

болғысы келсе, барлық қызметкерлер саналы түрде мүмкіндіктерді іздеуі үшін біртұтас, командалық және ұйымдастырушылық ойлауды дамытуы керек екенін атап өткен жөн.

Сондықтан оларда уақыт, ресурстар, ынталандырулар және кері байланыс болуы керек, әсіресе проблемаларды іздеу үшін пайдалы, сондықтан процестерді жақсартуға ықпал етеді. Бұл тұрғыда нарықтағы жетекші ұйымдарды ерекшелендіретін және тану мен таңданудың тақырыбына айналатын процестерді үздіксіз жетілдіру мүмкіндігі туралы айтуға болады. Әлемнің классикалық кезеңінен бастап бүгінгі 21 ғасырға дейін әр тұжырымдама бизнес сияқты заманауи формаға ие болды. Бизнесінің басқа факторларынан басқа, ең тиімді заманауи тенденциялар басқарумен байланысты. Мемлекеттік және жеке секторлар өсті. Менеджерлерден технократтық рөл талап ете отырып, көптеген проблемалар мен міндеттер артып келеді.

Қазіргі кәсіпорындар басқаруға жаңа талаптар қояды. Және талапқа сай болу үшін басқару жүйесі инновациялық болуы керек. Бұл жаңа идеялар мен шешімдерді алға тартады және қабылданған стратегияны үздіксіз дамыту, жетілдіру және іске асыру үшін жағдайларға кепілдік береді.

Басқарудағы жаңа үрдістер бәсекелестік және қоршаған орта жағдайында өзін серпінді ұстайтын кәсіпорындар болуына септігін тигізеді.

Инновация қарапайым болуы керек, бірақ сонымен бірге нақты бір нәрсеге бағытталуы керек, осылайша жаңа нарықтық трендке айналатын жаңа жүйе жеке немесе мемлекеттік кәсіпорында шатасулар тудырмайды.

Тиісті түрде енгізілген және сертифицирталған интеграцияланған менеджмент жүйесі кәсіпорындар мен ұйымдардың қарқынды дамуына әкеледі. Қызметкерлердің міндеттері мен құзыреттілігін біржақты анықтау арқылы жұмысты ұйымдастыруды жақсарту Тапсырыс берушінің үміттері мен қажеттіліктерін қанағаттандыруға әкеледі. Бұл компанияның еуропалық және ішкі нарықтардағы позициясын нығайтады. Бұл ұйымның барлық салаларында бірқатар қажетсіз әрекеттер мен сәйкессіздіктерді ұйымдастырады және жояды. Бұл жалпы сапа менеджменті жүйесін перспективалық енгізу үшін негіздерді белгілеуге бағытталған басқару мен әрекеттерді жеңілдетеді.

Біріктірілген басқару жүйесі заңнаманың талаптарына сәйкестігін және ішкі нормативтік актілердің қолданыстағы құқықтық жүйеге әсер ететін өзгерістерге тез бейімделуін қамтамасыз етеді. Бұл компанияның мердігерлері мен клиенттерінің де, қадағалау органдарының да оң имиджін қалыптастырады.

Әдебиеттер

1. Горфинкель, В. Я. Инновационный менеджмент : учебник / под ред. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк. – 4-е изд., перераб. и доп. – М: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 380 с.

2. <https://urait.ru/bcode/450381>

Көкенова С., 2 курс (академик Е.А.Бөкетов атындағы ҚарУ)
Ғылыми жетекші – э.ғ.к., доцент Матаева Б.Т.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ АЯСЫН БАСҚАРУ МӘСЕЛЕЛЕРІ

Әлемдік экономикада қызмет көрсету аясы барған сайын орнықты жайғасып, экономикалық өсу және халықты жұмыспен қамтуды қамтамасыз етуде шешуші рөл атқарып отыр. Қызмет көрсету аясының ЖІӨ-дегі және ел экономикасындағы өсуді қамтамасыз етудегі оның қосқан үлесін арттыру, ҚР-ның салалық құрылымын трансформациялаудың басымдылықты бағыттарының бірі болып табылады

ҚР-ның стратегиялық жоспарлау және реформалар Агенттігінің мәліметтері бойынша еліміздің ЖІӨ-дегі қызмет көрсету аясының үлес салмағы, 2022-жылдың желтоқсан айына 49,7%-ды құраған, соның ішінде 14,2% көтерме және бөлшек сауда, 6,8% жылжымайтын мүлікпен операциялар, 4,4% білім беру қызметтер үлесіне тиесілі. Дегенмен, осы ресми статистикалық мәліметтерге жүгінсек, 2013-2020 жылдар аралығында қызмет көрсету аясында тұрақты өсу қарқыны байқалып, ЖІӨ-дегі үлесі 55,8% көрсеткішке дейін жеткен және де бірінші бестікте саудадан басқа автокөліктерді жөндеу, көлік және қойма, қаржы қызметтері орын алған.

Ал алдыңғы қатарлы дамыған елдеріндегі қызмет көрсету аясының даму үрдісін қарастырсақ, соңғы жылдары менеджмент, аудит, инжиниринг, лизинг, франчайзинг, аутсорсинг және т.б.

секілді қызметтер кәсіпкерлікті дамыту үшін өзекті болып табылады. Мәселен, аутсорсинг, тапсырыс беруші компанияның шығындарын, соның ішінде ақпараттық жүйелер мен қосымшаларды пайдаланудың еңбек сыйымдылығы мен шығындарын едәуір азайтуға, алаңдамай компанияның бар назарды негізгі бизнес-процестеріне аударуына мүмкіндік береді. Сәйкесінше, аутсорсингті пайдаланудың берер пайдасы өте көп.

Әлемде орын алып отырған экономикалық дағдарыс серпіндері және нарықта жаңа қызмет түрлерінің пайда бола бастауы, кәсіпорындағы өзгерістерді басқару мәселесін өзекті етеді. Нақтыласақ, ол жаңа мүмкіндіктер, функциялар, сапаның пайда болуымен ілесетін, кәсіпорынның бір күйден екінші күйге өту процесін басқарумен байланысты жағдайға қатысты. Өзгерістерді басқару нақты объектілерді (жалпы басқару; қаржылық нәтижелерді басқару; коммерциялық, бюджеттік және әлеуметтік ұйымдардың резервтік жүйесін басқару; тәуекелдерді басқару және т.б.) айқындауға негізделеді.

Өзгерістерді басқару компьютерлік бағдарлама, алгоритм және инжиниринг құралдары арқылы өз жұмысын жүзеге асыратын жаңа басқару техникасына негізделген.

Қызмет көрсету аясы экономикалық дамудың маңызды факторы және мультипликаторы бола тұра, халықтың әл-ауқатына және жеке аймақтар, жалпы елдің экономикасына айтарлықтай оңды әсерін тигізеді. Дегенмен, ол объективті түрде басқаруды қажетсінеді, әсіресе түбегейлі реформаларды жүргізу кезінде оған мақсатты бағыттап әсер ету, ұйымдастыру және бақылау қажет.

Қазақстандағы қызмет көрсету аясында тиісті басқарудың болмауына байланысты бірқатар мәселелер туындап отыр. Ең алдымен, ол халыққа қызмет көрсетудегі тұтынушылардың құқығын қорғау, көрсетілетін қызметтердің сапасы, тұтынушының қанағаттану деңгейімен сипатталады.

Қазақстандық тұтынушы тауарлар мен қызметтер нарығындағы ең қорғалмаған субъект болып табылады. Uchet.kz-тің ҚР-ның сауда және интеграция министрлігіне жасаған сілтемесіне сәйкес, кәсіпкерлер мен сатушылар тарапынан сервис сапасының төмендігіне тұрғындардың жасаған шағымдар саны жыл сайын артып келеді.

Сонымен қатар, оған 2020-жылғы шілдеден қазанға дейін Қазақстан Республикасы халқының арасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау төңірегінде жүргізілген әлеуметтанушылық зерттеу нәтижелері дәлел. Сауалнама халықтың белгілі бір қызмет түрлеріне қанағаттану деңгейін, сондай-ақ, қазақстандықтардың тұтынушылық сауаттылығы деңгейін анықтау мақсатын көздеген екен. Респонденттер сауда мен қызметтің 20 саласын бағалады. Нәтижесінде, ел тұрғындарының қанағаттану пайызы орташадан жоғары екені анықталды (67%).

Респонденттер алдыңғы қатарлы проблемалы қызметтер аясы ретінде медициналық, темір жол көлігімен тасымалдау, білім беру орталықтары мен байланыс қызметтерін атаған. Сондай-ақ, туризм, қоғамдық тамақтандыру, тұрғын үй-коммуналды қызметтер және басқа да салаларға қатысты шағымдар аз емес. Респонденттердің 67,5%-ы тұтынушылардың құқықтарын қорғауды мемлекеттік реттеу тұсындағы жағдай жақсарды деп санаған екен.

Жағымсыз салдарларды болдырмау үшін бұл аядағы басқару, ғылыми-техникалық прогреспен тығыз байланысты және өзгерістерге жылдам кері әсер ете алу қабілетін қамтуы керек.

Сондай-ақ, құзырлы мемлекеттік органдар тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың барлық бағыттары бойынша түсіндіру жұмыстарын күшейту қажет.

Қызмет ұсынатын кәсіпорындар имиджіне әсер ету арқылы қызмет көрсету аясында бәсекелестік ортаны қалыптастыру және қолдау маңызды. Әрине, соңғы жылдары қызмет көрсету аясындағы шағын және орта бизнесті дамыту төңірегіндегі мемлекеттің жоспарлы іс-шаралары оң нәтиже беріп отырғандығын айта кету керек. Дегенмен, шешімін табуға қажетсінетін мәселелер аз емес.

Сонымен, қызмет көрсету аясы экономиканың қарқынды даму үстіндегі, перспективалы және жоғары табысты секторы болып табылады. Ол субъективті және объективті факторлардың әсерінен бүгінгі таңда кәсіпкерлік қызметтің басымдылықты нысаны болғандықтан, мұнда мемлекеттік реттеудің жаңа әдістері мен ғылыми әзірлемелерін өңдеу қажет.

Әдебиеттер

1. <https://strategy2050.kz/ru/news>
2. <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnoe-razvitiye-sfery-uslug-i-ego-rol-v-stabilizatsii-ekonomiki-respubliki-kazahstan/viewer>
3. <https://uchet.kz/news/nazvany-samye-problemnye-sfery-uslug-v-kazakhstane/>