

Қазақстандық басқарудың жаңа парадигмасы

З.А. Ескерова¹, Ж.М. Амантай²

¹Менеджмент кафедрасының аға оқытушысы, э.ғ.м.

²"Менеджмент" мамандығы бойынша 2 курс студенті
zamiira_e@mail.ru, jana_2001@inbox.ru

^{1,2} Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті, Қарағанды қ.

Түйіндеме: Мақалада қазақстандық компаниялардағы менеджменттің негізгі мәселелері және менеджмент тиімділігіне халықтың мәдениетінің әсері туралы айтылады. Қазақстанның басқару жүйесін қалыптастыруда туындайтын міндеттердің өзіндік ерекшеліктері бар екендігіне байланысты және еліміздің тарихының, мәдени-адамгершілік құндылықтарының, менталитеттің және т.б. даму ерекшеліктерін түсіну, осы мәселені шешудің әдістері қабылдануы керек. Мақаланы жазудың мақсаты Қазақстанда менеджменттің дамуына ұлттық сипаттамалардың әсері не екенін түсіну әрекеті ретінде анықталуы мүмкін.

Кілт сөздер: басқарудың ұлттық модельдері, менеджмент, қазақстандық менеджмент, компания.

Экономиканың жаһандану жағдайында бәсекеге қабілеттілік пен басқарудың заманауи концепцияларына көптеген өзгерістерді енгізуді қажетті етті, яғни сапаны басқару, қауіпсіздік және т.б. Осының негізінде нарықтық экономика жағдайында менеджменттің рөлі өте маңызды, өйткені менеджменттің мәні минималды шығындармен және басқару процесінің барлық кезеңдерінде үлкен табыспен кәсіпорынның түпкілікті нәтижесін алу болып табылады.

Көптеген адамдар біздің тәуелсіздік кезеңінің тарихы бойынша айтарлықтай қысқа кезеңдерден менеджменттің қазақстандық моделі туралы әңгімелеудің өзектілігіне келіспеуі мүмкін, бірақ біз Қазақстанның тәуелсіз дамуының жиырма тоғыз жылдық кезеңі - басқару саласында белгілі бір қорытындыларды шығару және оның даму перспективаларын айқындау үшін жеткілікті мерзім деп есептейміз. Барлық елдерде басқарудың өзіндік ерекшеліктері бар, олар адамдардың өмір сүретін географиялық жағдайларында, белгілі бір елдің мәдениетінде, экономикалық қатынастарда, тарихи және ұлттық ерекшеліктерінде көрініс табады. Халықтың менталитеті дәл осы ұлттық факторларға сәйкес қалыптасады, олар ел басқару жүйесінің дамуына айтарлықтай әсер етеді. Сондықтан басқарудың келесі модельдері ерекшеленеді: жапон, американдық және қазақстандық моделі.

Менеджменттің өзіндік ерекшелігі-ол компанияларды сұранысты қанағаттандыруға, өндірістің тиімділігін үздіксіз арттыруға, шешімдерді таңдау еркіндігіне, сондай-ақ стратегиялық жоспарлар мен бағдарламаларды әзірлеуге және нарық қажеттіліктеріне байланысты оларды тұрақты түзетуге бағыттайды. Қазақстандық менеджменттің ерекшеліктеріне тікелей көшеміз.

Қазақстандық менеджментте пайданы барынша арттыру мақсаты басым мәнге ие. Бұл бағаның өсуі сапаның жақсаруымен сүйемелденбейтіні, өнімнің тұтынушылық қасиеттері туралы ақпарат – жалған, агрессивті және жалған жарнама, нарықта жалған өнімнің айтарлықтай көлемінің болуы [1].

Әлеуметтік өлшемде қазақстандық менеджменттің ерекшеліктері ұйымдастырушылық орта қалыптастыру сатысында, сондай-ақ ұйым көшбасшысында билік өкілеттіктерін жоғары деңгейде орталықтандыруда. Қазақстандық менеджмент жалпы алғанда оң сапаға ие және біздің кәсіпкерлеріміздің білімі мен креативтілігіне, олардың күйзеліске төзімділігіне және отансүйгіштігіне негізделеді. Сонымен қатар, менеджменттің теріс көріністері деп персоналдың түпкі нәтижелерде әлсіз мүдделілігі, салыстырмалы түрде жоғары емес еңбекақы төлеу және оны кешіктіру, еңбек заңнамасы нормаларының бұзылуы, персоналды басқару жүйесінің жетілдірілмеуі атауға болады.

Тұтынушылар мен қызметкерлер кәсіпкерге (менеджерге) қатысты кемшіліктерге ие. Роберт Танненбаум айтқандай, «өз қызметтерінде отыз жыл жұмыс істеген менеджерлер міндетті түрде отыз жылдық тәжірибеге ие болмайды. Керісінше, бұл отыз рет қайталанатын бір жылдық тәжірибе». Тәжірибесі бар менеджерлер дамып, жаңа идеяларды енгізіп, жаңа биіктерге жетуі керек. Көптеген қазақстандық компаниялардың басты мақсаты - маркетингтік зерттеулер, жарнама стратегиялары, ұйымдастырушылық басқару, шығындарды оңтайландыру тетіктері сияқты аспектілерді есепке алмау. Отандық компаниялар сататын өнімдер мен қызметтер кейде агрессивті жарнама арқылы ұсынылады, ал сапасы әрқашан ұсынысқа сәйкес келмейді. Сонымен қатар, көптеген отандық компаниялардың басқару тетіктері авторитарлық басқару принципіне ие. Ұйымдастыру ортасы әдетте қарапайым, ал корпоративтік мәдениет қалыптастыру сатысында көптеген менеджерлер

персоналды өздері үшін таңдайды, көбіне байланысты және басқа да мүдделерді ескереді, ал жұмыс берушінің таңдауына ұсыныстар әсер етеді, бұл әрқашан компанияның тиімділігіне әсер етпейді.

Біздің елімізде басқарушы кадрларды даярлау экономикалық дамудан артта қалып отыр, сәйкесінше, өздігінен оқытылатын менеджерлер біздің елімізде жұмыс істейді және басқарады. Егер біз шетелдік қатысумен жұмыс істейтін компанияларды көзқарас тұрғысынан алып тастайтын болсақ, онда сенім білдірудің үлкен үлесі бар біздің компаниялар өздігінен білім алатын компаниялар ретінде жіктелуі мүмкін.

Қазақстандық қызмет көрсету нарығы құрылымының негізгі бөлігі - бұл негізінен жеке капитал болып табылатын шағын бизнес. Қазіргі Қазақстан үшін бұл қызмет көрсету кәсіпорындарын құрудың түбегейлі жаңа нысаны. Ірі өндіріспен салыстырғанда ол қызметті басқарудың ерекше шарттарымен сипатталады. Қызмет көрсету саласы нарықтық қатынастардың қалыптасуы мен дамуына, ең алдымен, қызмет көрсету нарығының субъектілері санының өсуі нәтижесінде әсер етеді. Мысалы, АҚШ нарығында шамамен 20 миллион фирма, Жапонияда - 9 миллион, Үндістанда - 12 миллион фирма жұмыс істейді.

Сонымен қатар, фирмалардың 85% -ы экономиканың жеке секторындағы шағын және орта бизнестің кәсіпкерлері болып табылады. Сервистік кәсіпорындардың артықшылықтарының қатарына мыналар жатады: нарықта өнімді сатудың үнемі өзгеріп тұратын жағдайларына тез бейімделу, қорлардың тез айналымы, қызмет көрсету мен өндірісті басқарудың өте ұтымды кәсіпорындары есебінен шығындардың едәуір төмендеуі және басқару аппараттарының өзіндік құны аз. Басқарудың маңызды құралдарының бірі-ақпарат. Осы ақпаратты пайдалана және бере отырып, сондай-ақ кері сигналдарды ала отырып, басшы бағыныштыларды ұйымдастырады және уәждейді. Көп нәрсе ол тағайындалған адамдардың осы ақпаратты неғұрлым барабар қабылдауға қол жеткізу үшін ақпаратты беру қабілетіне байланысты [2].

Коммуникациясыз адамдардың ұйымдасқан тобының болуы мүмкін емес. Коммуникация-бұл ұйымдасқан іс-әрекет біртұтас тұтас біріктірілетін құрал. Коммуникация өзгерістер жүзеге асырылатын құрал болып табылады, ақпарат тиімділікке ие болады, мақсаттар іске асырылады. Коммуникациясыз басқару да мүмкін емес, өйткені ол бір жағынан коммуникацияның қазіргі және қалыптасқан түрлеріне сүйенеді, екінші жағынан - бірлескен қызметті де, басқаруды де жеңілдететін коммуникация нысандарын қалыптастырады. Коммуникацияның барлық басқару салаларында кеңінен қолданылуына қарамастан, ол басшылық және көшбасшылық функцияларын жүзеге асыру үшін аса маңызды. Зерттеулерге сәйкес, жетекші уақыттың көп бөлігін коммуникацияға жұмсайды. Бұл керемет көрінеді, бірақ, егер басшы жоспарлау, ұйымдастыру, мотивация және бақылау басқару функциялары туралы айтпағанда, тұлғааралық қарым-қатынаста, ақпараттық алмасу және шешімдер қабылдау процесінде өз рөлін іске асыру үшін осы қызметпен айналысатынын ескерсе, түсінікті болады. Өйткені, ақпарат алмасу басқару қызметінің барлық негізгі түрлеріне енгізілген, коммуникацияларды байланыстырушы процесс деп атауға болады.

Сервистік кәсіпорынды басқару процесінде орындаушының іс-әрекетінің еркіндігі дәрежесін жоғарылату кезінде басқарушының максималды басқару органына ауысуын біріктіруге болады. Қызмет көрсету секторындағы шағын кәсіпорындарда жұмысшылардың функциялары қатаң анықталады және бақылау жеңілдетіледі.

Шағын құрамдағы жұмысшылардың өзара алмастығы мен өзара тәуелділігі, олардың арасындағы сенім қызмет көрсету кәсіпорнының тиімді жұмыс істеуіне жағдай жасайды. Шындығында, тек осындай команда ғана өзгеріп отырған экономикалық жағдайларға икемді және тиімді әрекет ете алады, тәуекелдерді қабылдай алады, жаңа өндірістер мен инновациялық қызмет нарығын зерттей алады.

Қазақстандық менеджменттің жағымды жақтары - тез өзгеретін сыртқы ортадағы шығармашылық пен тиімділік. Активтерге қалыпты меншік құқығы, капиталды ұлғайту және ұзақ мерзімді перспективада технологияларға ұмтылу, егер басқару деңгейі төмен болып қалатын болса, тиімді іскерлік басқарусыз қажетті нәтиже бермейді.

Басқарушылық шешімдердің ерекшелігіне халықтың мәдениеті үлкен әсер етеді. Бұл параметрдің басқару процесіне әсерін талдау үшін біз Х.Хофстеде бес факторлы модельді қолдандық. Хофстеде моделі мәдениеттің 5 өлшемін ұсынады:

1) билік ара қашықтығы – халық қалыпты немесе рұқсат етілген деп санайтын адамдар арасындағы теңсіздік дәрежесі. Қазақстанда көбінесе авторитарлық стиль және басқаруды орталықтандыру байқалады. Демек, Қазақстанда биліктің жоғары арақашықтығы.

2) индивидуализм-ұжымшылдық. Осы елдің адамдары жеке немесе топ мүшелері ретінде әрекет етуді қалайтын дәреже. Қазақстанда көп нәрсе компанияның қай өңірде орналасқанына байланысты.

Алматы, Астана қалаларында және басқа да ірі қалаларда қарым-қатынастың жеке сипаты байқалады. Шымкент сияқты қалаларда, әсіресе, аймақтарда адамдар арасындағы бейресми жеке қарым-қатынас, яғни ұжымшылдық дамыған. Қазақстан осы параметрге қатысты аралық орынға ие. Тарихи қазақтар-ұжымдық халық, рулар өмір сүрді, бірақ "жүз" ("жүз" - рулар бірлестігі) арасында тітіркендірушілік болды. Соғыстар, шапқыншылық кезінде қазақ халқына "жүздер" арасындағы келіспеушілік, басқа ру өкілдерінің беделін мойындамау, кең аумақ және көшпелі өмір салты сияқты себептерге байланысты бірігу қиын болды.

3) батылдық – әйелдік. Қазақстандық компанияларда "ерлер құндылықтары" басым. Басшылар ұтымды ойлау негізінде шешім қабылдайды, тану, табыс, мансаптық өсу, материалдық әл-ауқат, амбицияларды жүзеге асыру мүмкіндігі сияқты құндылықтар басым.

4) белгісіздікке қатынасы. Қазақстандық компанияларда-белгісіздікті болдырмаудың жоғары дәрежесі. Басшылар төмен тәуекел дәрежесі бар шешімдер қабылдайды, менеджерлер тапсырмаларды орындауға көбірек бағдарланады.

5) ұзақ мерзімді-қысқа мерзімді бағдар. Қазақстанда дәстүрлерді құрметтеу, қоғамдық борышты орындау және қабылданған әлеуметтік шарттарды сақтау сияқты құндылықтар үлкен маңызға ие. Қоғам тарапынан тұрақты қысымға байланысты басқалардан нашар емес өмір сүруге деген қатты ұмтылыс сезіледі, тіпті егер бұл қаражат бойынша болмаса да, және өзінің қадір-қасиетін ешқашан жоғалтпаңыз. Мысал ретінде біздің елімізде көптеген заңгерлер мен экономистердің болуы туралы фактіні келтіруге болады. Ата-аналар өз балаларын беделді мамандықтар мен университеттерге беретін басқа адамдармен бірге бола отырып, балаларын осындай мамандықтарға жіберуді жөн көреді. Адамдар жылдам нәтижеге бағытталған [3].

Қазақстандық менеджмент кәсіпкерлердің «бәрін бірден» алғысы келетіндігімен ерекшеленеді, бұл болашақта жағымсыз салдарға әкеледі. Қазақстанда көптеген жоғары оқу орындары мен бизнес-тренинг орталықтары болғанына қарамастан, қазақстандық компаниялардағы қызметкерлердің күзіреттілік деңгейі шет елдермен салыстырғанда жоғары деңгейде емес. Компанияларда тиімділікті арттыру үшін қызметкерлер «ақша алудан» гөрі, ақша табатын жүйені енгізу керек. Бүгінгі таңда авторитарлық басқару стилі, еңбек келісім-шартын бұзу, жеке танысу мен ұсыныстар негізінде қызметкерлерді таңдау байқалады. Тиімді басқарудың заманауи құралдарын енгізу қажет, тек елдің ұлттық және мәдени параметрлерін ескере отырып. Қазақстан табиғи ресурстардың молдығымен, макроэкономикалық тұрақтылықпен және тиімді халықаралық қызметтің арқасында жоғары нәтижелерге қол жеткізді. Қазіргі кезең адами ресурстарды, олардың инновациялық әлеуетін дамытуды талап етеді. «Біздің байлығымыз - адами ресурстар» деген қағидат бойынша табиғи ресурстарға бай ел Жапонияның тәжірибесі назар аударарлық.

Біз, қазақтар, есте сақтайтын халықпыз, және біз басқа халықтардың жасаған жақсылығын әрдайым есте ұстауымыз керек. Философиялық принципін қолдана отырып, біз өзіміздің өткен тарихымыздан бар жақсылықты алуымыз керек және өзіміздің қазіргімізді осы негізде құруымыз керек, содан кейін біз осы негізге отырып, әдемі болашаққа ұмтыламыз.

Әдебиеттер тізімі

1. Менеджмент [Текст] : оқулық / Рикки У. Гриффин ; Ұлттық аударма бюросы. - 12-ші басылым. - Алматы : Дәуір, 2018. - 768 б. : сурет. - (Рухани жаңғыру. Жаңа гуманитарлық білім. Қазақ тіліндегі 100 жаңа оқулық). - Пер. изд. : Management / R. W. Griffin. - 12th ed. - 2017. - ISBN 978-601-7943-14-1 : Б. ц.

2. Мескон М.Х., М.Алтберт, Ф.Хедоури. Основы менеджмента [пер. с англ. О.И.Медведь]. М.: Вильямс, 2012. – 672 с.

3. Менеджмент негіздері [Текст] : кәсіптік бастауыш және орта білім беру ұйымдарына ұсынылған оқулық / Б. Жәкенова, Қ. Б. Тәмпішева, Л. М. Мақсатова. - Астана : Фолиант, 2007. - 258 б. - (Кәсіптік білім). - ISBN 9965-35-170-8 : Б. ц.