтардың жиынтығы көптеген объективті және субъективті факторлардың әсерінен өзгеріп тұруы мүмкін. Әлеуметтік дамыған субъектілер сырттан жағымды демеуді көбірек алу үшін сыртқы ортаны ұйымдастыру және өзі-өзіне күш беру арқылы өз мінез-құлықтарын өзгертудің көптеген мүмкіндіктеріне ие бола алады. Қалаған мінез-құлықты қалыптастыру үшін адамдар сыртқы ынталандыруларды реттейді, мінез-құлықты өзін-өзі бағалауы нығайтқыш факторлар болып табылады.

Құндылықтардың динамикасының өзгертілуіне, ең алдымен, келесі объективті факторлар әсер етеді: кәсіптік қызметтің маңызы, әлеуметтік жағдай және орта шарттары, басшылықтың стилі, ұжымның психологиялық ахуалы. Өзгерістер субъективті факторларға да байланысты болатынын ескеру қажет: қызмет уәжі, белсенділік, қабілеттер, құзыреттілік, біліктілік бағыттары, кәсіпқойлық деңгейі.

И.Д. Багаева қызметтегі кәсіпқойлық туралы толық мәлімет берілген оның құрылымының үш компонентін атап көрсетеді. Біріншіден, негіз – жалпы кәсіпқойлықтың қалыптасу базисі ретіндегі білімдердің кәсіпқойлығы. Екіншіден, білімдер жүйесін тәжірибеде пайдалануға дайындығы мен біліктігі ретіндегі қарым-қатынас кәсіпқойлығы. Үшіншіден, жеке тұлға құндылықтарының тұтас жүйесі дамуының динамикалылығын қамтамасыз ететін өзін-өзі жетілдіру кәсіпқойлығы.

Қызмет кәсіпқойлығын тұжырым ретінде нақты істері операцияларда, мінез-құлығында көрінетін индивидтың биологиялық, әлеуметтік және рухани қажеттіліктерін іске асыратын әр түрлі мінез-құлық түрлерінің жиынтығы деп түсіндіруге болады. Басқарудың жеке-ситуативтік стилінің қалыптасуына негізгі, базалық ретінде қабылданатын әлеуметтік қажеттіліктердің бүкіл кешені әсер етеді. Осы қажеттіліктер категориялардың тұтас жүйесінде көрсетілген.

«Кәсіби тану мәртебесі» ұғымы басқару субъектісінің білімді, білікті, білім мен қызметтердің кең ұғымында құзыретті басшы болу қажеттілігін көрсетеді. «Қорғау-тәуелділік» категориясы жайсыздықтан қорғану қажеттілігін, және маңызды мақсаттарға жету үшін сырттан көмек алуды білдіреді. «Басымдық жағдай» ұғымы басқарушының кәсіптік қызмет үрдісіндегі басқа адамдардың өмірлері мен мінез-құлықтарына әсер ету қажеттілігімен белгіленеді. «Тәуелсіздік» ұғымы өз бетімен шешім және басқалардың көмегінсіз мақсатқа жету қажеттілігін білдіреді. «Махаббат» және «тартымдылық» ұғымдары басқа адамдардың түсініктері мен құрметтеуін қажет етеді. Соңғы «дене жайлылығы» ұғымы қауіпсіздік, жақсы денсаулық, өмірлік қажеттіліктерін қанағаттандыру дегенді білдіреді.

Жағымды бағыттар, басшылық тәжірибесінде әлеуметтік үрдістер іске асырылатын басқару субъектісі қызметінің мұқтаждықтары мен

кәсіпқойлықтан тұратын құндылықтар жүйесін жасайды. Кәсіптік қызметте адам оның әлеуметтік құндылықтары жүйесінде доминанттық болып табылатын идеалға, эталонға әрқашанда бағытталған. Құндылықтардың қызметтік маңызын анықтай отырып, құндылықтарды эталон ретінде және идеал ретінде белгілеуге болады. Бір жағынан, құндылықтар сипатталған кей нормалар немесе стандарттар болса, ал басқа жағынан, жеке адам қызметінің кәсіпқойлығының жалпы бағытталатын өмір мақсаттары, маңыздары мен идеалдары болып табылады.

Адами құндылықтарға оны таратып, материалдық және рухани бағыт беретіндер жатады. Құндылықтардың ерекшелігі қол жеткізу мүмкін идеал бейнесінің кейбір мүлтіксіздіктерге биіктетілуінде. Адамның мінез-құлқын реттейтін интериоризделген нормалар ретінде қолданылатын әлеуметтік идеалдар оның субъективті тұрғылары, ішкі құндылықтардың жүйесі болып табылады.

Жалпы адами құндылықтар адамзаттың бүкіл өмірінің нақты-тарихи тәжірибесін жалпылайды. Олар әр түрлі тарихи кезеңдердің, әлеуметтік-экономикалық салттардың, адамдардың кластық, ұлттық, этникалық және мәдени өмірлеріне тән нақты жалпы сипаттарын көрсетеді. Қоғамның әлеуметтік құрылымының бір текті болмауы оның кез-келген тарихи бөлігіндегі әр түрлі ерекше қарама-қарсы құндылықтардың пайда болуына әкеледі. Осы әлеуметтік құндылықтар жеке сана мен қоғамға трансцендентті, жеке адам сипаттарына жеке-психологиялық құндылықтарға қатысты басты ұғым болып табылады. Олар абсолютті емес және әр мәдениеттің құндылықтары сияқты салыстырмалы болып келеді. Құндылықты қарым-қатынастың жеке субъектісі құрылым күрделілігі оның құндылықтар жүйесіне де келетін кез-келген әлеуметтік қауым бола алады. Осы себептен тарихи мәні бойынша нақты әлеуметтік қауымның құндылықтар жүйесі, нақты бір қауымның өмір қызметінің мәнін, оның нақты-тарихи өмір бейнесін, өндірістік белсенділіктің өзгешелігін білдіретін, қоғамдық қарым-қатынастың және қызмет жүйесі ұғымының іске асырылуын білдіреді.

### 3.3. МАМАННЫҢ БАСҚАРУ ҚЫЗМЕТІ ИМИДЖІНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ТАЛДАУ

Бүгінгі күні заманауи маманның, болашақ басшының жағымды имиджін жасауда басқаруды жетілдіру және түрлі әдістерді қолдану мәселелері өте өзекті болып табылады.

Грек тілінен аударғанда әдіс (орысша – метод, грекше – methodos) сөзі таным тәсілі дегенді білдіреді. Ғылымда әдіс сөзінің мәні әрекет ету, амал



жасау, іске асыру жолы ретінде түсіндіріледі.<sup>1</sup> Басқаруды еңбек әрекетінің ерекше түрі деп қарастыратын болсақ, онда басқару әдісі оны іске асыру жолы болып табылады. Демек, басқару әдісі келесі сұрақтарға жауап береді: басқару қызметі имиджінің міндеті қалай және қандай жолмен іске асады? Басқару әдісін түсіну үшін әдістің нақты қызмет қана емес, сонымен қатар сол қызметті іске асырудың мүмкін жолдары екенін түсіну керек. «Басқару әдісі» түсінігіне міндетті түрде баламалылықты, әрекет ету тәсілін таңдау мүмкіндігін де енгізу керек.

Әлеуметтік талдау басқарудың кәсіпорын қызметін қандай да бір ұйымдастыру имиджі ретінде объективтік, материалдық сипатына қарай бұзылуы мүмкін емес әлеуметтік заңдылықтар қызметіне қатысы бар деп таниды. Бұл әдіснамалық ережені басшылар зерделей бермейді, көптеген басшылар дағдылы сана деңгейінде шын көңілмен олардың қалаулары қызметкерлер үшін заң деп санайды. Бұлардың бәрі орындаушыға бұйрықтарды, өкімдерді, нұсқауларды қарша боратып, басқаруда бюрократтық сипат туғызады. Өз кезегінде оларды тексеру, нақтылау, негіздеу қажеттігі туындайды, қызметкерлердің қызығушылықтары мен мүдделерін туғызбаған өкімдер толыққанды орындалмайды, тек артық шығын шығартып, уақытты жейді. Әрине, мұндай қызметтің нәтижелілігі жоққа тән. Қызмет тәсілі осы қызметтің объективті заңдарының талаптарына сай болған кезде ғана мүмкіндіктердің бірі болып шығады. Басқару әдістері басқарудың объектісі де, субъектісі де бағынатын заңдар жүйесімен байланысты. Басқарудың әрбір әдісі – тек қызмет ету тәсілінің мүмкіндігі ғана емес, сонымен бірге оны іске асыру мүмкіндігінің абстракциясы.

Қазіргі кездегі менеджердің басты міндеті – қызметкерлерді басқару – нақты қызмет қана болып табылмайды, сонымен қатар «экономика, «қызметкерлер» сияқты жалпылама түсінік те болып табылады. Басқару функцияларының басқару шешімдерін іске асыру қағидаттарынан бөлімдерге, органдарға, орган жүйелеріне, жекелеген қызметкерлерге ауысуы барысында біз дерексізден деректіге ауысамыз, бұл басқарушылық ойлаудың әлеуметтік талдауының әдіснамалық қағидатын іске асыру болып табылады. Басқару әдістері мен басшының қызметін талдау – күрделі әлеуметтік институтты диалектикалық тану жолындағы белгілі бір кезең, бұл әлеуметтік басқару болып табылады.

С. Е. Каменицердің басқару әдістерін жекелеген тұлғалардың қызметтерімен де, қандай да бір функцияларды іске асырумен байланысты емес жалпы мәселе деп қарастыруы басқару үрдістерінің мәнін жете түсінуде алға басқан қадам болды. Сонымен қатар, ол «басқару әдісі» түсінігін «басқару қағидаты» түсінігінен ажыратты.

«Басқару әдісі» түсінігінің әлеуметтік сипаты олардың классификациясына қатысты тәсілдерді алдын-ала қарауды қарастырады.

---

<sup>1</sup> С. И. Ожегов. Орыс тілінің сөздігі./КСРО ҒА коор.-мүшесі Ю. Шведованың ред.-М.: Русский язык, 1986. – 340 Б.

Неғұрлым толық классификацияны Г. Х. Попов ұсынды.<sup>2</sup> Жалпы алғанда, басқару әдістері екі класқа бөлінеді: басқарудың барлық жүйесіне тән (басқарудың жалпы әдістері) және басқару жүйесінің жекелеген бөліктеріне тән (жергілікті әдістер). Басқарудың жергілікті әдістері басқарудың элементтерімен, функциялармен, органдармен, кадрмен, басқару техникасымен байланысты болады. Олардың классификациясы басқару жүйесінің құрылымына, сонымен қатар оларды құраушы элементтерге тәуелді.

Әдіснама бойынша классификацияның бірнеше негіздерін атап көрсетуге болады. Біріншіден, әдістерді мазмұны тұрғысынан, яғни бұл ықпалдың қоғам дамуының қандай объективті заңдарына негізделгеніне қарай қарастыруға болады. Осы қағидат аясында келесі әдістерді атап айтуға болады:

- экономикалық –басқару субъектісі баламалы мүмкіндіктер арасынан басқару шешімдерін іске асырудың кәсіпорынның жұмыс істеуінің экономикалық заңдарын қамтитын тәсілдерін таңдайды;

- техникалық – техника мен өндіріс технологиясы дамуының әлеуметтік заңдарын, еңбекті ұйымдастыру ерекшеліктерін, өндіріске қатысушылардың психоэмоционалдық қасиеттерін ескереді;

- әлеуметтік – өндіріс үрдісінде қалыптасатын тұлғааралық, топаралық қарым-қатынастармен байланысты;

- жүйелі әдістер бір бүтін деп, элементтердің күрделі жиынтығы деп қарастырылатын өндірісті зерттейді. Бұл жүйенің бірлігі ұйым дамуының объективті заңдарымен қамтамасыз етіледі. Осыдан барып, басқарудың жүйелі әдістерін қолдану қажеттігі туындайды.

Екіншіден, басқару мақсаттарын іске асыру әдістерінің жиынтығын объект тұрғысынан, яғни басқару әдісі кімге бағытталған, сол тұрғыдан қарастыруға болады. Нәтижесінде барлық әдістер басқарудың субъектісі және объектісі ретінде адамдарға бағытталған және оларды адамдар атқарады. Олар қызметкерлер ұжымына да, жекелеген орындаушыларға да арналған. Басқару әдістерін адамдарға нақты ықпал ету тәсілі бойынша үш топқа бөліп қарастыруға болады.

Бірінші топқа субъектілердің экономикалық мүдделеріне тікелей әсер ететін материалдық уәждеме әдістері жатады. Олардың ықпалы ерекше әсерлі болады, ал оларды есепке алмасақ, ықпал етудің өзге механизмдерінің әсері өте аз болады.

Екінші топқа адамдардың қоғамдық, адамгершілік, құқықтық мүдделеріне әсер етуші басқару тәсілдері жатады. Олар әлеуметтік уәждеме әдістері деп аталады, онда иландыру, дәлелдеме, заңнамалық, адамгершілік, эстетикалық нормалар мен ережелер сияқты ықпал етудің психологиялық элементі қарастырылған.

Үшінші топ – өктем, ықтиярсыз уәждеме әдістері. Бұл жерде сөз мәжбүрлеу немесе оны қолдану ықтималдығы мүмкін болатын ықпал туралы болып отыр.

Үшіншіден, басқару әдістерін ұйымдастыру формаларының іске асуы тұрғысынан қарастыруға болады. Басқарудың кез-келген әдісі шешімнің даярлануына, оның іске асуына байланысты. Басқару мен шешім диалектикалық бірлікті құрайды. Шешімнің өзін дайындау кездегі жұмыс формасы түрлі болып келеді, бұл ұйымдастыру формасы тұрғысынан басқару әдістерін классификациялауға негіз болады.

Қабылданған шешімнің сипатына қарай әдістерді жекеше әдіс, алқа әдісі, ұжымдық әдіс, түрлі сипаттағы біріктірілген (бірлескен) әдістер деп бөлуге болады. Түрлі техникалық құралдар қолданылатын басқару әдістеріне басқару ықпалының компьютерлік тәсілдерін жатқызады.

Сонымен, басқару әдістері сан алуан, сондықтан да басқару әдістерінің классификациялаудың бірнеше типтері болуы мүмкін. Олар бір-біріне қарама-қайшы емес. Бірнеше классификациямен теорияда басқару әдістерінің жан-жақтылығын нақты көрсетуге болады.

Психологиялық әдістердің негізгі типтеріне эмоциялық түрткі, еңбекті ізгілендіру және кәсіптік іріктеу мен оқыту сияқты әдістер жатады.

Уәждеме дәстүрлі мағынасында адамдарға өз мақсаттарына жету үшін іс-әрекетке жетелеу болып табылады. Уәждеу – басқару органының немесе басшының өздері басқарып отырған қызметкерлер ұжымын көзделген параметрлерге сай еңбек әрекетіне жетелеу үшін қолданатын әдісі. Психологиялық түрткінің уәждеменің өзге түрлерінен айрықшалайтын ерекшелігі ішкі механизмдерді пайдалану болып табылады. Олар сыртқы әсерлердің және тұлғаның жеке адам ретінде өмір бойы қалыптасқан сипаттамасының санада өңделуі нәтижесінде туындайды. Уәждеме және қозғау салу жүйесі адам ресурстарының ерекшеліктерін, нақты бір кәсіпорынның орташа қызметкерінің қажеттіліктерін ғылыми тұрғыда тани білуге негізделеді. Еңбекақы және өзге де материалдық қозғаушылар осы жүйенің тек элементтері ғана болып табылады.

Әлеуметтік өзара әрекет етудің өндіріс үрдісіне қатысушылардың психикасына әсері әлеуметтік психология зерттейтін айрықша заңдарынан туындайды. Басқару әдістерін қолдану не топқа, не топтағы жеке адамға бағытталатындықтан, әдістерді жобалау барысында топ ішінде адам психикасының қызмет ету ерекшеліктерін ескеру керек. Ұжымдық сезімге тәуелділікті ұжым мүшелерінің өзара әрекет ету деңгейі мен қарым-қатынасына байланысты екенін атап өту керек. Өндірістік ұжымның мүшелерінің қарым-қатынасқа түсу мүмкіндігі болмаса, онда олардың еңбек өнімділігі төмендейді.

Басқару әдісін және оның құамын таңдауда басшылар көбінесе қандай да бір алға қойған міндеттердің ерекшеліктеріне неғұрлым сай келетін әдістер жиынтығын пайдаланады.

Бұл әдістердің күші мен нақты әсерін анықтау қиын. Бірақ бұл тәсілдер, әсіресе экономикалық тәсілдер, қызметкерлер құрамын басқаруда басқару ықпалының іргетасы ретінде ерекше мәнге ие. Қызметкерлер құрамын басқарудың барлық әдістері өзара байланысты және кешенді түрде қолданылады. Сондықтан ықпал ету механизмі, яғни басшылық жасаудың техникасы мен технологиясы терең зерттеуді қажет етеді.

Техника (грек тілінен *techne*) – өнер, шеберлік, ептілік – өндіріс үрдістерін және қоғам қажеттіліктерін өтеуді іске асыру үшін құрылған адам іс-әрекеті құралдарының жиынтығы. Бұл терминнің тағы бір мағынасы техника сөзінің қандай да бір істе немесе өнерде қолданылатын дағдылар мен амалдардың жиынтығы деп түсіндірілуімен байланысты.

Жағымды имидж қалыптастыру мәселесіне қарай техника сөзін басқару үрдісінде субъектінің өз мақсаттарын жүзеге асыру үшін қолданатын білік, дағды, амалдардың жиынтығы деп түсіндіруге болады. В. П. Пугачеваның анықтамасы бойынша басқару техникасы дегеніміз ұйымды басқарудың оның әрбір қызметкеріне, ең бастысы, басшысына міндетті болып табылатын үлгілерінің, ережелерінің, нормаларының кешені болып табылады.<sup>1</sup> «Басшылық техникасы» түсінігінің орнына «басшылық қағидаттары», «басшылық тұжырымдамалары», «менеджмент техникасы», «менеджмент қағидаттары», «менеджмент тұжырымдамалары» деген категориялар жиі қолданылады. Басқару теориясында басшылықтың негізгі техникалары жасалған. Бұлар – «шекті басқару техникасы», «өкілдік құқығын беру техникасы», «мақсаттар бойынша басқару техникасы», жүйелі басқару техникасы». Басқару қағидаттары дегеніміздің басқару жүйесінің түрлі элементтері арасындағы басқарудың тәжірибелік міндеттерін анықтауда көрініс беретін байланыстар мен қарым-қатынастар іске асатын жалпы заңдылықтар екенін түсінуіміз керек.

«Басқару әдісі» деген түсінікке баламалылықты, әрекет ету тәсілін таңдау мүмкіндігін енгізу қажет деп санаған З. П. Румянцева мен Н. А. Соломатинаның пікірлерімен келісуге болады. Осыған орай басқару әдісі басқару қағидатынан ерекшеленеді. Басқару қағидаты – үнемі және дәйекті қолданылатын әдіс. Демек, әдіс өзінің баламалылығын қаншалықты жоғалта бастаса, ол әрекеттің соншалықты басым нұсқасы немесе тіпті жалғыз ғана нұсқасы бола бастайды, егер ол әдіс емес болса, онда ол қағидат. Басқару қағидатын біз өзіміз таңдаймыз және оны үнемі берік ұстанамыз.<sup>1</sup>

«Технология» термині «өнер», «шеберлік», «қандай да бір әрекетте объектіге ықпал ете білу» дегенді білдіреді. Басқару технологиясы – басқару қызметінің алға қойған мақсаттарға нақты, тез, ұтымды жетуге көмектесетін әдістері мен тәсілдері. Технология – элементтері мақсат – мазмұн – әрекет – нәтиже сияқты операциялардың жүйелілігі болып табылатын басқару үрдістерінің белгілі бір логикасы.

<sup>1</sup> В. П. Пугачев. Ұйымның қызметкер құрамын басқару. – М.: Аспект Пресс, 1998.- 156 Б.

<sup>1</sup> З. П. Румянцева, Н. А. Соломатин. Ұйым менеджменті. – М.: Филинь, 1995.

Басқару технологиясы – ұйымның объектінің өзгеру логикасына тән іске асатын пайдалы іс-әрекетті реттеу үшін кеңістік-уақыт интервалында субъектінің еркімен және басқару операцияларының бекітілген жүйесімен берілген құралдарының жиынтығы. Барлық технологиялық үрдістің жиынтығы, оның қатаң логикалы жүйелілігі басқару объектісінің өзгеше белсенділігіне байланысты белгілі бір шамада қажетті нәтижеге жетуді қамтамасыз етеді, пайдаланылған технология басқару шешімінің шартты түрде автоматты, белгілі тәртіп негізінде орындалуына мүмкіндік береді.

Әрекетті бақылауы себепті технологияны ұқсас басқару міндеттерін шешуде бірнеше дүркін пайдалануға болады (қайта қолдану, тарату). Атқарымдық тұрғыдан ол субъектінің еркінің қажетті бағытта іске асу үрдісін реттейді, объектінің реакциясын стандарттар, ережелер, нормалар, шарттар, бұйрықтар мен өкімдер арқылы бақылайды, көздеген нәтижеге жетуге кепілдік береді, басқару үрдісін бақылауды қамтамасыз етеді. Сөйтіп, технология операциялардың ретін, ережесін, нормаларын, тыйымдарын, іске асыру кезеңдерін шамалайды. Басқару технологиялары қазіргі уақытта мемлекеттік реттеуде, өндірістік үрдістерде, әлеуметтік қарама-қайшылықтардың баяндылығы мен үйлесімділігін сақтауда бұқара көпшіліктің өзара әрекетінің әлеуметтік-экономикалық мәселелерін шешуді қамтамасыз етеді. Білім мен техника дамуының қазіргі кездегі деңгейі әлеуметтік өзара байланыстардың кез-келген түрін технология деңгейіне түрлендіруге мүмкіндік береді.

Әлеуметтік технологиялар өндірісте қолданылатын технологиялардан мүлдем басқаша болады. Өнеркәсіп технологиясы қатаң белгіленген жинақ пен нақ таңдалған үрдістер мен операциялардың жүйелілігі, сонымен қатар бір элементін екінші элементпен ауыстыру мүмкіндігі болатын болса және ретін өзгерту нәтиженің толық өзгеруіне немесе өндірістік үрдістің толық тоқтауына әкеліп соқса, әлеуметтік технологияда бастапқы және соңғы нәтиже адам болып табылады. Бұл үрдістер сан алуандығымен, көпфункционалдығымен, ықпал жасалатын объектінің белсенділігімен, техниканың жанама әсерімен және өзгеріске ұшыраушы негізгі параметр тұлғаның қасиеттері болатынымен ерекшеленеді. Әлеуметтік технология үлгісі ретінде мамандарға кәсіптік білім беру үрдісін атауға болады.

Әлеуметтік технологиялар өнеркәсіптік технологияларға қарағанда икемді, олар өзін құраушы элементтердің өзгешелігімен соншалықты қатаң детерминдендірілмеген. Технологиялық үрдістерді қаншалықты қатаң сақтағанмен, нәтиже шығатынына еш кепіл жоқ. Басқару субъектісіне күші мен бағыты әртүрлі, тіпті кейде қарама-қарсы болып келетін көптеген факторлар мен ықпалдар әсер етеді. Сондықтан қандай да бір әсердің нәтижесін алдын-ала болжау мүмкін емес. Сол себепті басқару технологиясында «кері байланыс» қағидаты орасан зор мәнге ие, бұл «кері байланыс» векторына байланысты объекті реакциясын есепке алу мен субъекті әрекетін түзету болып саналады.

Өндірісте басшы өндірістік тапсырмаларды орындауда қиындыққа кез болатын қызметкерлерді айқындайды. Анықтағаннан кейін олардың жалпы деңгейін көтеру үшін әкімшілік шаралар жүйесі арқылы ықпал етеді. Қызметкер үшін оқытудың «технологиялық» үрдістері қайталаынады. Егер ол біраз уақыт өткен соң өзінің дайындығын және кәсіптік біліктерін көрсете алса, онда бұл басшы үшін қосымша оқыту үрдісінің табысты өткенін көрсетеді. Мұндай дайындық болмаса, бұл қызметкерді ауыстыру қажеттігі туындайды.

Басқару технологиялары жүйелілік және құрылымдылық сипатқа ие, сондықтан олар жекелеген басқару әдістерінің кемшіліктерін түзете алады. Басқару технологияларының тағы бір ерекшелігі – олардың ұйымдастырудың және күрделіліктің жоғары деңгейіне ие болуы. Басқаруда технологиялар бастапқы әлеуметтік қатынастар мен өндірістік байланыстардың субъектінің мақсаттарына қажетті және менеджмент алгоритмдері мен әдістерін қолдану арқылы қол жеткізілетін сапалы жаңа сипатқа айналуына бағытталады. Басқару технологияларының элементтері жекелеген операциялар болып табылады. Операцияларды әрекеттердің (алгоритмдердің) алдын-ала дайындалған бағдарламасы бойынша іске асатын ресми және шығармашылық деп бөлуге болады. Компьютер техникасын енгізу басқарудың барлық үрдісін қарапайым операциялар жиынтығы арқылы технологиялық жолмен сипаттауға және басқару шешімінің мүмкін болатын салдарларын талдау мен болжаудың сандық (математикалық) әдісін қолдануға мүмкіндік берді. Ресми операциялар ішінен құжатталатын, яғни ресми құжаттарда баяндалған және құжатталмайтын, яғни ресми сипатталған, бірақ ресми қабылданбаған операцияларды бөліп қарастыруға болады.

Басқару қызметкерлердің іс-әрекеті арқылы іске асатын болғандықтан және бұл үрдіс дамудың табиғи және әлеуметтік заңдарымен детерминделгендіктен, басқару еңбегінің технологиясында операциялардың дәйектілігі бар. Оның жалпы сипаттамысын И. Н. Герчикова жасады. Басқару технологиясы үш негізгі элементтен тұрады: фирма дамуының мақсаттары мен стратегиясын нақтылау; басқару шешімдерін қабылдау және іске асыру; басқаруды ақпараттық тұрғыдан қамтамасыз ету. Біздің ойымызша, бұл схеманы фирманың экономикалық жағдайын жүйелі талдау мен үнемі мониторингтеудің алғашқы және соңғы операцияларымен, сонымен қатар шешімдердің орындалуын бақылау және нәтиженің қабылданған жоспарға сәйкестігін соңғы бақылау операцияларымен толықтыруға болады.

Стратегияны іске асыру фирманың өндірістік-шаруашылық қызметінің дамуы мен іске асуы бағытын таңдаудан тұрады. Стратегияны жасауда мақсатқа жету үшін мүмкіндіктер мен ресурстарды бағалау, фирманың позициясын нығайтуды және өсуді қамтамасыз ететін ішкі факторларды талдау, жағдайлардың өзгеруі және жаңа жағдайлар туындаған кезде соларға бейімделуге бағытталған шараларды қажет ететін ішкі факторларды талдау, фирманың баламалы қызметі мүмкіндігін бағалау жүргізіледі.

Жүргізілген талдаулардың нәтижесінде бүтіндей алғанда фирма дамуы тұжырымдамасын стратегиялық жоспарлау қалыптасады. Басқару шешімі – басшының басқару қызметінің нақты нәтижесі. Шешім қабылдау басқару негізі болып табылды. Шешімді ойластыру және қабылдауды формалды түрде суреттеу мүмкін емес, бұл – басшылық қызметтегі шынайы ақпарат негізінде мәселені зерттеуден, мақсатты анықтау және қоюдан, қабылданатын шешімнің тиімділігі мен мүмкін болатын салдарлары критерийінің таңдау және негіздеуден, мәселені шешудің түрлі нұсқаларын қараудан, ұтымды шешімді таңдау және шығарудан, шешімді қабылдаудан, оны орындаушыларға шешімді нақтылаудан, шешімнің орындалғанын бақылаудан және алынған нәтижелерді жоспардағы көрсеткіштермен салыстырудан тұратын шығармашылық үрдіс. Дайындық кезеңдерді ғана теориялық тұрғыдан түсіндіруге болады, ал шешімді қабылдау сәті бір ізбен біртіндеп істелініп жатқан істің күрт тоқтауы, дайындық операцияларының санынан нәтиженің сапасына күрт ауысу, мәселенің мәні мен шешімін интуитивті түрде сезіну болып табылады. Басқару шешімінің операциясы төрт кезеңнен тұрады: дайындық, қабылдау, орындауды іске асыру және бақылау.

Дайындық кезеңінде микро- және макродеңгейде жағдаяттың саяси, экономикалық және қаржылық талдауы жүргізіледі. Талдаудың мегадеңгейі қызметі федералдық мәнге ие, шикізаттың, энерготасымалдаушының әлемдік бағаларына, үкіметтің саяси тұрақтылығына, сонымен қатар ықпалды саясаткерлермен, лоббишілермен, кәсіподақпен, ірі несие мекемелерімен және т.б. өзара қарым-қатынасқа тәуелді аса ірі компанияларда қолданылады. Бұл кезеңде шешімді қажет ететін мәселелер айқындалып, тұжырымдалады.

Екінші кезеңде есептеу нәтижесінде жүргізілетін баламалы нұсақаларды, мүмкін болатын әрекеттерді дайындау және бағалау, оңтайлылық критерийін анықтау, шешімді таңдау және қабылдау қажет болады. Іске асыру кезеңінде нақтылау және оны орындаушыға жеткізу шаралары қолданылады, орындау барысына бақылау жүргізіледі, қажет деген түзетулер енгізіліп, алынған нәтижеге баға беріледі. Әрбір басқару шешімінің өз нәтижесі болады, сондықтан басқару қызметінің мақсаты нақты жағдайларда ұтымды нәтижеге жетуге мүмкіндік туғызатын формаларды, әдістер мен құралдарды анықтау болып табылады. Қабылданған шешімдер атқарушы органдарға келіп түседі және іске асу барысына қарай бақылауға алынады.

Басқару технологиясының құрамы келесідей болып келеді: жалпы басқару және шешім қабылдау ережесі; бір деңгейдегі басшылардың бірлескен шешімдерін жоспарлау, қабылдау, ұтымды шешім қабылдауды қажет ететін күрделі мәселелерді зерттеу үшін мақсатты топтың қызмет етуі, өзара әрекеттің қалыптамалық типі, жүйелі материалдық-техникалық және ақпараттық қамсыздандыру.

Қазіргі кездің жағдайында негізделген басқару шешімдерін қабылдауға қажетті, ақпаратты жинаудан, сақтаудан және қайта өңдеуден тұратын ақпаратпен қамтамасыз ету маңызды салаға айналды. Басқарудың жоғарғы

деңгейіне фирманың жағдайы мен қызметі туралы ақпарат беру және фирманың бөлімшелері арасында өзара ақпарат алмасу заманауи компьютерлік техника мен байланыс құралдарының көмегімен іске асады. Ақпараттың ішкі жүйесі технологиялық үрдісті ұйымдастыру міндеттерін шешеді және басқару технологиясының элементі болып табылады. Жоспарлы көрсеткіштерден ауытқулар нәтижесінде жедел шешімдер қабылдауды қажет ететін жағдайлар туындағанда ақпараттың рөлі ерекше.

Шешім қабылдауда жаңа ғылыми білімдерге, бәсекелес фирмалардың техникалық жаңалықтары, өнертабыстары туралы мәліметтерге ие ғылыми-техникалық ақпараттың да мәні зор. Бұл қолданылуы фирмаға бәсекеге қабілеттіліктің жоғары деңгейін қамтамасыз ететін білім мен техникалық шешімдер әлеуеті және үздіксіз толығып отыратын қор болып табылады.

Басқару технологиясы мақсаттарына қарай адам ресурстары саласында жоспарлау мен бақылауды біріктірудің әлеуетті мүмкіндіктеріне ие болып табылады. Сонымен қатар басқару мақсаттарына қарай уәждеу тәсілі болып та табылады, ол нәтижелер туралы әңгімелесу, орындаушының жұмысының тиімділігі, сапасы туралы мәлімет алу, кеңес беру және жеке дайындық, ықпал ету әдістері персонал жинақтау мен бағалау, жауапкершілік жүктеу сияқты элементтерден тұрады.

Басшының жағымды имджін қалыптастыру үшін белгілі бір дағдылар мен біліктердің кешені қажет, олар – үлкен аудитория алдында сөз сөйлей білу, еңбек тәртібі мен адамгершілікті әкімшілік тұрғыдан сақтай білу, топтық жұмыс әдістері, шығармашылық жұмыс техникасы, тез оқу техникасы, демалу және арылу білігі. Бұл дағдылар нұсқамалар мен ұсыныстарды механикалық түрде орындағаннан пайда болмайды. Бұлар басқару технологиясына шығармашылық көзқарасты, шығармашылық тәсілді талап етеді.

Басшы қызметіндегі шығармашылық тәсіл дегеніміз нені білдіреді? Басқаруды қай кезде шығармашылық сипатқа ие деп айта аламыз? Ең әуелі шығармашылық тәсілдің негізгі шартын белгілейік, ол – арнайы басқару білімі мен білігінің болуы. Сонымен қатар, басқару үрдісінде креативтік қызметтен басқа үнемі аналитикалық қызмет қажет болады. Сөйтіп, шығармашылық тәсілді логикамен және аналитикамен байланыстыру қажеттігі туындайды. Басқарудағы шығармашылық тәсіл үш фактордан тұрады, олар:

- тұлғаның қоршаған ортаға қарым-қатынасының ашық, икемді және еркін тәсілдері болып табылатын шығармашылық бағдар. Шығармашылық тәсіл ынтаға өзінің ең жақсы көрінісінде жалған сенімнен тыс, оң және сындарлы қатынас болып табылады. Сындарлы ынтымақтастық және өзгелерге қолдау көрсету рухани ресурстардың тиімділігін көтеруде шешуші фактор болып табылады;

- шығармашылық көрініс, мұның көмегімен тұлға күнделікті өмірде өз көзқарастарын, уәждері мен сезімдерін іске асыруға ұмтыла жүріп, сыртқы ортаның талаптарына сай болады;



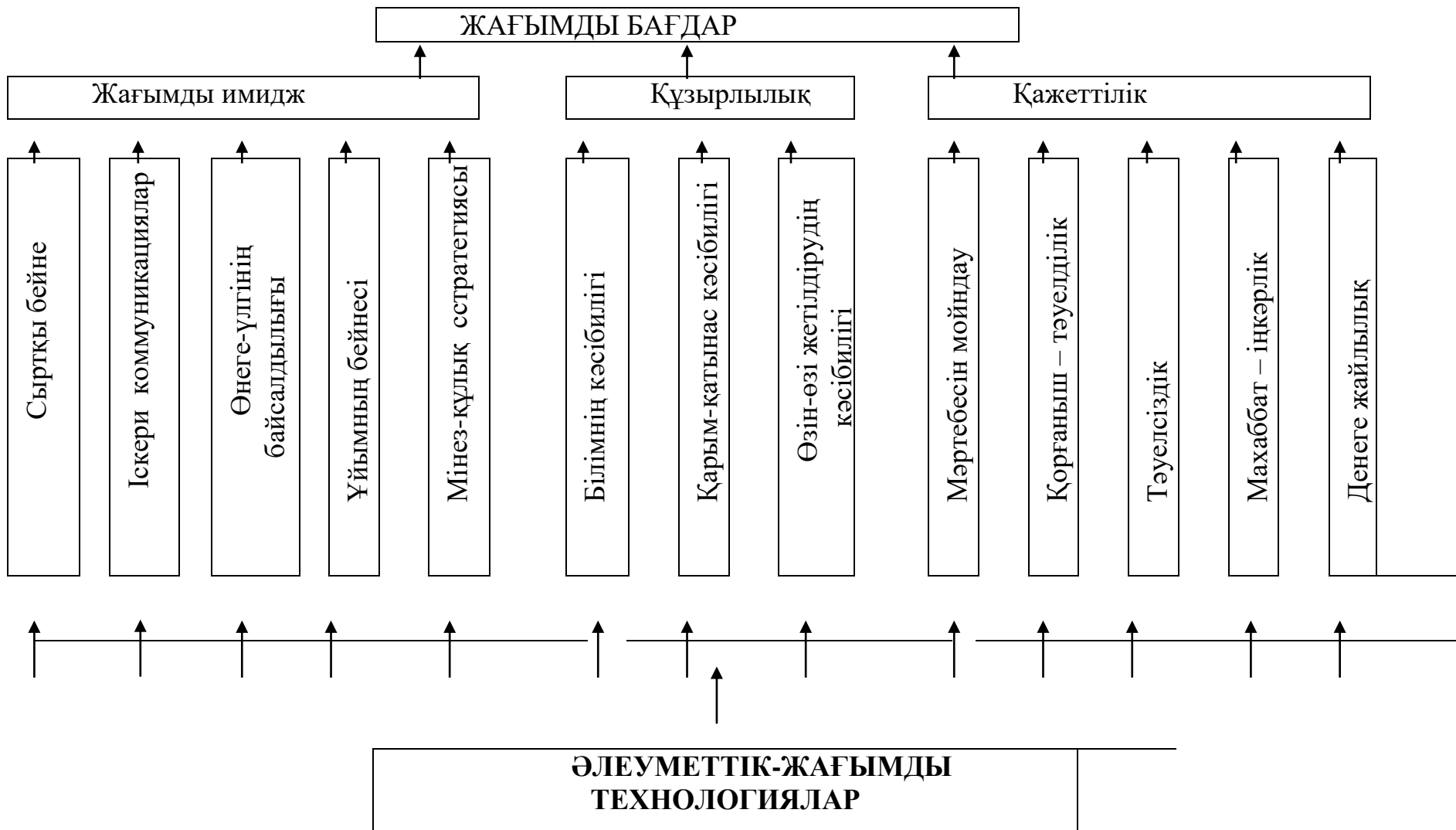
- шығармашылық өндіріс, бұл – басқару субъектісінің болмысты өзгерту және жаңа әлеуметтік шынайылыққа қол жеткізу сияқты белгілі факторлардың бірігуін іске асыруы.

Басқару технологиясы нәтижелеріне қарай басшы қызметін жоспарлау, іске асыру және бақылау болып табылады. Мәселені анықтау, мәліметтер жинау, белгілі бір ойға келу және баламалы шешімдер бойынша ұсыныс дайындау, шешім қабылдау, оның дұрыстығына әріптестер мен бағыныштыларды сендіру, іске асыру бойынша шаралар қабылдау және бақылау оның негізгі кезеңдері болып табылады.

Басқару шешімдерінің ерекшелігі басқару субъектісінен кәсіптік шеберлікті, сананың, логикалық ойлаудың, өзін-өзі ұйымдастыра білудің, тәртіптің, рефлексияның жоғары деңгейін талап ететін, қарым-қатынас дағдысына ие, күш-жігері мен дипломатиялық сипаты бар шығармашылық тұлға ретінде дамуында. Өндірістік міндеттерді шешу үшін қоладынылатын басқару технологияларының іргелі күрделілігі, бір жағынан, нақты мақсат пен түзету ықпалының нақтылығы арасындағы өзара байланыстың әлсіздігі болса, екінші жағынан, шынайы жағдайлардың өзгергіштігі мен басқару объектісі реакциясын болжау мүмкіндігінің жоқтығы болып табылады.

Бүгінгі күні субъективті ішкі кедергілерден, өзін-өзі танытуға және шығармашылыққа деген психологиялық кедергіден (барьерден) арылуға бағытталған басқару технологиялары әдістемелік тұрғыдан жақсы деңгейде дайындалып, жасалған.

Басқару шешімін іске асыру технологияны жағымды бағыттармен тең қарастырғанда ғана мүмкін болады. Жағымды бағыттар мен басқару технологияларының ара қатынасы 7-суретте көрсетілген.



Бүгінгі таңдағы басшы имиджінің қалыптасуы оның қызметінің қолданылатын басқару технологиясының жүйесіне және бір мақсатқа бағытталғанына тәуелді жағымды бағыттарының қалыптасуымен тығыз байланысты. Оқытудың белсенді формалары түріндегі басқару элементтері сан алуан болып келеді, оларға тренингтер, тестер, іскери және рөлдік ойындар, өндірістік міндеттерді және жағдаяттарды шешу, дәрістер, әңгімелесулер, дискуссиялар жатады.

Басқару технологияларының мақсатты бағытын анықтау оларды жан-жақты қарастыруды қажет етеді. «Тренинг» түсінігі ағылшын тілінен (training) аударғанда «тәрбиелеу», «оқыту», «дайындау» дегенді білдіреді. Көптеген тренингтердің ішінде алғашқысы болып, әлеуметтік-психологиялық тренинг (ӘПТ) кеңінен тарады. Зерттеушілердің (Л. А. Петровскаяның, Н. В. Кузьминаның, Н. Н. Богомолвананың) анықтауынша, оның негізгі мақсаты кәсіби қызметтің тұлғааралық құрамдастарын әлеуметтік дағдыларды қалыптастыруда индивидтің психодинамикалық қасиеттерін дамыту жолымен қалыптастыру болып табылады.

Тренингтің өзі білік пен дағдыларды қалыптастыру және жетілдіру, еңбектің тиімділігін арттыру мақсатында жоспарлы түрде іске асатын алуан түрлі жаттығулардың бағдарламалары болып табылады.

Әлеуметтік-психологиялық тренинг (ӘПТ) басшыларға оның шынайы кәсіби қызметі барысында туындайтын, бірақ қарапайым құралдардың көмегімен шешіле қоймайтын дағдарыстық жағдаяттарды тудыруды әдейі қарастырады. Басқару ықпалының жүйесі ретінде ӘПТ келесі үш блоктан тұрады:

- пікірсайыс әдісі (топтық пікірсайыс, тәжірибеде болған оқиғаларды талдау, адамгершілік тұрғыдан таңдау жасау қажет болған жағдаятты талдау және т.б.);

- ойын әдістері: дидактикалық және шығармашылық ойындар, оның ішінде іскери (басшылық); рөлдік ойындар (интонациялық-тілдік және бейнетренинг, ойын психотерапиясы, психодрамалық түзету); контрольын (коммуникативтік іс-әрекетті пайымдаудың трансактілі әдісі);

- сенситивтік тренинг (өзін-өзі түсінуді, тұлғааралық сезімталдықты және жеке құрам аралық өріс объектілеріне эмпатияны жаттықтыру).

Пікірсайыс әдістеріне басшыларды тек сөйлеуге ғана емес, тыңдай білуге, сонымен қатар топтық шиеленісті шешудің психотерапиялық әдістеріне ие болуға, терең ассоциацияларды ынталандыруға, адамгершілік тұрғыдан таңдау жасау қажет болған жағдаятты талдай білуге үйрету тән.

Іскери ойындар басқару қызметі дағдыларын қалыптастыру үшін маңызды болып табылады, өйткені адам динамикалық үрдістерді өте жақсы, ал оған өзі тікелей қатысатын болса, одан да жақсы меңгереді. Іскери ойындар басқару шешімдерін құру мен қабылдауға дағдыландыруға бағытталған. Басқару тәжірибесінде іскери ойындарды қолданудың келесі ең негізгі салаларын атап көрсетуге болады:

- өндірістік-шаруашылық жағдайларында көптеген факторларды есепке алу қажеттігі туындағанда шешім қабылдау механизмдеріне үйрету үшін;
- қандай да бір мәселелер, болжамдар және теориялық ережелер ойындық модельдеу әдісімен зерттелгенде және талданғанда ғылыми зерттеулерде;
- басшыларды оқыту және олардың біліктілігін көтеру үшін.

Іскери ойындар келесі негізгі элементтер арқылы сипатталады:

- қатысушыларына туындаған жағдаяттар мен қабылданған шешімдерді талдау қажет болатын жағдай туғызу;
- оларды жеңе білуге үйрететін дау, қарама-қайшылық жағдай туғызу;
- ресми жағдай туғызу мүмкіндігінің болмауы, қарым-қатынастың ресми емес сипатының болуы;
- жағдайды өзгертудің динамикалық сипатының болуы.

Басқарудың еліктеме ойындары өндірістік-шаруашылық және өзге де ұйымдардың қызмет етуін зерттеу мен талдаудың құралы болып табылады.

Бұл зерттеу мен талдау келесі негізгі мақсаттарда іске асырылады:

- колледждерде, жоо-нда, біліктілікті көтеру институттарында ұйымның қызмет етуін зерттеу аясында оқу мақсатында;
- басшылардың шешім қабылдау және ұйымның қызмет етуін зерттеуі үшін, мамандардың неғұрлым негізделген шешімдер жасауы үшін;
- ғылыми мақсаттарды түрлі ұйымдардың қызмет етуін жобалау және зерттеу үшін.

Сенситивтік тренинг көшбасшылық, уәждеме, коммуникация, топтық динамика теориясына негізделген және басшының өзге адамдарды түсіне білу қабілетін дамытады, жетілдіреді. Теңдіктің достық, дау-жанжалсыз жағдайын туғызу, көзге ұрарлық беделдің болмауы, топтың тек жеке, бейресми қарым-қатынастар дағдысын қалыптастыруға бағытталуы тренингтік өзіндік ерекшеліктері болып табылады.

Адамдармен әлеуметтік байланыстардың тік сатысынан өзге де кеңістікте өзара тиімді қарым-қатынас жасау қажеттігін түсіне білу – басшының кәсіби табысының түйінді факторы. Менеджердің бұл саладағы құзырлылығы, ең алдымен, өзін, өзінің күшті және әлсіз жақтарын, өзінің кәсіби және тұлғалық қасиеттерін дамытудың алғашқы адымы мен көздеген деңгейін білуін қарастырады. Бұл деңгейді өзге адамдардың психикасының ерекшеліктері, кәсіби топтардың психоэмоционалдық реакциялары туралы білімдермен толықтыру керек. Басшының жағымды имиджін қалыптастыруда іскерлік және өмірлік жағдаяттарды шешу тәжірибесі, дағдарыс жағдайындағы іс-әрекет алгоритмдерін білу, мақсатқа жетудің жалпы стратегиясын сақтауда тактиканы икемді түрде ауыстыра білу маңызды рөл атқарады.

Ұйымдастырушылардың типтік тұлғалық ерекшеліктері ретінде келесілерді атауға болады:

- өздерінің энергиясы арқылы өзгелерді де «тұтата» білуі, оларды белсенділікке жұмылдыра білуі;

- әрбір адамға оның даралық-психологиялық ерекшеліктеріне сай неғұрлым ұтымды тәжірибелік қолданысқа ие ретінде қабылданатын тәжірибелік ойлау;
- адамдардың психологиясын білу және оны дұрыс қабылдай білу білігі;
- өзге адамдардың қызметі мен іс-әрекеттеріндегі кемшіліктерді саралау білу мақсатында сыншылдық;
- психологиялық такт – өзге адамдармен байланыс орната білу қабілеті;
- зеректік пен жалпы ақыл-ой қабілеттерінің көрсеткіші ретінде тұлға дамуының жалпы мәдени деңгейі;
- бастамашылдық;
- өзге адамдарға талап қоя білушілік;
- ұйымдастырушылық қызметке бейімділік;
- құнттылық;
- иланушылық пен соқыр еліктеушіліктен ада дербестік;
- байқағыштық;
- байсалдылық;
- жұғымдылық;
- табандылық;
- белсенділік;
- еңбекке қабілетілік;
- жинақылық.

Бұл тізім басшы имиджінің әлеуметтік маңызды сипаттарын көрсетеді. Біздің ойымызша, мұны шексіз жалғастыра беруге болады, өйткені басқару қызметі әлеуметтік ұйымның ерекше белгісі болып табылады және оған қатысатын субъектілер өздерінің функцияларын ұйымның ішкі тәртібіне сай бастан аяқ орындамайды, олар осы қарым-қатынас жүйесінде өмір сүреді, бұл олардың өмір сүру салты, ал өмірді санау, санаққа алу мүмкін емес. Басшы шешім қабылдаған кезде өз шешімдеріне берік, өз көзқарастарын іске асыруда қатал, бәсекелестермен жұмыс барысында адамдармен тез тіл табыса алатын және креативті болу керек.

Іскери қарым-қатынас үрдісін ұйымдастырудың негізгі шарттарының бірі өндірістік міндеттерді табысты шеше білу болып табылады. Шешімнің нәтижесіне қарай мәселенің қарастырылу тереңдігі, оны талдаудың сапасы, ол мәселені түсіну мен саралау туралы ой қорытуға болады. Міндеттерді шешу үрдісінің мазмұнын бағалау қызметтің басшының имидждік қасиеті болып табылатын кәсібилігін қалыптастыруға мүмкіндік туғызады. Сондықтан басшының жағымды имиджін бағалау көрсеткіштерінің бірі ретінде өндірістік міндеттерді теориялық және тәжірибелік деңгейде шеше білу білігі белгіленген.

Сондықтан мұнан ары қарай құрамы мен құрылымы жағынан міндет дегеніміз не екенін анықтау қажет. Л. М. Фридман кез-келген міндет бірдей бөліктерден тұрады деп есептейді. Міндеттің бірінші жүйелі бөлігі белгіленген

(аталған, нақтыланған) объектілердің/ заттардың тобын көрсететін пәндік сала болып табылады. Міндеттің екінші құрамдас бөлігі ретінде объектілерді пәндік саламен байланыстыратын қарым-қатынастар белгіленген. Үшінші бөлікті міндеттің талабы, яғни оны шешудің мақсаты туралы кеңес немесе нұсқау (бұл міндетті шешу нәтижесінде міндетті түрде анықталады) құрайды. Төртінші құрамдас бөлік міндеттің операторы, яғни міндеттің шарттарына сай оның талаптарын орындау үшін жасалатын әрекеттердің (операциялардың) жиынтығы болып табылды. Құрылымына қарай Д. Пойа міндеттердің келесі түрлерін бөліп қарастырады: ізделіп отырғанды іздеу, дәлелдеу немесе түсіндіру, қайта жасау немесе құру.

Басшының алдында, әдетте, «адам-адам» жүйесінде қызметтің кәсібилігін қалыптастыруға бағытталған міндеттер тұрады. Сөйтіп, міндетті құрастыра білу мәселесі бір бағытта қозғалып бара жатқан, шындығында, бір ырғақта жұмыс істейтін адамдарды бір ұжымға біріктіру мәселесінен туындайды. Өндірістік міндеттерді анықтаудың негізгі критерийлері ретінде келесі критерийлерді атап көрсетуге болады:

- тігінен және көлденеңінен ықпал ету қарым-қатынасының әлеуметтік бағыты;
- ағымының ұзақтығы (тез немесе созылмалы);
- үйлес немесе ұқсас жағдаяттардың туу жиілігі;
- жағдаяттардың туу көздері, себептері;
- жағдаяттардың тұлғаға ықпал ету деңгейі;
- жағдаяттың генезисі;
- алынған нәтиже.

Біз ұсынып отырған міндеттер жүйесі И. Б. Багаеваның тұжырымдамасына сәйкес келесі үш компоненттен тұратын қызметтің кәсібилігін қалыптастыруға бағытталған:

- бүтіндей алғанда кәсібилікті қалыптастырудың негізі, базисі болып табылатын білімнің кәсібилігі;
- білімдер жүйесін тәжірибеде қолдануға дайын болу және қолдана алу білігі ретінде қарым-қатынас кәсібилігі;
- тұлғаның дамуының серпінділігін қамтамасыз етуші өзін-өзі жетілдіру кәсібилігі.<sup>1</sup>

Тиімді шешімдер технологиясын жасау механизмдеріне келесілер жатады:

- кәсіптік білім, білік және дағды қалыптастырумен байланысты міндеттер;
- коммуникативтік, ұйымдастырушылық және гностикалық біліктерді, вербалдық және вербалдық емес коммуникацияларды, өндірістік дау-жанжалдарды шешу тәсілдерін қалыптастыруға бағытталған міндеттер;

---

<sup>1</sup> И. Д. Багаева. Болашақ мұғалімнің педагогикалық қызметінің кәсіби негіздерін қалыптастыру. – Ленинград, 1990.

- кәсіптік өзін-өзі саналы етуді, өзін-өзі бағалауды, өзін-өзі дамытуды, өз білімін жетілдіруді тереңдетуге бағытталған міндеттер.

Табысты басқару қызметіне кәсіби дайындық көрсеткіштерінің бірі күрделі жағдайларда өз бетімен шешімді жасап шығарып, оны қабылдай білу білігі болып табылады. Білім, білік және дағдылардың даму деңгейімен адамның жалпы мәдениеті мен оның кәсіби шеберлігі анықталады. Бірақ мұнымен кәсіби шеберлік таусыла қоймайды. Оның ең қажетті құрамдасы тәжірибелік ойлауда ғана байқалатын шығармашылық болып табылады. Мұндай ойлаудың маңызды ерекшеліктерінің бірі жағдаятты шешу барысындағы тәжірибелік бағыт болып шығады. Міндеттерді шешу технологиясын келесі блоктарға ие ойлау үрдісі деп қарастыруға болады: шешімді іздеу, оны табу, орындауды іске асыру және бақылау, алынған нәтижені бағалау және оған қол жеткізу амалдарын саралау.

Бірінші блокқа міндетті талдау мен алдын-ала бағалау, мәселені түсіне білу, шешімнің түрлі болжауларын ұсыну, диагностика, мақсатты қалыптастыру, әрекеттердің алгоритмін анықтау енеді. Екінші блок нақты шешімнің маңыздылығы мен қауырттығын, қызметтің объектісіне қаншалықты қатыстылығын анықтау жолымен динамикалық болжауды, қабылданған шешімнің қолайлығы мен өнімділігін анықтауға, табысты іске асырудың ықтималдығын бағалауға, мүмкін болатын қиындықтарды көре білуге, шешім қабылдауға мүмкіндік береді. Үшінші блок шешімді іске асырады және бақылауды жүзеге асырады. Төртінші блок шешімнің дұрыстығын тексеруді, оның іске асуын саралауды қамтамасыз етеді.

Әлеуметтік-жағымды технологиялар – қолданыстағы объективті шектеулер мен тапсырмалар жағдайында әрекеттердің, жұмыстың тиянақты тәсілдерінің жүйесі мен бірізділігі. Технологиялар ықпал ету объектілерін, сонымен қатар мемлекеттік қызметкерлердің қарым-қатынас объектісімен, таным және еңбек объектісімен бағалау құралдары арқылы өзара әрекет ету үрдісін реттеу, өзінің жеке әрекетін және мінез-құлқын кері байланыс арқылы түзету сияқты ықпал етудің құралдары, формалары және тәсілдерін ұйымдастыруға бағытталған. Кәсіби қызметтің жағымды имиджі мақсаты басшылықтың тұлғалық-жағдаяттық бағыттарды жағымды реттеу дағдысына ие болуға және оларды жетілдіруге бағытталған әлеуметтік-жағымды технологиялардың көмегімен қалыптасады.

### 3.4. ИМИДЖДІҢ ҚАЛЫПТАСУЫН БАҒАЛАУДЫҢ ТЕХНОЛОГИЯСЫ

Мінез-құлқ, іс-әрекет стилін құрастыру механизмдері өткен ғасырдың екінші жартысында пайда болған психологиялық теорияларға негізделген. «Өзін-өзі бағалау» түсінігінің өзі маманның қызметі кәсібилігін және тұлғасының кәсібилігін дамытудың даралық ерекшеліктерінің көрініс табуын айқындайды.

Өзін-өзі бағалауы маманның кәсіптік және тұлғалық деңгейіне пара-пар немесе көтеріңкі болғанда, сол маманның қызметі тиімдірек болатыны жалпыға белгілі.

Адамға өзінің мінез-құлық, іс-әрекетін моделдеу қажет, өйткені ол оның «көпшілік алдындағы тұлғасы», яғни қандай да бір тұлға/персона ретінде көрінуі, басқа адамдарға қатысты «өзін көрсету» болып табылады. «Тұлға» немесе персона термині индивидтің әлеуметтік талаптарға сай орындауы тиіс көптеген рөлдерді айқындайды. К. Юнганың пайымдауынша, персона өзгелерде өзі туралы өзгеше әсер туғызу немесе өзгелерден өзінің шынайы болмысын жасыру мақсатына қызмет етеді. Эрик Эриксон индивидумға әр дағдарысты лайықты шешу мақсатында өзара тәуелді белгілі бір модельдер тән деген тұжырым айтады. Оның адам дамуы шексіз, ол бүкіл өмір сүру циклі бойына жалғасып келеді деген пікірімен келісуге тура келеді. Адамның өміріне толассыз өзгерістер тән, өмір бойы ол қандай да жаңа қасиеттерге ие болады, ескі сипаттарын жоғалтады.

Э. Фроммның айтуынша, адам өзінің іс-әрекеті, мінез-құлық арқылы әлеуметтік нормаларға абсолюттік бағынуды реттейді: индивидум өз-өзімен болуды тоқтатады; ол қандай да бір мәдениет моделі талап ететін тұлғаның типіне айналады, сондықтан ол өзгелерге ұқсай бастайды, басқаша айтқанда, ол оны өзгелер қандай етіп көргісі келеді, дәл сондай болып шығады.

Адамдар қауіпсіздік сезіміне ұқсас болып келетін тұрақтылық пен беріктік сезімдеріне деген қажеттілікті сезінеді. Гордон Оллпорт адамның мінез-құлық, іс-әрекеті үнемі даму, өзгеру үстінде болады, кез-келген адам өз өмірін қандай да бір тұрақтылыққа негіздегенімен, тұлға қозғалмайтын болмыс емес деген ой айтады. Бұған түсініктемені Г. Оллпорт «белгілер» деген тұжырымдамасында көрсеткен, онда ол «талдау бірлігін» неғұрлым ақиқатқа жақын деп есептейді. Белгі – жағдаяттардың кең диапазонында өзін-өзі үйлес бейнеде ұстауға бейімділік. Г. Оллпорт теориясы адамның мінез-құлық, іс-әрекеті уақыттың өтуіне қарай және түрлі жағдаяттарда салыстырмалы түрде тұрақты болып келеді дегенді айтады. Белгілер – көптеген ынталарды қайта жасаушы және көптеген эквивалентті кері реакцияларды қажет ететін психологиялық ерекшеліктер. Г. Оллпорттың пайымдауынша, тұлғаның белгілері ерекше ынталар мен реакциялардың біршама аз түрімен байланысты емес, олар жалпыланған және тұрақты болып табылады. Көптеген ынталардың жауаптарының ұқсастығын қамтамасыз ете отырып, тұлғаның белгілері адамның мінез-құлық, іс-әрекетіне әжептәуір тұрақтылық реңк береді. Г. Оллпорт жеке-дара диспозициялары ретінде индивидумның басқа адамдармен салыстыруға болмайтын сипаттарын көрсетеді.<sup>1</sup>

Тұлғаның белгілері де, жағдаяттық айнымалылар да мінез-құлық, іс-әрекеттің маңызды детерминанттары болып табылады. Реймонд Кеттел қандай да бір жағдаятта нақты бір адамның мінез-құлық, іс-әрекетін болжау қиын екенін атап көрсетеді. Болжаудың нақтылығын арттыру үшін әлеуметтанушы

<sup>1</sup> Л. Хьелл, Д. Зиглер. Тұлға теориясы. – СПб.: Питер Ком, 1998.



тек тұлғаның бойындағы белгілерді ғана емес, сонымен қатар сол тұлғаның белгілеріне жатпайтын дәл сол сәттегі адамның көңіл-күйі, жағдаяттың талабына сай әлеуметтік сипаттық рөлі сияқты айнымалы белгілерді де қарастыруы керек. Мінез-құлық, іс-әрекет белгілер мен жағдаяттық айнымалылардың өзара әрекетімен анықталады. Қоршаған орта қалыптастырған белгілер әлеуметтік және табиғи ортаның әсерлеріне тікелей байланысты. Бұл белгілер мінез-құлық, іс-әрекеттің үйрену барысында игерілген сипаттамасы мен стилін көрсетеді және тұлғаға қоршаған ортасы айқындап берген модельді қалыптастырады. Р. Кеттел белгілерді ортақ және бірегей деп топтауда үлкен мән бар деген пікір айтады.

Ортақ «белгі» – бір ғана мәдениет өкілдерінде әр түрлі деңгейде болатын ортақ ерекшелік. Мысалы, өзін-өзі бағалау, зияткерлік және интроверсия ортақ белгілерге жатады. Керісінше, бірегей белгілер – бір адамда немесе бірнеше адамда ғана болатын қасиеттер. Р. Кеттел бірегей белгілер қызығушылықтар мен мақсаттар аясында жиі көрінеді деген ой айтады.

Джулиан Роттер жағдаяттық контекстің маңызды рөлін және адамның мінез-құлық, іс-әрекетіне ықпалын ерекше атап көрсетеді. Ол өз теориясын түйінді тітіркендіргіштердің жиынтығы белгілі бір әлеуметтік жағдаятта адамда мінез-құлық, іс-әрекеттің нәтижелерін күтуді, яғни бекітуді туғызады. Ерекше бір жағдаяттағы қандай да бір мінез-құлық, іс-әрекеттің әлеуетін болжау үшін Д. Роттер келесі формуланы ұсынады: мінез-құлық, іс-әрекеттің әлеуеті = болжау + бекіту құндылығы.

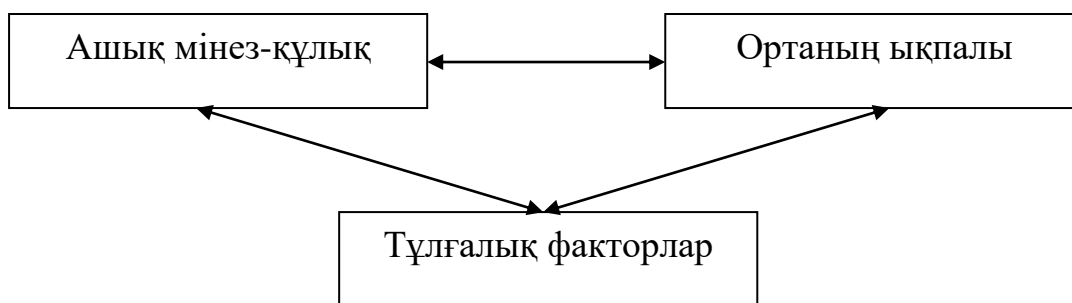
Мінез-құлық, іс-әрекетті жасау механизмін зерттеу бойынша жасалған талдаулар негізінде келесідей қорытынды жасауға болады:

- адамдар әлеуметтік ниеттену арқылы уәжге ие болады;
- рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет қажетті әсер тудыру сияқты әлеуметтік талаптарға тәуелді;
- тұлғаның мінез-құлық, іс-әрекеті адам бойындағы қасиеттердің өзгеруіне және олардың жаңа сипатқа ие болуына тәуелді;
- әлеуметтік нормалар мінез-құлық, іс-әрекетті реттейді. Байланыстардың тұрақтылығы мен беріктігі адамдарға аса қажет, оларға әлеуметтік нормаларды қолдау арқылы ғана қол жеткізуге болады;
- адамның мінез-құлық, іс-әрекеті сан алуан жағдаяттарда тұрақты;
- тұлғаның жалпы сипаттары және жағдаяттардың айнымалылығы мінез-құлық, іс-әрекеттің детерминанттары болып табылады;
- мінез-құлық, іс-әрекет адамның дәл осы сәттегі көңіл-күйіне, нақты әлеуметтік рөліне, жағдаяттың талаптарына тәуелді;
- сыртқы факторлардың адамдарға әсері бірдей емес;
- мінез-құлық, іс-әрекет әлеуметтік жағдаяттардың түйінді қоздырғыштарына тәуелді.

Сонымен, мінез-құлық, іс-әрекетті жасау әлеуметтік талаптарға және қоршаған факторларға реакцияның сайма-сайлығына тәуелді.

Зерттеуші Альберт Бандура адамның мінез-құлық, іс-әрекеті көбінесе сананың төменгі деңгейінде әрекет ететін бірқатар ішкі үрдістерге бағынатынын атап көрсетеді (мысалы: құштарлық, ниет, қажеттілік).

А. Бандура жасаған модель – өзара детерминизмнің үштігі (триадасы) мінез-құлық, іс-әрекетке қоршаған орта әсер еткенімен, ол жартылай адам қызметінің жемісі болып табылады, яғни адамдар өздерінің мінез-құлық, іс-әрекетіне ықпал ете алады.



8-сурет

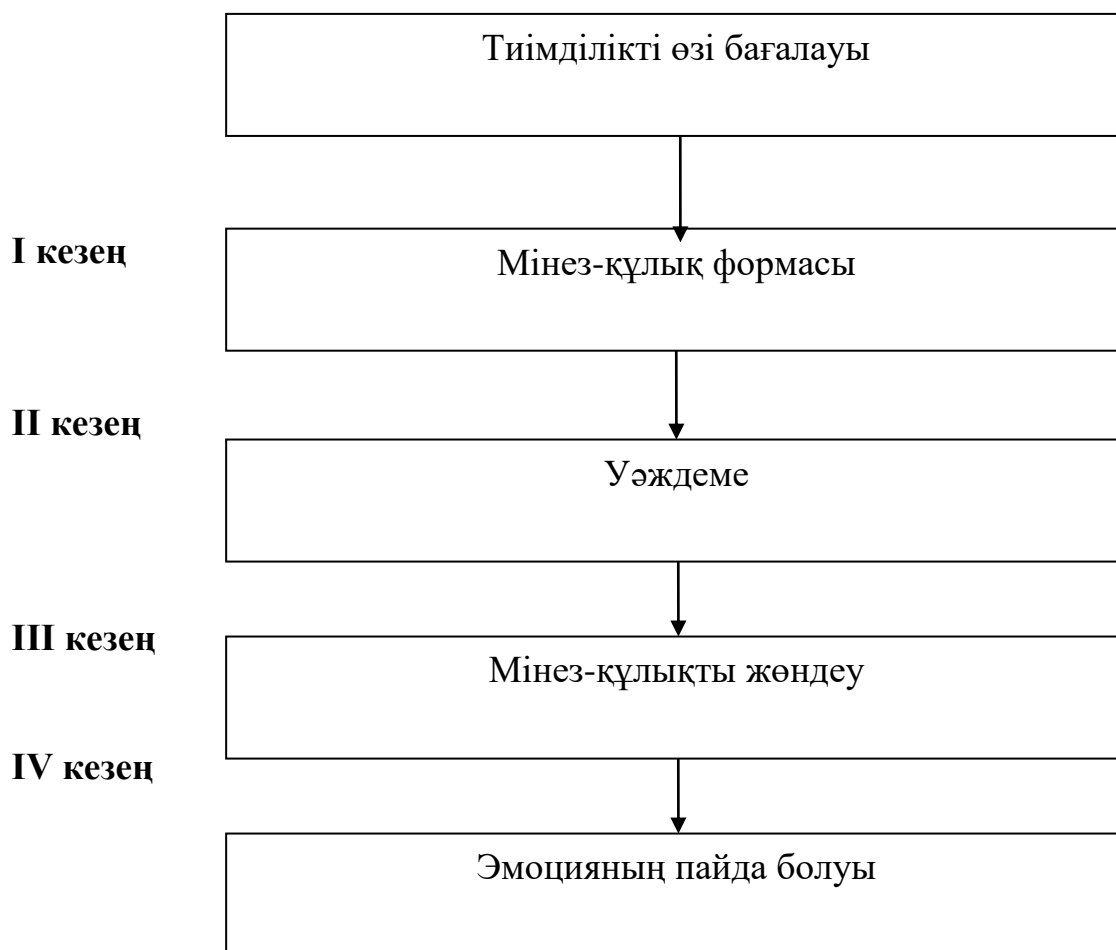
Көрсеткіштер (әрекет векторлары) екі жаққа да бағытталған, бұл үш айнымалының әрқайсысы өзара детерминизм моделінде екінші айнымалыға ықпал етуге қабілетті.

Нәтижесінде А. Бандура былай деп пайымдайды: ашық мінез-құлық, іс-әрекет пен қоршаған жағдайлар арасындағы өзара ықпал етудің екі жақты бағыты болуы себепті адамдар өз ортасында әрі өнім, әрі сол ортаны тудырушы болады. Сөйтіп, әлеуметтік-когнитивтік теория танымдық, аффективтік және өзге де тұлғалық факторлар мен қоршаған ортада болып жатқан оқиғалар өзара тәуелді детерминант ретінде жұмыс істейтін өзара себепкерлік моделін суреттейді. А. Бандураның көзқарасынша, адамдар қандай да бір мінез-құлық, іс-әрекет реакциясының когнитивтік бейнесін модель мінез-құлық, іс-әрекетін бақылау арқылы қалыптастырады, одан ары қарай бұл кодталған ақпарат олардың іс-әрекетінде бағыт-бағдар ретінде қызмет етеді. Бандураның өзін-өзі нәтижеге жеткізу тұжырымдамасы адамдардың айрықша міндеттер мен жағдаятқа сәйкес мінез-құлық, іс-әрекет қолдану қабілеттерін саралай білуге қатысты болады. Нәтижелілікті бағалай білу мінез-құлық, іс-әрекет көрсетуге, уәждемеге және эмоциялардың тууына ықпал етеді. Сызба түрінде мұны 9-суреттен көруге болады.

А. Бандураның пікірі бойынша, өзін-өзі нәтижеге жеткізе алатынын білген адамдар өз мүмкіндіктеріне күмәнмен қарайтын өзге адамдарға қарағанда, күрделі жұмыстарды атқаруда көп күш салады, барынша тырысады. Өз кезегінде өзін-өзі нәтижеге жеткізудің табыстылықты күтуге байланысты жоғары деңгейі жақсы нәтижелерге жетелейді, сөйтіп, өзін-өзі сыйлаудың өсуіне мүмкіндік туғызады. Керісінше, өзін-өзі нәтижеге жеткізудің сәтсіздікті күтуге байланысты төмен деңгейі сәтсіздіктерге жетелейді, сөйтіп, өзін-өзі

сыйлау деңгейі төмендейді. Күрделі немесе қауіпті жағдаяттарды жеңе алмаймын деп есептейтін қызметкерлер бар ынта-жігерін өздерінің әлсіз тұлғаларына арнауы мүмкін, соның нәтижесінде бұл тапсырманы орындауға шамалары келмей қалады.

Өзін-өзі нәтижеге жеткізудің жоғары деңгейіне ие қызметкерлер өздеріне ойша сәтті шығатын сценарий жасайды, бұл өз кезегінде мінез-құлық, іс-әрекетті реттеу үшін жағымды бағыттарды қамтамасыз етеді және саналы түрде әлеуетті мәселелерді сәтті шешудің дайындығы болып табылады. Сызба түрінде бұл жағдайды 9-суреттен көруге болады (9-сурет).



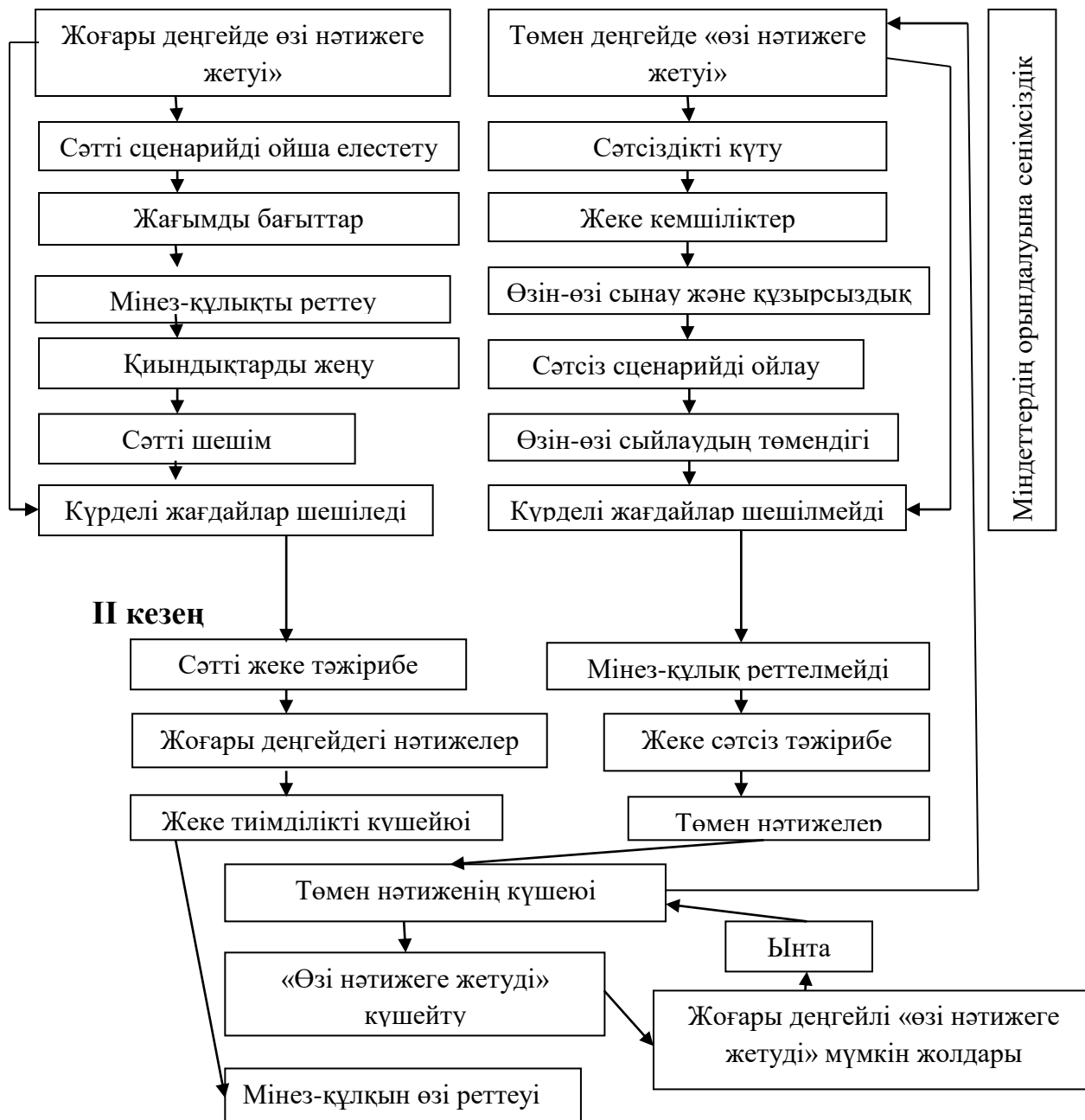
### 9-сурет. Өзін тиімді етудің жоғары деңгейі

Мінез-құлықты реттеу механизмдерінің кезеңдері көрсетілген сызбада мінез-құлықты реттеуді өзі тиімді етудің жоғары нәтижесіне ықпал етуші факторларды көруге болады, олар: жағымды бағыттар, сонымен қатар төмен нәтижесіне ықпал етуші факторларды да байқауға болады, олар – индивидтің жеке кемшіліктері. Оның күйі табысқа жетуге деген қабілетіне сенімсіздігіне деген уәжді босаңсытады және табысты әрекет жасауға кедергі болады. А. Бандураның пайымдауынша, «мінез-құлық реттеуді өзі тиімді етудің жоғары нәтижесіне жетуге мүмкіндігі барлар ойша өздеріне сәтті сценарий құрады, бұл

сценарий мінез-құлықты реттеуде жағымды бағыттарды қамтамасыз етеді, сөйтіп, саналы түрде әлеуетті мәселелерді сәтті шешуге дайындық жасайды».

### Мінез-құлықты реттеуде «өзі нәтижеге жету» механизмі

#### I кезең



Солай бола тұра, «өзі нәтижеге жетуді» төрт амалдың біреуі арқылы ғана көтеруге болады: мінез-құлықты реттеу қабілеті, жанама тәжірибе арқылы, вербалды сендіру және эмоциясын қоздыру арқылы.

Тұлғаның жеке мінез-құлқының жоғары деңгейде «өзі нәтижеге жету» механизмі кезеңдерін және жағдаяттық тұжырымдама кезеңдерімен салыстырсақ, онда келесі байланыс байқалады: сәтті сценарийді ойша елестету шешілетін міндеттің күрделілігін бағалау мен бағыныштыларға ықпал ету механизмін таңдауға негіз болады.

Табысты анықтайтын жағымды бағыттар қызметкерлердің дайындық деңгейіне байланысты. Мінез-құлық уәждің сипатымен анықталады, ал қиындықтарды жеңу де, қиындықтардың өзі де болжанып отыруы тиіс.

## ҚОРЫТЫНДЫ

Осылайша, болашақ маманның жағымды имиджін қалыптастыру тиісті ұйымдардың мінез-құлық, іс-әрекет критерийлері мен алгоритмдерін таңдауына байланысты болады. Бұл нақты іскер жағдайға негізделген қандай да бір өзге мінез-құлық, іс-әрекет критерийлерін пайдалануды жоққа шығармайды. Қарастырылған критерийлер кәсіби қарым-қатынастар үдерісіндегі іс-қимылдың саналы тәртібін қарастырады. Егер осы іс-қимыл алдын-ала есептелінген, тіпті белгілі бір қалыпқа «жинақталған» болса, онда іскер әлемдегі қарым-қатынасқа түсу әрбір қызметкерге аз шығындармен және көп нәтижемен шектеледі. Имидждеу негіздеріне болашақ мамандарды оқыту кәсіби қызметке дайындау жүйесінің қажетті элементтері деп тануға болады.

Қызметкердің мінез-құлқының, іс-әрекетінің функционалдық ерекшеліктерін зерттей отырып, «кәсіби рөл» және «рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет» деген ұғымды жеке қарайық. Мінез-құлық, іс-әрекет механизмі келесі нақты бірізді құбылыстар түрінде айқындалды: басқаруға деген қоғамдық қажеттілік – ішкі уәждеме – сыртқы белсенділік – қажеттіліктерді қанағаттандыру – өзін-өзі нәтижеге жеткізу – өзін-өзі бағалау. Кез-келген қызметкер бір жұмыс күні ішінде бірнеше рөл (бастық, әріптес, бағынышты, серіктес) атқарады және осы рөлді сәтті орындау көптеген келесі факторларға байланысты: білімі және ресми өкімдерді түсінуі, рөлді қабылдауға психологиялық дайындығы, тұлғаның жауапкершілігі және оның өзін-өзі бағалауы.

Қызметкердің рөлдік мінез-құлқының, іс-әрекетін функционалды саралау негізінде болашақ маманның мінез-құлқының, іс-әрекетінің стратегиясын моделдеу барысында жағымды имиджді іске асыру бойынша қалыптасқан ойлау қажет деген тұжырым жасауға болады.

Басқарушылық қызметкерлердің қалыптасуы күрделі, алуан қырлы, үздіксіз жетілдіруді, оның дамуын басқаруды талап етіп, басқарудың заңдары, заңдылықтары мен қағидаттары қолданысының есебінен іске асырылуы тиіс үрдіс болып табылады. Ол алгоритмдеуді жасау үшін ыңғайлы және басқару кадрларының құзыреттілігін бағалау технологиясы, басқарушыларды даярлау және қайта даярлау жобасының компоненті болып табылады. Біз әзірлеген технологияның негізгі мақсаты мен қолданылуына кәсіпорынның және аттестаттаудан өтетін қызметкерлердің ең аз материалдық, ұйымдастырушылық және моральдық-психологиялық шығындарды жұмсай отырып, басшылық қызметкерлерді аттестаттау бойынша тиімді жұмыстар өткізу жатады.

Құндылықтар ұғымының бастапқы және негізгі формасына қоғамдық санамен қызметтің әр түрлі саларындағы қоғамдық сана тудыратын мінсіздік туралы әлеуметтік түсініктері түріндегі қоғамдық идеалдар жатады. Бұл ретте социумның іс жүзіндегі құндылықтарын және топтық қызметтің уәжемесін мағыналы көрсетуге арналған, әлеуметтік қауымның бағдары үшін құрылымдарды білдіретін идеалдарды ажырата білу қажет. Сөйтіп, субъект

берілген қауымның өмірлік қызметінің мәнін, оның нақты-тарихи өмір дәстүрін көрсететін, қоғамдық қарым-қатынастардың, қызмет жүйесінің иесі болып табылады. Осы идеалдың, эталонның нақты түріне жағымды имидждің моделі жатады.

Мінез-құлықты реттеу механизміне талдау жүргізу негізінде келесі тұжырым жасауға болады:

- адамдарға әлеуметтік талаптар уәж болады;
- рөлдік мінез-құлық, іс-әрекет қажетті әсер қалдыру сияқты әлеуметтік талаптарға сай болады;
- тұлғаның мінез-құлық, іс-әрекеті жаңа сипаттарға ие болуға немесе оларды өзгертуге жетелейтін жағдайларға тәуелді;
- әлеуметтік нормалар мінез-құлықты реттейді. Адамдарға байланыстың тұрақты және баянды болғаны керек, байланыс әлеуметтік нормаларды сақтағанда және қолдағанда ғана баянды, тұрақты болмақ;
- адамның мінез-құлық түрлі жағдайларда қалыпты қалпын сақтайды;
- тұлғаның жалпы сипаты және жағдайға сәйкес өзгерістер мінез-құлық, іс-әрекеттің детерминанттары болып табылады;
- адамның мінез-құлық немесе қылығы осы сәттегі көңіл-күйіне және жағдайға байланысты нақты әлеуметтік рөліне тәуелді;
- сыртқы факторлардың әсері барлық адамдарға бірдей емес;
- мінез-құлық әлеуметтік жағдайдың түйінді қоздырғыштарына тәуелді;

Яғни, мінез-құлықты реттеу әлеуметтік талаптар мен қоршаған айналадағы факторларға реакцияның сәйкестігіне байланысты.

Сәттілікке сенуге негізделген «өзі нәтижеге жетудің» жоғары деңгейі жақсы нәтижеге жетелейді, сөйтіп, өзін-өзі сыйлау деңгейінің өсуіне ықпал етеді. Керісінше, сәтсіздікті күтуге негізделген «өзі нәтижеге жетудің» төмен деңгейі сәтсіздікке жетелейді, сөйтіп, өзін-өзі сыйлау деңгейі төмендейді. Өздерін күрделі және қауіпті жағдайлардан шыға алмаймын деп есептейтін қызметкерлер өздерінің кемшіліктеріне көп ынта қойып, соның салдарынан тапсырманы орындай алмай қалады.

## ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. Абдымаканов Т. Ғылым мен білім саласында интеграциялық үрдістердің дамуы//қазақстан жоғары мектебі. – Алматы.- 2000.
2. Абульханова-Славская К.А. Тұлғаның қызметі мен психологиясы. - М.: Наука, 1980. – 335 б.
3. Армстронг М. Адам ресурстарын басқару тәжірибесі. 8-басылым / С. К. Мордовиннің редакциясымен ағылшын тілінен аударылған – СПб.: Питер, 2005. – 832 б.: ил. – (Серия «Классика МВА»).
4. Багаева И.Д. Болашақ мұғалімде педагогикалық қызметтің кәсібилік негіздерін қалыптастыру. – Л., 2000. – 211 б.
5. Баталов Ю.В., Мамедсупиев М.Д., Туренко Б.Г. басқару кадрлаын қалыптастыру. - Алматы: Ғылым, 2008. – 167 б.
6. Беляцкий Н. Жаңа жағдайларда басшы функциясының өзгеруі// Басқару теориясы мен тәжірибесінің мәселелері. – 2000. - № 3. – 87-100 б.
7. Бердалиев К. Б. Қазақстан экономикасын басқару негіздері. – Алматы: Экономика, 2008.
8. Бизюкова И. В. Басқару кадрларын таңдай және бағалау. – М.: Экономика, 2006. – 320 б.
9. Блауберг И.В., Садовский В.Н., Юдин Б.Г. Жүйеліліктің және жүйелі әдістердің философиялық қағидаттары//Философия мәселелері.- 2008.- №8.
10. Бобби Джи. Фирма имиджі. – СПб.: Питер, 2000.
11. Гладилин А.П. Кәсіби мәдениет және ішкі істер органдары басшыларының имиджі. М., 2007.
12. Друкер П. Посткапиталистік қоғам // Батыстағы жаңа постиндустриалды толқын. Антология/В. Л. Иноземцеваның редакциялауымен. М.: Academia, 2009.
13. Джен Ягер. Іскери этикет. – М., 2004.
14. Журавлев А.Л. Ұжымның бірлескен қызметі жағдайында басшы тұлғасы мен басшылық стильдің өзара байланысы /Бірлескен қызмет: әдіснамасы, теориясы, тәжірибесі. – М.: Наука, 2008.
15. Журавлев А.Л., Рубахин В.Ф., Шорин В.Г. Өндірістік ұжымды басқарудағы жеке стиль. – М.: ИУНХ, 2006. – 119 б.
16. Зудина Л.Н. Басқару еңбегін ұйымдастыру. – М.: ИНФРА-М. – Новосибирск: НГАЭиУ, 2007. – 256 б.
17. Иванцевич Д.М., Лобанов А.А. Басқару адами ресурстары: жеке құрамды басқару негіздері. – М., 2003.
18. Көшбасшы имиджі. Саясаткерлерге арналған психодлогиялық құрал. Е.В. Егорова-Гантманның редакциялауымен. – М., 2004.
19. Каренов Р. С. Кадр менеджменті. – Алматы: Ғылым, 2001. – 184б.
20. Кетс де Врис Манфред. Көшбасшылық жұмбағы. Эмоционалдық зияткерліктің даумы. / ағылшын тілінен аударылған. – 2-басылым. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.-312 б.



21. Кирилова Н.А. Жоғары сынып оқушыларының интегралдық даралық құрылымының құндылық бағыттары//Психология мәселелері.- 2000.- № 4. – 29-37 б.
22. Куппаева Б. Зиялы қауым зерттеулеріндегі көшбасшылық // Қазақстан жоғары мектебі = Высшая школа Казахстана, 2008.
23. Куппаева Б. Көшбасшылық және бедел-абырой// Ізденіс. Гуманит. ғыл. сериясы.- 2009. - № 1. - 110-115 б.
24. Кузин Ф.А. Бизнесмен имиджі. – М.: Ось-89, 1996. – 304 б.
25. Кузьмин И. А. Психотехнология және тиімді менеджмент. – М.: Росмен, 2005.
26. Кунц Г., О'Доннел. Басқару: басқару функцияларының жүйелік және жағдаяттық талдауы. Т. 1-2. Ағылшын тілінен аударылған./ Жалпы редакциясын жасаған және алғысөзін жазған Д.М. Гвишиани. - М.: Прогресс, 2008. - Т. 1. – 495 б., Т. 2. – 512 б.
27. Ладанов И.Д. Нарықтық құрылымдарды басқару психологиясы: қайта жасаушы көшбасшылық. – М.: УЦ Перспектива, 2007. – 288 б.
28. Леонова О. Г. Саяси менеджмент. Саяси технологиялар. Саяси маркетинг. Оқу-әдістемелік құрал. М.-Ярославль: Ремдер, 2004 (қосалқы автормен)
29. Линдсей П., Норман Д. Адамда ақпаратты қайта өңдеу.— М.: Мир, 1974. – 550 б.
30. Ломов Б.Ф. Психологияның әдіснамалық және теориялық мәселелері. -М.: Наука, 2004.– 444 б.
31. Маслов В. Жеке құрамды стратегиялық тұрғыдан басқару туралы//Басқару теориясы мен тәжірибесінің мәселелері. - 2002.- №5. – 100 б.
32. Матрусова Т.Н. Жапонияда кеәсіптік даярлауды ұйымдастыру. М.: РФА Шығыстану институты, 2009. – 169 б.
33. Менеджмент/М.М. Максимцовтың, А.В. Игнатьеваның редакциялауымен.- М.: Банктер мен биржалар, ЮНИТИ, 1999. – 343 б.
34. Менеджмент/Ф.М. Русиновтың, М.Л. Разудың редакциялауымен. - М.: ИД ФБК-Пресс, 2009. – 520 б.
35. Мерлин В.С. Даралық психологиясы/ Е.А. Климовтың редакциялауымен. - М.: Тәжірибелік психология институты, Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. - 448 б.
36. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Менеджмент негіздері. - М.: Дело, 2008. – 704 б.
37. Морита А. Жапонияда жасалған. - М.: Прогресс, 1990. – 306 б.
38. Ожегов С.И. Орыс тілінің сөздігі/КСРО ҒА корреспондент-мүшесі Н. Ю. Шведованың редакциялауымен. – 18-басылым, стереотип. – М.: Русский язык, 2006. – 797 б.
39. Басқару қызметкерлерін бағалау/Г. Х. Поповтың редакциялауымен. – М.: Московский рабочий, 2006. – 352 б.
40. Оруэлл Дж. 1984. – М., Прогресс, 2009. – 378 б.

41. Панасюк А.Ю. Я - Сіздің имиджмейкер және Сіздің кәсіптік имиджіңіздің қалыптасуына көмектесуге дайынмын. М., Дело, 2004.
42. Панасюк А.Ю. Сізге имиджмейкер керек пе? Өзіңнің имиджіңді жасау туралы. 3-басылым., Дело, 2001.
43. Панасюк А.Ю. имиджді қалыптастыру: стратегиясы, психотехнологиясы, психотехникасы, Омега-Л, 2007.
44. Панасюк А.Ю. Айтыста қалай жеңіске жетуге болады немесе иландыру өнері. АСТ-ЛТД, 2008.
45. Панасюк А. Ю. Өз болашағыңа көз жүгіртуге бола ма? Кәсіби психолог экстрасенсорлық болжаулар туралы. Рипол Классик, 2004.
46. Іскери қарым-қатынастың психологиясы мен этикасы. - М: Культура и спорт, ЮНИТИ 2007. – 279 б.
47. Басқару психологиясы: дәрістер курсы/ Л.К. Аверченко, Г.М. Залесов, Р.И. Мокшанцев, В.М. Николаенко. – Новосибирск: НГАЭ және У. - М. баспасы: ИНФРА-М., 2007. – 150 б.
48. Пугачев В.П. Ұйымның жеке құрамын басқару. – М.: Аспект Пресс, 2008. – 279 б.
49. Апалы-сіңлілі Сориндер. Қажетті имидж немесе киімнің көмегімен қандай әсер қалдыруға болады. – М.: «Гном-пресс», 2009.
50. Әлеуметтік психология: жоғары арнайы оқу орындарының студенттеріне арналған. – 3-басылым, түз. және тол. – М.: Академический Проект, 2008.-335 б.
51. Словарь иностранных слов. – 14-басылым, түз. – М.: Рус. яз., 2007. - 608 б.
52. Жеке құрамды әлеуметтік нарықтық экономика жағдайында басқару / проф., д-р Р. Маррдың, д-р Г. Шмидтің ғылыми редакциялауымен. – М.: ММУ баспасы, 2007. – 480 б.
53. Уэбстер Ф. Ақапараттық қоғам теориясы. М., Аспект Пресс, 2004
54. Федоркина А.П., Ромашкина Р.Ф. Әлеуметтік психоанализ контексінде имидж мәселелері/ «Имидж госслужбы». – М., 2006.
55. Федоров И. А. Имидж – адамдардың мінез-құлық, іс-әрекетін бағдарлау. - Рязань: «Новое время», 2007. - 240 б.
56. Филиппов А.В. Басқару қызметін психологиялық талдаудың әдіснамасы//Инженерлік технология, еңбек және басқару технологиясының әдіснамасы – М., 2001. – 96-109 б.
57. Фромм Э. Психоанализ және этика - М., 1993.
58. Хаксли О. О, ғажайып жаңа өмір! – М., Амфора баспасы, 2009.- 541 б.
59. Хьелл Л., Зиглер Д. Тұлға теориясы. – СПб.: Питер Ком, 2008.- 608 б.
60. Шекшня С.В. Қазіргі заманғы ұйымдардың жеке құрамын басқару: Оқу-тәжірибелік құрал. – М.: «Интел-Синтез» Бизнес-школа ЖАО 2007. – 336 б.
61. Шейнов В.П. Ықпал ету психотехнологиясы / В.П. Шейнов.- М.: АСТ: Мн.: Харвест, 2007.-448 б.

62. Шепель В.М. Имиджология: жеке тартымдылық құпиясы. – 2-басылым., қайта өңделген және толықтырылған. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 2007. – 382 б.
63. Шепель В.М. Басқару психологиясы. - М.: Экономика, 2004. – 248 б.
64. Шипунов В. Г., Кишкель Е. Н. Басқару қызметінің негіздері. – М.: Высшая школа, 2006. – 271 б.
65. Щекин Г.В. Жеке құрамды басқаруды ұйымдастыру және оның психологиясы: Оқу-әдістемелік құрал. М., 2002. – 832 .
66. Энн Мэри Саббат. Бизнес – этикет. – М., 2009.
67. Энциклопедический социологический словарь. – М.: ИСПИ РАН, 2005.
68. Якокка Ли. Менеджер мансабы. – М.: Дело, 2008. – 390 б.
69. Янчевский В. Ұлттық басқару тұжырымдамасы, жеке құрам сапасы және ХХІ ғасырдың басындағы басқару моделі//Басқарудың теориясы және тәжірибесі мәселелері. – 2000. - № 2. – 110-113 б.

**Изтелеуова Лаззат Имашевна  
Аязбаева Асемгул Темірхановна**

**Имидж технологиясы**

**Монография**

Басуға 18.02.2019 жылы қол қойылды.

Қағазы көшірмелік.

Қаріп түрі «Таймс». Пішімі 60x84/16.

Баспа табағы 6,25 бет.

Таралымы 500 дана. Тапсырыс №10

«Тұран-Астана» университетінің баспаханасында басылған.

Мекенжай: 010000, Астана қ., Ы. Дүкенұлы көшесі 29 үй.