

## МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ КОММУНИКАТИВТІК ҚҰЗЫРЕТТІЛІГІНІҢ ДАМУ ЖОЛДАРЫ

Абишев Н. М.

А. Байтұрсынов атындағы Қостанай мемлекеттік университеті,  
Қостанай қ.

**Түйіндеме.** Мақалада мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттілігінің компоненттері, коммуникативтік құзыреттілік құрылымы қарастырылады. Мемлекеттік қызмет мамандарының кәсіби коммуникативтік құзыреттілігін қалыптастыру бағдарламасының принциптері, міндеттері мен бағыттары, коммуникативтік құзыреттілігін сипаттайтын негізгі өлшемдер (параметрлер) айқындалған.

**Анотация.** В статье рассматриваются компоненты профессиональной компетентности государственных служащих, структура коммуникативной компетентности, определены основные критерии (параметры), характеризующие коммуникативную компетентность, принципы, задачи и направления программы формирования профессиональной коммуникативной компетентности специалистов государственной службы.

**Abstract.** The article considers the components of professional competence of civil servants, the structure of communicative competence, defines the main criteria (parameters) that characterize communicative competence, the principles, tasks and directions of the program for the formation of professional communicative competence of civil service specialists

**Түйін сөздер.** Мемлекеттік орган, мемлекеттік қызмет, коммуникативтік құзыреттілік, дағды.

**Ключевые слова.** Государственный орган, государственный служащий, коммуникативная компетенция, навыки.

**Key words.** State body, government employee, communication competence, skills.

### Кіріспе

Кез келген мемлекеттің экономикалық, саяси және қоғамдық дамуы - оның аппаратының тиімді жұмысына байланысты. Өз кезегінде мемлекеттік аппарат жүйесінде ең негізгі және шешуші рөл мемлекеттік қызметшілерге тиісілі. Себебі олардың кәсібилігімен құзыреттілігінің деңгейінен мемлекеттік қызметтің тиімділігі анықталады.

Өкінішке орай, қазір, қоғам тарапынан мемлекеттік қызметшілердің жұмысына қатысты сенімсіздік білдіру тенденциясы байқалуда. Әрине ол жүйелік проблемаларға негізделген. Олардың ішінде жемқорлық және қызметшілердің кәсіпқой еместік факторлары алдыңғы қатарға шығады.

Бүгін біз жемқорлық мәселесін қозғамай, мемлекеттік қызметшілердің жұртшылықпен қарым қатынас кезіндегі туындайтын коммуникативтік мәселелерге тоқталамыз. Себебі, мемлекеттік органдардың соңғы кездерде кризистік ситуацияларда қоғаммен байланыс олқылықтары байқалуда. Оған қоса ресми өкілетті тұлғалардың сұхбат беру кезіндегі «тіл мүкістігі» интернет кеңістіктегі танымал әзіл - ысқақ, сатиралық топтарда әр түрлі «мем» түрінде таралып жүр («*патамушта патамушта*» немесе *коронавирус жайлы хабарлама т.б.с.с.*). Сонымен қатар әрі күнге дейін, кейбір шенеуніктердің іскерлік сөйлесудің әдебін сақтамай жүргенің айтып кеткен де жөн. Осы ретте қоғамдық резонанс тудырған Қапшағайдың бұрынғы әкімі С. Кәкімовтың оқиғасын мысал ретінде келтіруге болады. Әрине осындай мінез құлық

ҚР «Мемлекеттік қызмет туралы» ҚР Заңы [1] мен ҚР мемлекеттік қызметшілердің әдеп кодексіне [2] қайшы келеді және аумалы мемлекеттік органдардың беделін жұртшылықтың көзінді одан әрі түсіреді.

Осыған орай шенеуніктердің коммуникативтік мәдениеті мен құзыреттілігін көтеру қажеттілігі туындайды. Бұл қарапайым халықпен тиісті нормада сөйлесу, іскерлік әдепті ұстану және ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы қоғаммен қарым қатынаста болу.

Жоғары аталғандарға дәлел ретінде Қазақстан Президенті Қасымжомарт Тоқаев Қазақстан Республикасының халқына жолдауында «Халықпен тиімді кері байланыс орнату. Қоғамдық диалог, ашықтық, адамдардың мұң-мұқтажына жедел назар аудару мемлекеттік органдар қызметінің негізгі басымдықтары саналады» [3] деп атап өтті.

### **Зерттеу нысаны және әдісі**

Мемлекеттік қызметшілердің коммуникативтік құзыреттілігі.

Зерттеудің әдістемелік құралдары - қызметкерлердің коммуникативтік құзыреттілігін дамыту, мамандардың кәсіби қызметінің табыстылығын қамтамасыз ететін қасиеттерін іс жүзінде жүзеге асыру әдісі.

### **Зерттеу нәтижесі**

Коммуникативтік құзыреттілік, бірінші кезекте, қоршаған адамдармен қарым-қатынасты орнату және оны дамыту қабілеті болып табылады. Нақты түрде, коммуникативтік құзыреттілік тиімді қарым-қатынасты құру және қолдау үшін қажетті белгілі бір білімнің, іскерліктің және дағдылардың жиынтығы болып есептеледі.

Коммуникативтік құзыреттіліктің мәнін жақсы түсіну үшін оның құрамдас элементтерін қарастыру қажет. Коммуникативтік құзыреттілік туралы ең көп таралған түсінік оны әртүрлі дағдылар мен білімдерді жинақтау ретінде көруге болады. Мұндай дағдылар мен іскерлікке мыналарды жатқызуға болады: жағымды бірінші әсер қалыптастыру, қарым-қатынастың әр түрлі модельдерін еркін меңгеру, қарым-қатынас барысында эмоциялық кернеулерді басқару, өзінің экспрессивті сигналдарын бақылау, әңгімелесушіні тыңдау, оның позициясын және т. б. түсінуіне ынталандыру.

Жоғары аталаған мәселелерді Г. М. Андреева өз жұмыстарында толығымен қарастырған. Ол зерттеу барысында коммуникативті қызметтің перцептивті, коммуникативті, интерактивті компоненттеріне тоқталған [4].

**Перцептивті компонент** - басқа адамды қабылдау және түсіну. Респондентті тыңдай білу, әлеуметтік қарым-қатынас кезінде әріптестердің психологиялық көңіл-күйін бағалау; коммуникацияға қатысушылардың вербалды және вербалды емес сигналдарын қабылдай білу, топтармен немесе жеке респонденттермен өзара іс-қимылдың дәлме дәл стилін интерпритациялау, коммуникативті процесс дамуын болжап, анықтай білу.

**Коммуникативті компонент** - ақпарат алмасу. Коммуникацияны орнату, қолдау және аяқтау қабілетін қамтиды, сонымен қатар ақпаратты қабылдау және бағалау, сұрақтар қоя білу, коммуникациялық қабылдау кедергілерін еңсеру дағдылары жатады.

**Интерактивті компонент** - өзара әрекеттестік. Коммуникациялық процесстің ұйымдастыру, оны басқару, аудиторияның назарын басқару дағдыларын өзіне қосады.

Мемлекеттік қызметшілер көрсетілген компоненттерді өз жұмыс барысында тиісті қолдана білсе, олардың коммуникативтік құзыреттілігі Андрееваның ойынша жоғарлайтын болады.

Қазіргі ғалымдар мемлекеттік қызметкерлердің коммуникативті құзыреттілігін арттырудың бірнеше тиімді әдістерін анықтаған. Олардың ішінде: бәсекелестік пен жеке басының еркіндігін дамыту; тік және көлденең

коммуникацияларды қолдану; мемлекеттік қызметшілердің біліктілігі мен жауапкершілігін дамыту; мемлекеттік қызметшілерді кәсіби даярлау жүйесін қалыптастыру; мемлекеттік басқарушылардың жағымды коммуникативті қасиеттерін дамыту; басқарудың әсер ету технологиялары мен психологиялық әдістерін зерттеу; әңгімелесушіні келісу және сендіру қабілетіне үйрету.

**Бәсекелестік пен жеке адамның еркіндігін дамыту.** Сарапшылардың пікірінше, мемлекеттік қызметті модернизациялау саяси және экономикалық плюрализммен, менеджментті ұйымдастырудағы ғылымның өсіп келе жатқан рөлімен, заманауи ақпараттық технологияларды қолданудың кеңеюімен айқындалады. Бұл факторлар мемлекеттік қызмет кадрларының жаңа түрін қалыптастыруды талап етеді. Әлемдегі мемлекеттік қызметті дамытудың заманауи бағыттарының бірі - мемлекеттік қызметшілердің демократиялық әкімшілік мәдениетін, әсіресе азаматтармен қарым-қатынаста енгізу. Ал демократия жеке бостандық пен бәсекелестіктің дамуын білдіреді.

**Мемлекеттік қызметшілердің біліктілігі мен жауапкершілігін дамыту.** Мемлекеттік қызметті реформалаудың міндеттерінің бірі - кәсіби, сауатты, жауапты, құрметті, патриот, саяси бейтарап мемлекеттік қызметшілерді даярлау. Мемлекеттік қызметшілерді кәсіби даярлау жүйесін қалыптастыру және дамыту. Мемлекеттік органдардың тиімді қызметінің кепілі - бұл халықаралық тәжірибені ескере отырып, мемлекеттік басқару, аумақтық басқару, әлеуметтік-экономикалық даму, қоғамдық-саяси қатынастар саласындағы кадрларды даярлау және қайта даярлау[5].

Сонымен қатар қазіргі уақытта мемлекеттік қызметте ақпараттық-коммуникациялық технологияларды белсенді енгізу жүзеге асырылуда, бұл қазіргі заманғы басқарудың ашықтық, есеп беру, азаматтардың басқару процестеріне және демократияға қатысуы сияқты жақсы мақсаттарын жүзеге асыруға ықпал етеді.

Дегенмен, өкінішке орай бүгін кейбір мемлекеттік органдар әсіресе дағдарыстық ситуацияларда аталған ақпараттық технологияларды дұрыс қолданалмай алуда. Себебі форс-мажорлық жағдайларда пассивтік күту, ұзақ уақыт аралығында түсініктеме бермеу фактілері кездеседі. Ол ақпараттық вакуумға соқтырып, дағдарыстың жаңандыруына ықпал туғызады.

Сондықтан, мәселе туралы шынайы ақпарат беру, ол қандай жағымсыз болса да, және шын мәнінде не болғанын түсіндіріп, ақпараттық коммуникациялық технологиялар арқылы жеделділік танытқан өте маңызды.

### **Қорытынды**

Бұл жұмыс коммуникативтік құзыреттілікті зерделеуге және оның мемлекеттік қызметшінің тиімділігін анықтауға арналды. Автор теориялық материалды талдау негізінде коммуникативтік құзыреттіліктің негізгі құрамдас бөліктерін, дағдыларды, қабілеттерді және іскерлікті зерттеді. Сонымен қатар, автор мемлекеттік қызметші мамандығын қарап, оның коммуникативтік құрамдас бөлігіне назар аудара отырып, сондай-ақ мемлекеттік қызметшілердің кәсіби құзыреттілік үлгісінде және әртүрлі заңнамалық актілерде берілетін осы құрамдас бөліктің мәнін талдады.

### **Әдебиеттер тізімі:**

1. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі туралы Қазақстан Республикасының Заңы 2015 жылғы 23 қарашадағы № 416-V ҚРЗ.
2. Қазақстан Республикасы Президентінің 2015 жылғы 29 желтоқсандағы № 153 Жарлығымен БЕКІТІЛГЕН Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексі;
3. 2019 жылғы 2 қыркүйектегі Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдауы

4. Агеев В.С., Андреева Г.М. Специфика подходов перцептивных процессов в социальной психологии / <http://www.psychology-online.net/articles/doc-1271.html>;
5. Литвинова Л. В. Комуникативна компетентність державних службовців: соціально-психологічний аспект [Електронний ресурс]. – URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej19/PDF/17.pdf>.

УДК.7.6

## КАК ТЕХНОЛОГИИ МЕНЯЮТ ОБРАЗОВАНИЕ В ОБЛАСТИ ИСКУССТВ

Агапов Р.А.

Костанайский Государственный Педагогический Университет  
им. У. Султангазина, г. Костанай

Научный руководитель: Жусупова Д.Ж.

Костанайский Государственный Педагогический Университет  
им. У. Султангазина, г. Костанай

Аннотация. Онлайн-әлемнің өсуі көптеген салаларда қолжетімділікті, жылдамдық пен коммуникацияны арттырды. Барлық түстердің ағартушылары, әрине, өз мүмкіндіктерін барынша пайдалануға тырысады. Бірақ, мүмкін, өнер-ерекшелік. Даралық, жеке өзара іс-қимыл және менталитет негізгі болып табылатын салада технология бейімделеді және сыныпта оңай қолданылады. Кейбір педагогтар өнер мәселелері бойынша оларға ашылатын мүмкіндіктерді құптайды, ал көпшілігі оның шектеулері мен кемшіліктерін терең түсінеді.

Түйін сөздер: Facebook, Онлайн іс-шаралар, Визуалды өнер.

Abstract: the Growth of the online world has increased access, speed, and communication in many areas. Educators of all stripes naturally strive to make the most of their opportunities. But perhaps art is an exception. In an area where individuality, personal interaction, and mentality are key, the way technology is adapted and used in the classroom is less straightforward. While some art educators welcome the opportunities it offers, many are deeply aware of its limitations and shortcomings.

Keywords: Facebook, Online events, Visual art.

Аннотация: Рост онлайн-мира увеличил доступ, скорость и коммуникации во многих областях. Просветители всех мастей, естественно, стремятся максимально использовать свои возможности. Но, возможно, искусство - исключение. В области, где индивидуальность, личное взаимодействие и менталитет являются ключевыми, то, как технологии адаптируются и используются в классе менее просто. В то время как некоторые педагоги по вопросам искусства приветствуют открываемые им возможности, многие глубоко осознают его ограничения и недостатки.

Ключевые слова: Facebook, Онлайн-мероприятия, Визуальное искусство.

По мере того, как технологии меняют каждый аспект нашей жизни, педагоги по искусствам придумывают творческие приложения для того, когда экран может заменить личностное взаимодействие и, что не менее важно, обнаруживать, когда он не может.