

Әдебиеттер

1. Қазақстан Республикасында кәсіпкерлік қызмет үшін жағдайды жақсарту жөніндегі түбегейлі шаралар туралы Қазақстан Республикасы Президентінің 2014 жылғы 27 ақпандағы № 757 Жарлығы.

2. Джейми, С. Уолтерс. Качественная эволюция малого бизнеса. 4 ключа к успеху без необходимости расширения компании / Джейми С. Уолтерс. - М.: Баланс Бизнес Букс, 2017. - 296 с.

Ермұханбет Д.Б., 2 курс (академик Е.А. Бөкетов атындағы ҚарУ)
Ғылыми жетекші – э.ғ.к., профессор Мамбетова С.Ш.

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САЛАСЫНДА БӘСЕКЕГЕ ҚАБІЛЕТТІЛІК ӘЛЕУЕТІН ҚАЛЫПТАСТЫРУДАҒЫ САПАНЫ БАСҚАРУ

Қазақстанның әлемнің ең дамыған отыз елі қатарына кіру стратегиясы экономиканың және әлеуметтік саланың жоғарғы дамуын қамтамасыз етуді қарастырады. Гүлденіп және бірқалыпты дамып келе жатқан елде қоғамға тек шикізат шеңберінде шектелмеген, заманға сай бәсекеге қабілеті ашық нарықтық экономика ғана болады. Сонымен қатар, елдегі барлық тұрғындар деңгейіне жоғары сапалы, әлеуметтік стандартпен қамтамасыз етілген қоғамның әлеуметтік жағдайы қарастырылады.

Қазақстанның әлемдегі отыз ең дамыған елдер қатарына кіру стратегиясын жүргізу жағдайында елдің бәсекеге қабілетті көрсеткіштері мен элементтерін құрайтын факторларды қайта бағалап және жаңа әдістер құру қажет. Ұйымдар шығарылатын өнім мен көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға мүдделі, ол үшін оларға тек материалдық-техникалық қолдау мен білікті кадрлар ғана емес, сонымен қатар сапа менеджментінің заманауи әдістерін белсенді қолдану қажет. Осылайша, соңғы жылдары сапаға назар аудару көбейіп, коммерциялық құрылымдар сапаны қамтамасыз ету мәселелерінің маңыздылығын, сайып келгенде, олардың бәсекеге қабілеттілігі тәуелді болатындығын түсінуі тиіс. Қазіргі кезде сапаны басқарудың әртүрлі әдістері бар, олардың басты міндеті тұтынушылардың талаптарына сай келетін бәсекеге қабілетті тауарлар мен қызметтерді шығару болып табылады.

Бәсекеге қабілеттілік — өзінді танып анықтау арқылы көз жеткізілген барлық артықшылықтарды пайдалану. Заманауи жағдайдағы Қазақстан өркендеуінің экономикалық негіздері халықтың қоғамдық белсенділігін көтеру мен өмір сүру сапасын арттыру болып табылады. Қазіргі экономикалық өсу жоғарғы тәуекелге бару арқылы жалпы ғылыми ортаның, ақпараттық инфрақұрылымның даму-деңгейіне, ғылыми зерттеудің қаржылық көлемінің мөлшеріне, олардың нәтижелерін коммерциялық жүзеге асырудың белгісіздігіне тәуелді басқару тәжірибесіндегі үздіксіз инновациялық үрдістерге көшуге жетелейді. Сондықтан да ғылыми-техникалық жетілдіруді мемлекеттік ынталандыру айқын қажеттілікке айналып отыр.

Кез келген мемлекетте қызмет көрсету жағдайын бағалаған кезде өнім мен қызмет көрсетудің сапасы мәселесі ең негізгі болып есептеледі. Қызмет

көрсету сапасы дегеніміз – сервис өнімінің пайдалы қасиеттерінің кешені ұлтына және әлемдік стандарттарға сәйкес қойылған талаптар деңгейінде жеке және қоғамдық тұтынуды қанағаттандыру. Қызмет көрсету пайдалы қасиеттері тұтынушының сұранысы мен қажеттілігі жауап беретін объективті мнездемесі сонымен қатар нормативті құқықтық талаптары жатады. Сөйтіп, сапа деген түсінік нормативтік құқықтық базис негізі мен экономикалық құрылым сапсы деңгейі тұтынушының келісімі бойынша бағасына байланысты әртүрлі деңгейде болады. Сапа мәселесі экономикалық категория ретінде қоғамдық өндірісін дамуымен пайда болады. Бүгінгі күнде әлемнің барлық елеулі өндірістің сапасын арттыру мәселесі толғандырады. Қызмет көрсетуді өнімді жасаушылар ресурстарды дұрыс пайдаланып, шығынды азайтуды, сапалы өнімді сатудан кірісті ұлғайтып, пайданы өсіреді. Ең негізгісі қызмет көрсетудегі сапа нарықтағы бәсекелестікті арттырады. Қызмет көрсетудің өндірістік, функционалдық қасиеттері бар. Өндірістік қасиеттері өндіріс үрдесі кезінде пайда болып, физика-техникалық қасиеттерімен ерекшеленеді. Бұл тек потенциалды сапаны ғана білдіреді. Кез келген тауарды функционалдық жарамдылығы сынақ кезінде нарыққа шыққан кезде тұтынушының бағасымен бағаланады. Функционалды қасиет қызмет көрсетудің соңғы қортындысын шығара алмайды, оның тұтынушылық қасиетін ескеру қажет. Қызмет көрсету өнімі мен қызметтің кез келген түрі өндірістік және тұтынушылық сапасының мінездемесінен тұрады.

Сан алуан қызмет көрсетудің негізгі қасиеттеріне мыналар жатады:

- қызмет көрсетуді жүзеге асыратын материалдар мен құралдар және жабдықтардың сапалық мінездемесі;

- қызмет көрсету барысында техникалық циклдың өтуі және оның физикалық техникалық мінездемесі (дыбысы, жарық т.б.);

- тұтынушының ақпараттық қамсыздандырылуы;

- тұтынушыға қызмет көрсетудің уақыт кезеңі;

- сервис қызметі нәтижесінің қолдаудың ұзақтығы мен беріктігі;

- қызмет көрсететін жердің гигиеналық және санитарлық жағдайы;

- қызмет көрсету үрдісіндегі экологиялық мінездемесі;

- қызмет көрсетудің эстетикалық сапасы – қызмет көрсету комфорттығы, тауардың сыртқы безендірілуі, интерьер дизайн т.б.

Сапаны басқарудың отандық тәжірибесін жинақтай келе осы бағытта талай жұмыстар істелмегенін сараптадық, бірақ көп деңгейлік жүйе әлі қалыптаспаған, барлық механизмдер тиімді жұмыс істемейді. Біздің тұтынушылар көп жағдайларда өздерінің заңды құқықтарын қолдана бермейді, және де барлық қызмет көрсетушілер де тұтынушылардың құқықты заңын, сертификацияны лицензиялауды орындай бермейді. Қазір бізде сертификация жүйесі жөнге қойылмаған. Ол сапасыз тауар мен қызметтерді реттей алмайды.

Нәтижесінде Қазақстанның нарығында, соңғы он жыл ішінде көп көлемде жасанды тауарлар, сапасы төмен сервистік өнімдер, адамның денсаулығына зиян заттар мол.

Әдебиеттер

1. Бурменко Т.Д. – Сфера услуг: экономика, Москва, КНОРУС 2017 г. – 14-16 с.
2. www.otdyh.ru

Еспенбет А.М., 1 курс (академик Е.А. Бөкетов атындағы ҚарУ)
Ғылыми жетекші – э.ғ.к., профессор, ХАА академигі Ержанова С.К.

КІШІ ЖӘНЕ ОРТА БИЗНЕС НАРЫҒЫН ДАМУ ПРОЦЕСТЕРІ

Бәсеке стратегиясының инновациялық өгерісіне бағытталған инвестициялық өзгерістер өзімен, кәсіпорынның инновациялық қызметі шеңберінде жүзеге асырылатын қағида, басқару әдістері мен түрлерінің қосындысын көрсетеді.

Бұл мақсаттар мен міндеттердің қосындысы кәсіпорын қызметінде нақты бәсекеқабілетті стратегияның инновациялық құраушысын анықтайды.

Жоғары технологиялық кәсіпорын қызметінің бәсекелік стратегиясын жасау мен жүзеге асыру үрдісін инвестициялық жобалар жиыны ретінде сипаттауға болады. Бұл жобалардың әрқайсысы өз алдына кәсіпорын бастапқы стратегиясының өзгерген түрін көрсетеді. Бұл өзгерістер уақыт пен ресурстардың түрлі түрлерінің шығынымен байланысты. Тиімді стратегияның құрылу алғышарты болып жарғылық әдістемесі табылады. Бұл әдістеме жоғарытехнологиялық кәсіпорынның өзгеруші әлемдік нарық жағдайында тиімді басқарылуы ретінде көрсетіледі. Бұл өз кезегінде экономикалық үрдістердің тұрақсыздығына әкеледі. Кәсіпорын қызметінің тиімділігін бағалауда туындайтын тұрақсыздық жүзеге асырылушы инвестициялық жобалардың анықсыздығын тудырады [1].

Кәсіпорын бәсеке стратегиясын инновациялық өзгерумен қамтамасыз ететін инвестициялық жобаны басқаруды ұйымдастыру, өзіне ең алдымен қаржылық, еңбек және материалды ресурстарды тарту мен жұмсауды бағыттау үрдісін енгізеді. Жобаны басқару концепциясының негізінде қазіргі заманғы экономика-математикалық әдістерді қолдану мүмкіндігі жатыр. Мұндай басқару мақсаты болып жобаның жоспарланған нәтижесіне жету. Бұл нәтижелер кең түсіндіріліп, өзіне орындалған жұмыс құрамы, көлемі мен сапасын енгізеді.

Экономикалық тиімділікті бағалау шеңберінде бәсеке стратегиясын өзгерту жалпы қоғам тұрғысынан зерттелу. Бұл бағалау жоғарытехнологиялық кәсіпорын бойынша үнемі кеткен шығынды ақтамайды. Инновациялық өзгерістің экологиялық және әлеуметтік нәтижелері де жеке инвесторлардың емес тұтас қоғам мүддесінде болады.

Жобалық талдаудың нәтижелерін көрсететін негізгі құжат болып технико-экономикалық түсіндіру табылады. Технико-экономикалық түсіндірме негізінде қажет барлық құжаттама жасалады, келісімдер жасалып, шараларды қаржыландыру ашылады. Сонымен қатар елде шаралардың қолдану