

ЛИЧНОСТЕН И ПРОФЕСИОНАЛЕН ПРОФИЛ НА МЕНИДЖЪРА В ОБРАЗОВАНИЕТО

Петър Балкански
Югозападен университет „Неофит Рилски“

Резюме. В статията се разглеждат структурните елементи на управлението като професионална дейност на мениджъра. Мениджмънтът е представен като особен вид професия, която изисква специфични личностни и професионални качества. Разгледани са основните характеристики на успешния мениджър и видовете компетентност според различни автори – функционална, ситуативна, интелектуална, социална компетентност. Защитава се идеята, че новото време изисква и нов тип мениджъри – представен е професионалният профил на мениджъра в образованието.

Keywords: management, manager, professional profile, types of competence

Професията мениджър и науката мениджмънт

Фигурата на мениджъра се появява едновременно с появата на научното управление, чиято родина е САЩ. С обновяването на управленската дейност като професионална, все по-активен става въпросът за личностния и професионален профил на мениджъра, за неговите умения, компетентности и способности, които той трябва да придобие в процеса на обучение и работа.

„Управлението – посочва Галин Цоков – е специфична универсална човешка дейност и изкуство за мобилизиране на потенциала на хората за осъществяване на дейности, насочени към постигане целите на организацията /фирма, предприятие, училище, болница и т.н./. Като универсална дейност то е съществувало векове преди обявяването на управлението за наука под наименованието „мениджмънт“, „администрация“ (Цоков, 2011).

Векове наред военният командно-контролен модел на управление служи като образец за всички страни и народи. Този команден модел на организационна структура според Питър Дракър се отличава с това – „няколко души от нейния връх издават заповеди, а голямото мнозинство в основата ѝ се подчинява и се спазва в продължение на сто години в качеството си на норма“ (Дракър, 1992).

Съвременното управление или мениджмънт, твърди Светослав Ставрев, е „публична сфера и представлява единство от **политически мениджмънт**, или правене на публични политики, в т.ч. и образователни политики; **изпълнителен мениджмънт**, или ръководството; **административен мениджмънт** или управление на конкретна организация, обслужване на системата (Ставрев, 2007).



Фигура № 1. Структурни елементи на управлението като професионална дейност на мениджъра

Управлението или мениджмънтът е особена професия. Тя се нуждае от особени качества и подготовка. Мениджърът не е просто специалист в дадена област – инженер, лекар, учител, икономист... Той изпълнява ръководна работа. Допълнително е специалист в сферата на **политическия мениджмънт** /умее да прави политики/; на **организационното лидерство** /да прогнозира бъдещето и променя статуквото/; на **изпълнителния мениджмънт** /да ръководи, да мотивира, да убеждава/.

Често управлението се нарича изкуство, т.е. работа, която изисква талант, висока степен на умение и развити способности. В самото начало на появата на теорията и практиката на управление се е считало, че ефективно е само научното управление, т.е. осъществявано от човека, притежаващ съответна научна подготовка за това. Талантът е способност и високо умение. Мениджърът е професионалист с високо равнище на развити лични качества и управленска подготовка, напълно отговарящи на критериите, разработени от научното управление и мениджмънта. Освен това, съвременният мениджър е човек на своето време. Тези особености на неговата дейност определят и изискванията към неговата личност и професионализъм, създават основа за неговия професионален портрет.

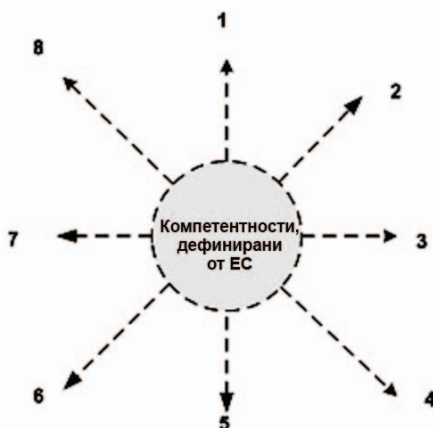
От позиция на психологическата наука, на науката за управление и на редица изследвания, могат да се открият следните **основни компоненти на професионалния портрет** на съвременния цивилизован и успешен мениджър.

Основни компоненти на професионалния портрет на успешия мениджмънт

1. Обща характеристика на мениджъра като личност.
2. Управленска /административна, мениджърска, лидерска/ образованост.
3. Пазарно-икономическа и производствено-технологическа подготвеност.
4. Управленско майсторство /съвършенство/.
5. Делови и предприемачески способности.
6. Способности и подготвеност за работа с хората /общуване, комуникативност, умение да слуша, да се изказва, да мотивира, да убеждава, доверие, харизма и др./.

Осем ключови компетентности на личността, дефинирани от ЕС

1. Комуникация на майчин език.
2. Комуникация на чужд език: един, два, три.
3. Способности по математика и природо-математически науки.
4. Дигитални компетентности /информационни и комуникационни технологии/.
5. Умения за учене /...през целия живот/.
6. Междуличностни, интеркултурни и социални компетентности.
7. Предприемчивост.
8. Култура и артистичност.



Фигура № 2. Компетентности дефинирани от ЕС

Конфликтоустойчивост на мениджъра

Това е специфична проява на психическата устойчивост и се разглежда като способност на човека да организира оптимално своето поведение в трудни ситуации на социално взаимодействие; безконфликтно да решава възникващите проблеми в отношенията си с други хора.

Конфликтоустойчивостта има своя структура, която включва няколко основни компонента (Фиг. 3).



Фигура № 3. Конфликтоустойчивост на мениджъра

Професионализмът на мениджъра

Професионализъм – това е съчетанието на професионални знания и ориентация в проблема. Това означава умение: да се приведат проблемите на клиента на езика на пазара /клиентът като продукт/; да се планират отворени проблеми – да се прецени кои са належащите проблеми; да се работи прозрачно, отчетност; ориентираност към клиента, към целева група, работодателя, възложителя и др.; ориентираност към целта и резултатите /постигане на зададените цели/; гъвкавост, промяна и иновативност, стратегическо мислене; адаптивност на езика и общуването.

Личността на мениджъра в чуждестранната литература

Съществуват достатъчно много изследвания, в които авторите се опитват да дадат отговор на въпроса какъв трябва да бъде успешният мениджър, отговарящ на всички изисквания, предявявани към него. От най-интересните и заслужаващи внимание могат да се открият няколко:

Лори Маллинз свързва професионализма на мениджъра с три групи компетентности (Маллинз, 2003).

а) техническа компетентност – необходимост да притежава определени знания, методи и навици за решаване на определени задачи, преди всичко за обучение на своите подчинени /сътрудници/, а също и за провеждане на операции, свързани с текущата дейност на организацията – производство на стоки и услуги, обучение и др.

б) *социални навици и човешки качества* – необходими в междуличностните отношения и оценъчната дейност. Отличителна особеност на успешния мениджър е способността да гарантира ефективно използване на човешките ресурси, които включват организация на взаимодействия, ръководство и координация на усилията, бързо реагиране на ситуации и гъвкавост на стила на управление.

в) *концептуални способности* – необходими за разбиране на действието и на организацията като цяло, вкл. и обкръжаващата среда, което позволява да се осъществи стратегическо планиране и да се подчини всичко на приетите цели за постигане.

По-подробен и по-малко системен модел на преуспяващия мениджър предлагат М. Подлер, Дж. Бергайн и Т. Бойдел (Фиг. 4).

На основата на изучаването на водещите компании в Европа, Хелбер посочва, че векът на всички мениджъри с традиционни качества е приключен и има потребност от нови мениджъри, притежаващи други достойнства (Helber, 1987). Той откроява десет стратегии за развитие, характерни за новото поколение мениджъри:

1. лидерски качества;
2. стремеж към радикални промени;
3. висока култура;
4. постоянен стремеж за растеж;
5. развитие /експлитация на организацията/ – търсене на нови подходи към организацията на управление и дейността;
6. запазване духа на конкуренция по пътя на използване на нови пътища за успех;
7. постоянен стремеж към обновяване и недопускане на най-малките признаци на застой;
8. постигане на това, с което хората да могат да се мотивират;
9. умения да работят в екип;
10. постигане, като цяло, на най-високо качество.

В разработените от Г. Хинтерхрубер и В. Попп модели, компетентността по мениджмънт се явява сума от функционална, ситуативна, интелектуална и социална компетентност (Hinterhuber&Popp, 1987).

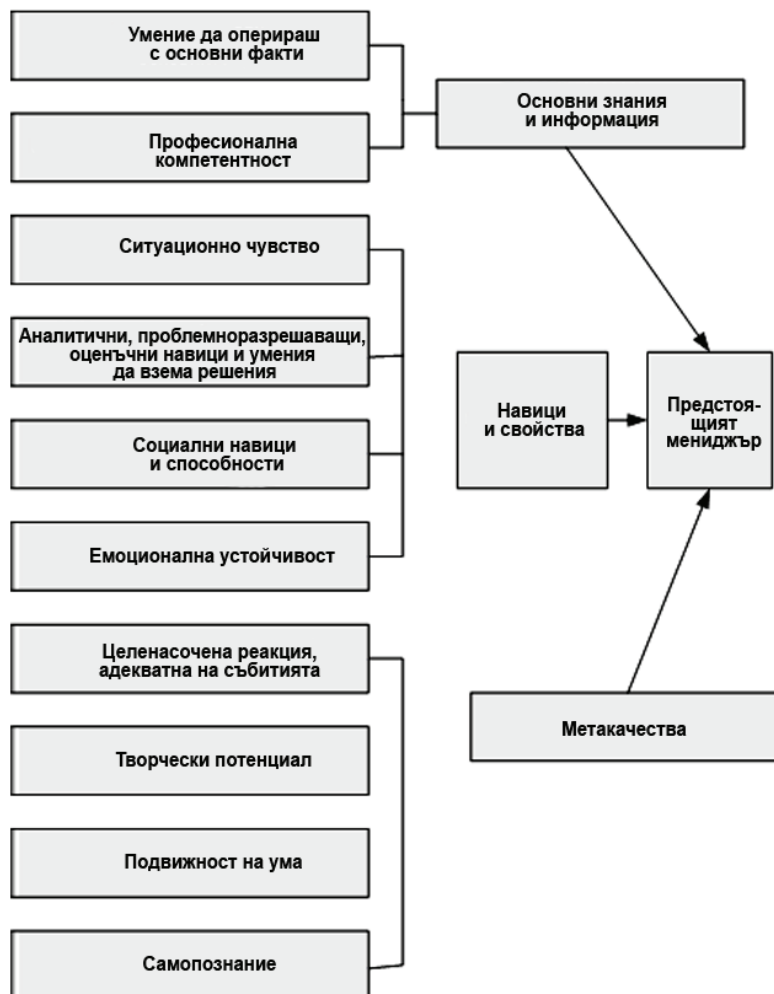
– *Функционалната компетентност* включва знание за производството на стоки, маркетинг и финанси.

– *Ситуативната компетентност* е свързана с разбирането на спецификата на различните фази на жизнения цикъл на организацията – основаване, развитие и др.

– *Интелектуалната компетентност* предполага аналитично мислене в съчетание с умението да мисли в категориите на взаимовръзките: способност за рационално, аналитично и абстрактно мислене; способност да структурира проблеми и да реализира различни варианти на решения.

– *Социална компетентност* – обхваща комуникационните и интегративни способности на мениджъра както във вътрешноорганизационната дейност, така и при взаимодействието с външната среда.

Функционалната и ситуативната компетентност, според авторите на модела, характеризират **професионализма**, а интелектуалната и социалната компетентност – **психологическата състоятелност** на мениджъра.



Фигура № 4. Качества на преуспяващия мениджър
/според Подлер, Бергайн и Бойдел/

Източник: Маллинз, Л. Менеджмент и организационно поведение, Минск, 2003, с. 202

В условията на преход към социално ориентирана пазарна икономика все по-голямо значение придобива **социалната компетентност на мениджъра**. Аргюл отнася към тази компетентност следните компоненти (Argule, 1975):

– *Мотивационни* – способност към доминиране, голяма социална активност, влияние над другите хора, умение да постига успеха по пътя на убежденията, координацията и разясняването, а не чрез заповеди и критика.

– *Възприемчивост* – способност психологически да интерпретира без изказване с думи – външен вид, мимика, жестикулация, погледи, емоционална интонация, грешки, акценти и др.

– *Образец на реакции* – способност за синхронизация на контакта с други хора, умения да определя кой, кога и какво трябва да говори.

– *Увереност в себе си* – да бъде не само хладнокръвен, да умее достойно да се представя пред другите хора без самовъзвеличаване и заедно с това без смущение.

Характерна особеност на мнението на чуждите западни автори за личността и професионализма на мениджъра се явява това, че те не си приличат едни с други. Ръководейки се от тези мнения, е трудно да се даде достатъчно точен отговор – какъв да бъде успешният и съвременен мениджър. Ако ги представим във вид на единен набор, то той ще се окаже почти непригоден за практическо използване, макар и да не е безполезен.

Професионален профил на мениджъра в образованието

Мениджърът като личност

Мениджърът е длъжен да бъде личност, т.е. човек с разум, с определена жизнена позиция, чувстващ себе си гражданин на своето общество, участник в съзиданието на обществото.

Основните качества на образования човек трябва да бъдат присъщи за мениджъра като личност:

– научно разбиране на обкръжаващия свят, мястото и общественото положение на своята професия;

– знания и внимателно отношение към ценностите на обществото, на рода, историята, националната гордост; позитивен социалния принос в решаването на проблема;

– познаване социалните явления в обществото, интегрираност в съвременното общество, активна гражданска позиция;

– разбиране на хуманизма и демокрацията, правата на хората, техните свободи, морални и етични норми;

– нравствена зрялост и устойчивост, честност и порядъчност, уважение към хората, техните права и свобода, независимо от расова, национална, етническа, религиозна, социална и полова принадлежност.

– стремеж не само към чисто материални резултати в дейността, но и социално значими, морални и духовни.

– правна грамотност, решаване на всички професионални задачи само в рамките на полето на правото, без нарушение на законите.

– цивилизовано разбиране на своите свободи, ограничени не само от правото, но неформално и морално от етиката, съвестта, потребност от уважение от страна на хората. Разбиране на своята свобода по формулата: „моята свобода и право завършват там, където започват правата и свободите на другия човек, на когото не трябва да се нанасят вреди“.

– знание за здравословен начин на живот и стремеж да го спазва.

Дейността на мениджъра зависи от базови психологически свойства на неговата личност, тяхната професионална развитост:

– интелект;

– общи и професионални качества и способности /познавателни, волеви, емоционални, делови, организационни, физически/;

– морално-характерологично отношение към труда, другите хора и себе си /етична и морално-психологическа зрялост/;

– професионална насоченост в избраната професия, самореализация и самосъвършенстване в нея.

Управленска и мениджърска образование

Трудът на мениджъра изисква от него висока и разнообразна подготвеност. Нейна основа се явява висшето управление – /административно, лидерско/ образование, основно, или второ, допълнително.

Добре е когато то се съчетава с други, свързани със спецификата на производства, които мениджърът ръководи. Като минимум е необходимо получаването на свидетелство или диплома по мениджмънт /администрация/ в проведено обучение по специални курсове.

Образоваността е система от комплексни, общонаучни, специални и теоретични и приложни, фундаментални и практически, широки и конкретни знания, възгледи, представи, убеждения, а също и интелектуални умения, които позволяват:

1. Със съвременни социални и научни позиции правилно да разбира професионалната сфера на своята дейност в системата на обществения живот и държавата;

2. Самостоятелно да оценява обществените и професионални изисквания, връзки, зависимости, критерии за ефективност.

Професионалната образованост внася важен принос в повишаване равнището на социалното и професионалното развитие на личността, интелекта, професионалната култура и духовността на специалиста. Тя формира едно важно качество – системно, подситуативно професионално мислене. Това мислене се отличава с широк кръгзор, далновидност и дълбоко разбиране на ставащото.

Мениджърската образованост предполага избирателно внимание, интерес и отношение към тези страни на живота в обществото, които са свързани с мениджмънта. Те повишават интереса на професионалиста. Той по-добре от другите разбира значението и пътищата за усъвършенстване.

Образоваността на мениджъра се проявява в осмислянето на социалния смисъл на своята дейност, нейната мисия в обществото, държавата и живота на хората,

нейното социално и икономическо предназначение. Като следствие на всичко това образоваността се проявява в цивилизационната мотивация:

- разбиране на необходимостта и измерването на мениджмънта, без които е невъзможно да има социално ориентирана и развиваща се дейност;
- социално-психологическа интегрираност в общността и обществото на мениджърите, усвояване на стереотипите на мислене, ценности и отношения към обществото; в начина на поведение, маниери, привички, традиции, обичаи и ритуали, език;
- разбиране на особеностите и изискванията на мениджмънта към него;
- знания за основите на управленската наука;
- знания за мениджмънта като пазарно управление;
- уверена ориентация в специфичната сфера на мениджмънта, която се проявява в ерудицията, в уменията да се ориентира във всички направления, задачи на мениджмънта и тънкости в работата;
- добре осмислена и научно обоснована индивидуална концепция за мениджмънта, регулатор на действията на мениджъра;
- умение да изпълнява качествено цели, задачи, длъжности, задължения и отговорности;
- знания и умения по всички детайли и въпроси на организационния мениджмънт;
- владееене на научните методи за изучаване и оценка за обстановката, ситуациите, подготовката и организацията по изпълнението на ситуативни решения;
- знания и владееене на съвременни интензивни наукоемни технологии;
- умение да оценява правилно себе си, своята дейност и постигнати резултати, както и да организира своя труд;
- умение да работи в екип;
- умение да намира и използва резерви за повишаване на количеството и качеството на труда;
- превъзходство над конкурентите в ситуации на съперничество и противодействие;
- професионална култура и професионално самосъзнание.

Пазарно-икономическа и финансова компетентност

Компетентността по въпросите на съдържанието, организацията и технологията на работа в организацията е задължителна за всеки мениджър. Успешната дейност на мениджъра зависи от неговите знания и компетентност. Голяма роля играе и личният опит.

Наред със способностите за изпълнение на класическите задачи – поставяне на цели, планиране, вземане на решения и тяхната реализация, организация и контрол, към мениджъра на организациите се включват нови изисквания:

- стратегическо мислене;
- предприемачески стил на поведение;
- инициране процес на развитие;
- създаване на организационна култура;

– мислене, ориентирано към политиката на организацията.

Предприемаческите способности и качества на съвременните мениджъри, независимо от вида на управляваната от тях организация, са:

- търговска насоченост;
- мотиви за постижения, стремеж към успех и самоутвърждаване в конкурентна борба;
- смелост и решителност, готовност да рискуват на пазара;
- пресметливост, делови „хvatки“;
- способност за установяване и контакт с други хора;
- силна воля и способност да довежда докрай нещата;
- отсъствие на страх пред трудности;
- голямо трудолюбие;
- умение да формира свои екипи;
- постоянна вътрешна организираност и мобилизираност.

Мениджърът е длъжен:

- да познава теорията и практиката на пазарната икономика и пред приемачеството;
- добре да разбира пазарната икономика и тенденциите за нейното развитие;
- да умее да отчита социалните последици от вземаните решения;
- да се ръководи от принципите на социалната справедливост;
- ефективно да използва постиженията на науката в практиката;
- да използва предложения, противоположни на собствените позиции;
- смелост за вземане на нестандартни решения.

Майсторство на мениджъра

Всяко професионално майсторство е съвкупност от професионални знания, умения, навици и компетентности.

Основен компонент на майсторството на мениджъра е владението на техниката на **менажиране и администриране**. Всеки мениджър, като управленец, трябва да владее основите на управленската дейност:

- етична /нравствена, морално-психологическа подготвеност;
- предприемаческо майсторство – за решаване на финансово-икономически проблеми;
- майсторство по управление на производството;
- майсторство в работата с персонала;
- комуникативна компетентност, общителност;
- подготвеност за осигуряване на безопасност и действия в екстремални условия.

Способности на мениджъра

Класният професионализъм винаги е свързан с високо развити способности. Двама мениджъри могат да притежават еднаква образованост, професионално майсторство, но да се отличават по способности, а резултатите от техния труд да се отличават рязко. За мениджърите са важни интелектуалните **способности** – цялостна съвкупност от професионални качества. Мениджърът трябва да

бъде умен човек. Неговият интелект трябва да се отличава с широта и дълбочина на разбирането на социалната и пазарната действителност. Творческите прояви на мениджъра се изразяват в:

- чувство за новото и постоянно търсене на новости и иновации;
- прилагане на откритията на науката в практиката;
- умее да заразява другите с творчески ентузиазъм;
- готовност за обновяване, усъвършенстване и промяна на работата;
- умение да използва ефективно постиженията на научно-техническия прогрес;
- съобразителност, находчивост, креативност;
- демократично мислене;
- умение да оценява компетентно новостите и предложенията, да отличава полезното.

На мениджъра трябва да са присъщи **делови способности** като: активност, целеустременост, инициативност, самостоятелност, организираност, акуратност, общителност, възискателност, упоритост, издръжливост, мъжество, смелост и др.

Особена група качества са **организаторските способности** като:

- обществена енергетичност;
- склонност към организаторска дейност;
- психологическа избирателност;
- прагматичност на ума;
- психологически такт.

Специално значение за мениджъра имат **способностите за работа в екстремни ситуации**.

Способност и подготвеност за работа в екип

Способността за работа с хора предполага взаимно разбиране и доверие, лоялност и подкрепа на всички, споделящи общи възгледи и морални ценности. В своята основа тези отношения се градят като се отчитат интересите на хората – общи и индивидуални. Това е възможно при наличието на особени лични качества:

- хуманност, човечност, общителност, доброжелателност, справедливост, готовност да оказваш помощ и подкрепа и др.;
- умение да подбират хората, да създават екипи, да формират здрав морално-психологически климат и взаимоотношения;
- способност да търсят и използват резервите на човешкия фактор;
- умение да се стимулират и мотивират хората за работа;
- склонност и желание винаги да се ръководиш от принципите на хуманизма и социалната справедливост;
- тактичност и вежливост при общуването с хората;
- умения да се помага на хората в професионалното им израстване;
- умение да организира труда на хората и т.н.

Успехът в работата на мениджъра в екип зависи от професионалната му подготовка.

Заклучение

Професионалната компетентност на мениджъра в образованието е интегрална характеристика – тя определя способността на педагога-мениджър да решава управленски проблеми и задачи, възникващи в реални ситуации, като използва своите знания, опит и ценности. И ако трябва да синтезираме формулата на успеха на мениджъра в образованието, тя е: мениджър + специалист + професионален управленец + ръководител + лидер. Тези качества се придобиват чрез обучение, само знанията не са достатъчни, за да бъде успешен един мениджър. Управленската наука отдавна си е казала думата – мениджърството е професия, която се усвоява като всяка друга професия в образованието.

ЛИТЕРАТУРА

- Дракър, П. (1992) *Новите реалности*, С., с. 225
Маллинз, Л. (2003) *Менеджмент и организационно поведение*, Минск, с. 202
Ставрев, Св. (2007) *Криза в публичния мениджмънт*, С., с. 7
Цоков, Г. (2011) *Управлението на училищната организация в информационното общество*, УИ „П. Хилендарски”, ПД, С., РИ – 85
Argule, M. (1975) *Soziale Interrantion*. Koln, 3. Aull, с. 386
Helber, R. (1997) *Search of European Excellencell Herper*, Collins Business
Hintehuber, H., Popp, W. (1987) *Strategische Fuhrugskompetenzin Die Unternehmung*

PERSONAL AND PROFESSIONAL PROFILE OF THE MANAGER IN EDUCATION

Abstract. The article concerns the structural elements of the management as a professional activity of the manager. The management is represented as a particular type of profession, which requires specific personal and professional qualities. The basic characteristics of the successful manager are discussed as well as the types of competence according to different authors – functional, situative, intellectual and social competence. The idea implied is that modern times needs a new type of managers – the professional profile of the manager in education is presented.

Prof. Peter Balkansky

South-West University “Neofit Rilski”
66, Ivan Mihailov Str.
2700, Blagoevgrad, Bulgaria
Tel. 0888 28 52 70
e-mail: petarbalkanski@abv.bg