

Әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарында персоналды қалыптастыру

Б.Қ. Джазықбаева
«Менеджмент және инновациялар» кафедрасының доценті, PhD
baldirgan_keu@mail.ru

Қазтұтынуодағының Қарағанды университеті, Қарағанды қ.

Түйіндеме: Мақалада кәсіпорындарда инновациялық қызметті басқару мәселелері қарастырылады. Қазіргі заманғы кәсіпорындардың орнықты экономикалық дамуға ұмтылуы инновациялық міндеттер кешенін бірінші кезекте шешу қажеттігі негізгі проблема екенін дәлелдейді. Инновациялар өндірісті дамытудың, сапаны арттырудың және жаңа тауарлар мен қызметтердің пайда болу санын арттырудың қажетті шарты болып табылады, ал нарықтық экономика жағдайында олар бәсекелестіктің қозғаушы күші болып табылады, соның арқасында өндірістің заманауи технологиясы мен ұйымдастырылуын пайдалана алады, кәсіпорын қызметінің табысы мен тиімділігін қамтамасыз етеді.

Түйінді сөздер: инновация, инновациялық қызмет, инновациялық қызметті басқару.

Қызметкерлерді қабылдаудың мәні барлық лауазымдар мен мамандықтарға үміткерлердің қажетті резервін құру болып табылады, оның ішінен компания оған ең қолайлы қызметкерлерді таңдайды. Жұмысқа қабылдау үшін қажетті жұмыс көлемі көбінесе қолма-қол ақша мен болашақ қажеттілік арасындағы айырмашылықпен анықталады.

Кез-келген ұйымның қызметі қызметкерлер штатын жасақтау қажеттілігімен байланысты. Адами ресурстардың сапасы, олардың ұйымның мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі және өндірілетін өнімнің немесе көрсетілетін қызметтердің сапасы персоналды қабылдау және іріктеу жөніндегі жұмыстың қаншалықты тиімді қойылғанына байланысты.

Дамыған мемлекеттерде мемлекеттік арнаулы қызмет көрсету жүйесі шаруашылық жүргізудің нарықтық жағдайларын имитациялау үшін ұйымдастырылған. Мемлекеттік ұйымдарға барынша мүмкін шаруашылық дербестік дәрежесі берілген жеке және коммерциялық емес сектормен клиент үшін бәсекелеседі, яғни шығындарды қысқартуға және қызмет көрсету сапасын арттыруға ұмтылады.

Нарық жағдайына жақын шаруашылық дербестік көріністерінің бірі әлемнің дамыған елдеріндегі әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарындағы штат бірліктерінің құрылымын жоспарлау жүйесі болып табылады. Арнайы әлеуметтік қызметтер жүйесінде мекемелер штаттарын қалыптастырудың әлемдік тәжірибесін зерттеу кезінде біз Ұлыбритания, АҚШ, Дания, Канада, Литва, Ресей Федерациясы, Беларусь сияқты елдердің тәжірибесін зерттейміз. Нәтижесінде штаттық бірліктерді жоспарлау клиенттердің қызметтерге қажеттілігінің саны мен көлемін ескере отырып, әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарында жүзеге асырылады және оның ішкі ісі болып табылады, ал қызметкерлер штатының бекітілген нормативі көптеген елдерде жоқ. Клиенттердің әрбір нақты уақыт сәтіндегі қажеттілігінің көлемі олардың құрылымына байланысты болғандықтан (яғни топтар санының әртүрлі қажеттіліктермен арақатынасы), штаттарды жоспарлау ұйымның өзінің шешіміне берілген, ал тек қызметтердің сапасы ғана бақыланады. Көптеген қызметтер батыс елдерінің арнайы қызмет көрсету жүйесінде ақылы негізде көрсетіледі, бұл клиенттер тарапынан сұраныс көлеміне әсер етеді және тиісінше әлеуметтік қызметкерге жүктемені азайтады немесе арттырады.

Персоналды іріктеу кезеңінде ұйым басшылығы үміткерлерді қабылдау барысында құрылған резервтен неғұрлым сай келетін үміткерді іріктейді. Көп жағдайда жоғарылатуға қолайлырақ үміткерді емес, атқаратын қызметке нақты жұмысты орындайтын біліктілігі

жақсы адамды таңдаған дұрыс. Таңдау туралы объективті шешім үміткердің біліміне, оның кәсіби дағдыларының деңгейіне, алдыңғы жұмыс тәжірибесіне, жеке қасиеттеріне және т.б. негізделуі мүмкін, егер лауазым белгілі бір білімнің болуы маңызды фактор болып табылатын адамдар санатына жатса, онда білім беру және мамандық бойынша алдыңғы қызмет маңызды болады. Басшылық лауазымдар үшін, әсіресе жоғары деңгейде, аймақаралық қатынастарды құру дағдылары, сондай-ақ кандидаттың жоғары басшылармен және оның бағыныштыларымен үйлесімділігі маңызды.

Қызметкерлерді тиімді іріктеу адам ресурстарының сапасын алдын ала бақылау нысандарының бірі болып табылады.

Қазақстанда әлі күнге дейін персоналдың жеткілікті қатаң штаттық нормативтері сақталуда, онда негізгі ғана емес, сонымен қатар қосалқы және қызмет көрсетуші персоналдың саны регламенттеледі. Қызметкерлердің санын есептеу клиенттер санына жүргізіледі. Қызметтер тегін көрсетіледі, ал қарттар мен мүгедектерге арналған мекемелерге тегін қызметтер алуға құқығы жоқ, бірақ оларды ақылы түрде алғысы келетін клиенттерді нарықтан қабылдауға рұқсат етілмейді. Нормативтік-құқықтық құжаттарда клиенттер санаттары қажеттілік көлемі бойынша айырмашылығы жоқ.

Қазақстандық арнаулы әлеуметтік қызметтердің стандартына сәйкес, персоналдың ең аз штаттық нормативтері стационарлық үлгідегі ұйымдар үшін қарттар мен мүгедектерді қамтиды.

Қазақстандық және әлемдік тәжірибені Талдамалық салыстыру үшін біз дамыған елдерде арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін ұйымдардағы әлеуметтік қызметкерге жүктемені айқындау өлшемдерін анықтадық. Мұндай өлшемдер:

1. Арнайы әлеуметтік қызметтер көрсетуді реттейтін нормативтік-құқықтық базаға сәйкес клиенттер үшін көрсетілетін қызметтер тізімі.

2. Клиенттердің күтім сағаттарында көрсетілген күтімге қажеттілігінің көлемі, яғни осы қызметтерді көрсетуге арналған әлеуметтік қызметкердің нақты уақыт шығындарына сәйкес.

3. Әлеуметтік қызметкердің жұмыс уақытының ұзақтығы және олардың қажеттіліктерінің көлемі бойынша қызмет көрсететін клиенттердің құрылымы.

Бұдан әрі біз Қазақстандық нормативтік-құқықтық құжаттарды және осыған ұқсас заңдар мен Литва Республикасының заңға тәуелді актілерін салыстырдық, онда әлеуметтік қызмет көрсету жүйесі Еуропалық Одақтың нормалары бойынша айтарлықтай өзгеріске ұшырады, бірақ ресми нормативтік құжаттарды сақтайды.

Мүгедектер мен қарттарға қызмет көрсететін стационарлар бойынша нормативтік құжаттарды салыстыру тәсілдердегі айырмашылықтарды анықтауға мүмкіндік берді:

- Әлеуметтік қызметкер мен оның Литвадағы көмекшісіне жүктеме қызметкердің толық ставкасынан 40 сағат үлесінде анықталады, себебі нақты санаттағы 1 клиентке есептеледі.

- Жүктеме интервал түрінде беріледі, оның шегінде әрбір мекеме жоспарлау үшін нақты мәнді таңдай алады. Әр түрлі қажеттіліктері бар клиенттер топтары есепке алынады: ересек мүгедектер, егде адамдар, қарттар мен қажеттілік деңгейі жоғары мүгедектер.

- Норматив жасау кезінде бірінші кезекте клиент үшін қызмет көрсету және қызметтер кешенін көрсетуге уақыт шығындары, содан кейін қызметкерлер штаты бағдар болып табылады.

- Тек қызметі клиентке қызмет көрсетумен байланысты лауазымдар ғана нормаланады: әлеуметтік қызметкер, әлеуметтік қызметкердің көмекшісі, дәрігер, медбике, жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі маман (мүгедектерге арналған еңбек терапиясы қызметтері), кинезитерапевтер, массажистер, эрготерапевтер, психолог. Нәтижесінде, штат нормативтері мамандықтың тар шеңберін білдіреді, бірақ олардың барлығы мекеменің директорын (және оның орынбасарын) қоспағанда, клиентке қызмет көрсетумен тікелей байланысты.

Қазақстанда қазіргі уақытта арнайы әлеуметтік қызметтер нарығындағы теңгерімсіздік проблемасы бар. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер МӘМ (медициналық-әлеуметтік мекемелерде (ұйымдарда) қарттар мен мүгедектерге арналған қол жетімді емес, халық үшін құқығы жоқ, оларды алу үшін, тіпті ақылы негізде, т. қ. МӘМ-де құқығы жоқ қызмет көрсетуге клиенттердің нарық. Бірақ баға осы қызмет ретінде біз жоғарыда көрсетілгендей 63470 теңге, тыйым салу жоғары халық үшін жоқ басқа да табыс көздерін, сонымен пенсии. Екінші жағынан мүгедектер мен қарттарға арналған жеке үйлер нарықта қызметті арзанырақ ұсынады, бірақ бұл қызметтің сапасы төмен (антисанитарияға және т. б. дейін). Мұндай үйлердің даму үшін ресурстары жоқ, өйткені неғұрлым қамтамасыз етілген клиенттер осы үйлерге бармайды.

Біздің ойымызша, штаттық қызметкерлердің нормативін оңайлату мемлекеттік МӘМ-нің рұқсатымен қатар клиенттерді ақылы негізде тартуға, шын мәнінде жалпы халыққа қызмет көрсету сапасын көтеруге мүмкіндік берер еді.

Осыны негізге ала отырып, Батыс практикада енгізілген нәтижелер бойынша басқару әдіснамасын игеру қажет деп санаймыз, онда мемлекеттік, коммерциялық емес және жеке сектор арасында қызмет көрсету, оның ішінде ақылы негізде бәсекелестікке баса назар аударылады. Нәтижесінде қызмет көрсету сапасын жанама бақылау құралы болып табылатын және ұйымдарға ұсынылатын қызмет көрсету бағасын демпингілеуге мүмкіндік бермейтін ұйым қызметкерлерінің штатын ең аз реттеу қолданылады. Екінші жағынан, ұйымның еркіндік дәрежесі өсуде және онда штаттың қолайлы нұсқасын таңдау және тиісінше ұйымды ұстауға жұмсалатын шығындарды оңтайландыру мүмкіндігі пайда болады. Қызмет сапасын арттыру және шығындарды барабар жоспарлау үшін клиенттердің қажеттіліктері деңгейі және осы қажеттіліктерді қанағаттандыру үшін тиісінше персоналдың жұмыс сағаты бойынша санаттары енгізіледі.

Бұл ережелерді Қазақстан Республикасының тәжірибесінде мынадай түрде қолдануға болады:

1) клиенттердің қажеттіліктерін бағалау және клиентке тікелей қызмет көрсету үшін тартылатын әлеуметтік қызметкердің (немесе 40 сағат ставкадан үлеспен) және басқа қызметкерлердің жұмыс уақытының сағаттарында клиентке күтім деңгейін тиісті анықтау негізінде олардың санаттарын енгізу.

2) қызметкерлердің еңбегін егжей-тегжейлі нормалауға персоналдың негізгі ұстанымдары бойынша ғана көшу: әлеуметтік қызметкерлер, әлеуметтік қызметкердің көмекшілері (күтім жөніндегі әлеуметтік қызметкерлер, палаталық санитарлар және т.б.), әлеуметтік педагогтар, клиенттерге базалық қызмет көрсететін медбике көмекшілері (санатсыз медбике). Бір адамға арналған уақыт шығындарының нормативтерін 40 сағат ставкасының үлесінде интервал түрінде белгілеу керек. Бұл клиент үшін қызмет құнын жоспарлау мен есептеуді жеңілдетеді, егер ол оны ақылы алғысы келсе (мысалы, қарттар үйінде қызмет көрсетуге ресми құқығы жоқ қарт адам оны қысқа мерзімде де, ұзақ мерзімді уақытта да ақылы ала алады).

3) персоналдың басқа ұстанымдары бойынша тек батыс елдерінде ғана емес, мысалы, Беларусьте жасалғандай ірілендірілген жоспарлауға көшу. Яғни, жалпы саны анықталады ставкаларын, мысалы, дәрігер немесе медбике, ал ұйым дербес шешеді – қандай бейіндегі мамандар оған қажет. Біздің жүйеде кинезитерапевт және эрготерапевт сияқты дәрігерлердің типтік санаттары жоқ екенін атап өту қажет.

4) штаттың клиент үшін тікелей қызметтермен байланысты емес және нормативтерде аталмаған басқа барлық позициялары бойынша ұйымның өзінің штаттық бірліктерін еркін қалыптастыру құқығын беруге міндетті.

Осылайша әзірленген нормативтер әлемдік тәжірибеде пайдаланылатын персоналды нормалау қағидаттарына барабар болады:

- клиент үшін қызметтерді жекелендіру және тек базалық қызметтер үшін штатты нормалау;
- нақты клиент үшін қызмет бағасын немесе қызмет пакетін анықтау үшін үлестік шығындарды есептеу және олар үшін қажетті персоналды сақтау;
- қалған персоналды аутсорсингке ауыстыру.

Персоналды қалыптастырудың осы қағидаттарын енгізу клиенттердің көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттануын арттыру кезінде медициналық-әлеуметтік ұйымдар мен басқа да ұқсас мекемелердің жұмыс істеуіне арналған шығындарды қысқартуға, яғни олардың экономикалық және әлеуметтік тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

Әдебиеттер тізімі

- 1 Фредериксон Г.Дж. Путь к новому государственному управлению / Классики теории государственного управления: американская школа. Под ред. Дж.Шафритца, А.Хайда. М., 2003. – 430с.
- 2 Минева, О.К. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала: Учебник / О.К. Минева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова . - М.: Инфра-М, 2017. - 539 с.
- 3 Стандарт оказания специальных социальных услуг в области социальной защиты населения. Постановление Правительства Республики Казахстан от 28 октября 2011 года № 1222. – Режим доступа: www.enbek.kz
- 4 Dėl Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. Lapkričio 30 d. Įsakymo nr. A1-317 „Dėl socialinę globą teikiančių darbuotojų darbo laiko sąnaudų normatyvų patvirtinimo“ pakeitimo. – <https://www.e-tar.lt/portal/forms/legalAct.html?documentId=TAR.V1F8E532965E>.

Особенности развития экономической безопасности предприятий малого и среднего бизнеса в постковидный период

С.С. Дарибеков¹, Е.В. Нестеренко²

¹к.э.н., доцент, профессор кафедры менеджмента,

²магистрант 1-го года обучения по специальности «Менеджмент»

seka28@mail.ru, honey.klub@bk.ru

^{1,2} Карагандинский университет имени академика Е.А. Букетова, г.Караганда

Аннотация: Развитие малого и среднего бизнеса во многом определяет уровень развития экономики государства. Исходя из теоретического анализа, малый и средний бизнес играет главную роль в социально-экономическом развитии государства, формируя значительную долю объема ВВП, что характерно для экономически развитых стран. Для Казахстана малый и средний бизнес (МСБ) остается перспективной национальной политики в качестве фактора, ускоряющего экономическое развитие государства.

Ключевые слова: управление, экономическая безопасность, малый и средний бизнес, цифровизация

Переход в экономике от обмена физическими объектами к системам информационного взаимодействия, трансформация интеллектуального потенциала в реальный экономический ресурс, организационная перестройка управления со сменой иерархических структур на сетевые с высокой скоростью адаптации к меняющейся реальности, возникновение