

Ә.А. Рахадыл, А.О. Мусабекова
Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды зерттеу университеті,
Қазақстан Республикасы, Қарағанды қ.
aliya.rakhadyl@icloud.com

ШАҒЫН ЖӘНЕ ОРТА БИЗНЕСКЕ АРНАЛҒАН ТИІМДІ БАСҚАРУ ӘДІСТЕРІ

Шағын және орта бизнес (ШОБ) — экономиканың маңызды буыны, өйткені ол жұмыс орындарын құруда, нарықты әртараптандыруда және инновацияларды енгізуде шешуші рөл атқарады. Алайда, ШОБ-тың тұрақты дамуы мен табыстылығын қамтамасыз ету үшін тиісті басқару әдістерін қолдану қажет [1]. Бұл мақалада шағын және орта бизнеске арналған тиімді басқару әдістері қарастырылады. Шағын және орта бизнестің ерекшеліктеріне тоқталсақ.

Әдетте олар ірі корпорациялардан кішігірім болады. Бұл бизнес түрінде қызметкерлер саны, активтер көлемі және жылдық табыс шектелген. Икемділікпен ерекшеленеді. Ол нарықтың өзгеруіне жылдам жауап беріп, жаңа өнімдер мен қызметтерді тез енгізе алады. ШОБ иелері көбінесе жеке қаржыларын немесе несие ресурстарын пайдаланады, бұл бизнесті бастау және дамыту кезінде тәуекелдерді арттырады. Кейде белгілі бір аймақтық немесе қоғамдастық деңгейіндегі тұтынушыларға қызмет көрсетеді, бұл оларға клиенттермен жақын қарым-қатынас орнатуға мүмкіндік береді. Көбінесе ірі компаниялармен салыстырғанда шектеулі қаржылық ресурстарға ие, сондықтан кеңейту және жаңа нарықтарға шығу қиындықтар тудыруы мүмкін. Бұндай бизнестер инновация мен креативтілікке ашық, себебі олар бәсекелестерден озып, нарықтағы орнын сақтау үшін жаңа идеялар мен тәсілдерді жиі қолданады. Көптеген жұмыс орындарын ашу арқылы елдің экономикасына айтарлықтай үлес қосады, әсіресе дамушы елдерде.

ШОБ экономикаға серпін беріп, қоғамда тұрақты даму мен кәсіпкерлікті дамытуда маңызды рөл атқарады [2]. Ендігі кезекте ШОБ-тың ірі кәсіпорындардан айырмашылықтары.

Біріншіден, қаржы ресурстарының шектеулілігі. Яғни, әрқашан ақшалай мұқтаждықтың болуы. Екіншіден, жылдам бейімделу қабілеті. Кез келген нәрсені оңай қағып алу немесе үйрену. Үшіншіден, икемділік және инновацияларға бейімділік. Жаңа технологияларды үйрену және қолдана білу. Төртіншіден, тәуекелдерге жоғары бейімделу. Яғни, ештеңеден қорықпай тәуекелге бару, алға қойған мақсаттарға жету жолында әрқашан тәуекелге бел байлап тұру қажет. Бизнесмен бұл ерекшеліктерді ескере отырып, басқару әдістерін де пайдалана алуы тиіс. Бизнесті тиімді басқарудың негізі ол дұрыс жоспарлау мен нақты мақсат қою. ШОБ иелері ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді мақсаттарды айқындауы тиіс. Мақсаттар SMART қағидасына сәйкес (Specific – нақтылы, Measurable – өлшенетін, Achievable – қол жеткізілетін, Relevant – маңызды және Time-bound – уақытпен шектелген) болуы қажет. Жоспарлау кезінде ресурстарды дұрыс бөлу, тәуекелдерді болжау және бизнес мүмкіндіктерін анықтау маңызды [3,4]. Сондай ақ, шағын және орта бизнестің негізгі қадамдары да бар. Олар: нақты бизнес мақсатын белгілеу, мақсаттарға жету жолдарын анықтау, әрбір бөлім мен қызметкер үшін міндеттерді нақтылау, жоспарлардың орындалуын бақылау. Бұл қадамдар бизнестің негізгі қадамдары болып табылады. Осы қадамдардан кейінгі бизнесменнің келесі кезекте жасауы керек маңызды қадамдарын қарастырсақ. Алғашқы қадам, стратегиялық жоспарлау. Шағын және орта бизнесте ұзақ мерзімді мақсаттар қою өте маңызды. Стратегиялық жоспарлау компанияның дамуын және өсу жолын анықтауға көмектеседі. Ол нарық жағдайына сәйкес икемделіп, ұзақ мерзімді пайда әкелуі тиіс. Келесі бизнесменге өте қажет әдістің бірі қаржылық басқару әдісі. Қаржыны дұрыс басқару ШОБ үшін маңызды аспект болып табылады. Бұл жерде бюджет құру, қаржылық көрсеткіштерді қадағалау, тәуекелдерді басқару және инвестицияларды тиімді пайдалану басты рөл атқарады. Келесі, адам ресурстарын басқару. Қызметкерлер — бизнестің басты активі. Олардың тиімділігін арттыру және кәсіпорындағы ұжымдық рухты көтеру үшін тиісті адам ресурстарын басқару әдістерін қолдану қажет. Бұл қызметкерлерді оқыту, біліктілікті арттыру және корпоративтік мәдениетті дамыту арқылы жүзеге асады. Оның негізгі әдістері бар, олар: Қызметкерлерді оқыту: олардың біліктілігін үнемі арттырып, жаңа дағдыларды үйрету. Ғынталандыру: мотивациялық бағдарламалар арқылы қызметкерлердің жұмысқа деген ынтасын көтеру. Корпоративтік мәдениет: командалық жұмысты дамыту, ашықтық пен сенімділікті нығайту. Тиімді HR басқару жүйесі – компанияның табысқа жетуінің басты кепілі. Қызметкерлердің мотивациясы, оқыту және олардың әлеуетін ашу – компанияның бәсекеге қабілеттілігін арттырады. Компания басқалармен бәсекеге түсе алуы үшін оған

жаңа технологияларды қолда білуі қажет. Яғни, инновацияларды енгізу керек. Инновациялар бизнестің дамуында үлкен рөл ойнайды. ШОБ үшін технологиялық өзгерістер мен жаңа өнімдер енгізу арқылы нарықтағы өз позициясын нығайту мүмкіндігі бар. Нарыққа өз өнімдерін шығарғаннан кейін бизнесменге клиент керек болады. Тұтынушының көңілін таба білу қажет. Сондықтан тағы бір әдіс клиентке бағдарлану қағидасы. Клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру — бизнес табысының басты шарты. Клиенттермен ұзақ мерзімді қарым-қатынас орнату және олардың сенімін арттыру үшін қызмет көрсету сапасын жақсарту қажет. Негізгі қадамдар: Кері байланыс алу: клиенттердің пікірлерін тыңдау және олардың ұсыныстарын ескеру. Сапалы қызмет көрсету: клиенттерге назар аудару және олардың талаптарын қанағаттандыру. Клиенттерді марапаттау: жеңілдіктер, арнайы ұсыныстар арқылы ұзақ мерзімді қарым-қатынасты дамыту. Тұтынушылардың қанағаттануы мен олардың сенімін арттыру бизнестің тұрақты табыс көзі болып табылады. Клиенттердің кері байланысы және олардың қажеттіліктеріне бағытталған қызмет көрсету ШОБ-ты нарықта ерекшелендіре алады.

Шағын және орта бизнесті басқару осымен тоқтап қалмайды. ШОБ-ты басқару үлкен еңбекті талап етеді. Жоғарыдағы әдістерді ұстанғанмен бизнесмен қаржыны басқару жағынан сауатсыз болса ШОБ-ы осы жерден тоқтап қалады. Сондықтан әрбір кәсіпкерде қаржылық менеджмент туралы база болуы керек. Қаржылық басқару — бизнестің тиімділігін қамтамасыз етудің негізі. Қаржылық менеджмент арқылы кәсіпорынның ақшалай ағымдарын тиімді басқарып, тұрақты пайда табуға болады. Бұл үшін бизнестің кірістері мен шығыстарын қадағалау, бюджетті дұрыс жоспарлау және тәуекелдерді басқару өте маңызды. Қаржылық менеджменттің тиімді әдістері: Бюджетті жоспарлау: шығындар мен кірістерді болжау және бақылау. Қаржылық есеп: қаржылық есепті дұрыс жүргізу және бизнестің қаржылық жағдайын талдау. Қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету: бизнеске қажетті резервтік қаражатты құру. [5,6]

Шағын бизнес үшін мақсатты аудиторияны дұрыс анықтау және оларға сәйкес маркетингтік стратегияларды қолдану — табыстың кілті. Маркетингтік жоспарларды жасау барысында нарықтың сұранысын, бәсекелестерді, өнім немесе қызметтің артықшылықтарын талдау қажет. Ол үшін мына элементтерді пайдаланған дұрыс. Тиімді маркетингтің элементтері: Нарықты зерттеу: клиенттердің қажеттіліктері мен мінез-құлқын түсіну. Цифрлық маркетинг: веб-сайт, әлеуметтік желілер, электронды пошта маркетингі арқылы аудиторияға қол жеткізу. Клиенттермен қарым-қатынас: клиенттердің пікірлерін жинақтап, кері байланыс орнату. [7]

Жоғарыда айтып өткеніміздей технологияларды пайдалану ШОБ-ты бәсекені арттыруға көп көмегін тигізеді. Сондай ақ заманауи технологиялар бизнес-процестерді автоматтандыру мен оңтайландыруға мүмкіндік береді. Цифрлық шешімдер шағын және орта бизнеске тиімді жұмыс жасауға, уақыт пен ресурстарды үнемдеуге көмектеседі. Қолданылатын технологиялар: CRM жүйелері: клиенттермен қарым-қатынасты басқару үшін қолданылады. ERP жүйелері: бизнес-процестерді автоматтандыру және ресурстарды басқару. Бухгалтерлік бағдарламалар: қаржылық есептерді оңтайландыру. Lean-менеджмент. Lean-менеджмент – бұл шығындарды азайтуға және ресурстарды тиімді пайдалануға бағытталған басқару әдісі. ШОБ-та бұл әдісті қолдану бизнес-процестерді оңтайландыруға және артық шығындарды жоюға көмектеседі. Agile басқару әдісі. Agile әдісі икемділікті, жылдамдықты және жедел шешім қабылдауды алға тартады. Бұл әдіс шағын кәсіпорындар үшін ерекше маңызды, себебі олар нарықтағы өзгерістерге жедел бейімделуі тиіс. Сонымен қатар, шағын және орта бизнес нарықтағы өзгерістерге тез жауап беріп, жаңа идеяларды қабылдай алатын икемді құрылым болуы керек. Жаңашылдыққа ұмтылу және инновацияларды енгізу бизнеске бәсекелестік артықшылық береді. Икемділікті арттыру әдістері: Тұрақты нарықтық талдау: нарық жағдайының өзгерістеріне жылдам бейімделу. Инновацияларды енгізу: жаңа технологиялар мен әдістерді қолдану. Қызметкерлердің шығармашылығын ынталандыру: жаңа идеяларды қолдау және тәжірибе алмасу. [8, 9]

Қазіргі таңда көбісінің ойынша, шағын және орта кәсіптер ірі кәсіпорындармен бәсекеге түсе алмайды деп ойлайды. Негізі, статистикаларға сүйенсек ашаршылық болған жылдары ірі кәсіпорындар экономикалық кризиске ұшырап, шағын және орта кәсіпорындарынан көптеп пайла келіп отырған [11]. Сондықтан, ШОБ ірі кәсіпорындармен бәсекеге қабілетті. Оған бірнеше факторларды айтып өтсек.

Икемділік: ШОБ көбінесе шешім қабылдауда жылдамырақ және өзгерістерге икемдірек келеді. Бұл оларға нарықтағы жаңа мүмкіндіктерге немесе күтпеген өзгерістерге тез бейімделуге мүмкіндік береді.

Тұтынушыға бағытталған қызмет: ШОБ, әсіресе жергілікті нарықтарда, тұтынушылармен тығыз қарым-қатынаста болып, олардың қажеттіліктерін жақсырақ түсініп, оларға жекелей қызмет көрсетуге қабілетті.

Инновация: ШОБ инновацияларға бейім. Жаңа өнімдер немесе қызметтерді әзірлеу және енгізу арқылы олар ірі кәсіпорындармен бәсекелесе алады.[11,14]

Құнның төмен болуы: Ірі кәсіпорындармен салыстырғанда, ШОБ-тың басқару және ұйымдастыру шығындары төмен болуы мүмкін, бұл оларға кейбір нарықтарда бәсекеге түсуге мүмкіндік береді.

Арнайы нишалық нарықтар: ШОБ көбінесе арнайы нишалық нарықтарға бағытталады, онда ірі кәсіпорындар қызықпайтын немесе олардың масштабына сәйкес келмейтін салаларда қызмет атқарады.

Мемлекеттік қолдау: Көптеген елдерде ШОБ-ты қолдау бағдарламалары бар, олар субсидиялар, салықтық жеңілдіктер немесе жеңілдетілген несиелер түрінде көрінеді.

ШОБ-тың бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін кәсіпкерлердің тұрақты инновацияларға, тиімді басқару жүйелеріне және білікті кадрларды тартуға мән бергені маңызды.[10, 13]

Қорытындылай келе шағын және орта бизнеске арналған тиімді басқару әдістерін дұрыс қолдану арқылы кәсіпорынның тұрақтылығын қамтамасыз етуге, бәсекелестік артықшылыққа қол жеткізуге және табысты арттыруға болады. Стратегиялық жоспарлау, қаржылық менеджмент, маркетинг, адам ресурстарын дамыту, инновациялар енгізу және клиентке бағдарлану секілді әдістерді тиімді пайдалану арқылы ШОБ нарықта бәсекеге қабілетті бола алады.

Әдебиеттер тізімі

1. Батырбаева, А. Ш. (2018). Шағын және орта бизнестің дамуы: мәселелер мен шешімдер. Алматы: Экономика институты баспасы.
2. Өскембаев, М. Б. (2021). Қаржылық менеджмент негіздері: ШОБ үшін практикалық құрал. Нұр-Сұлтан: Қаржы баспасы.
3. Әбілхасымова, Ж. А., & Оразалинова, Л. Т. (2019). Қазақстандағы шағын және орта кәсіпорындар: даму стратегиясы мен мәселелері. Оқу құралы. Алматы: Экономика және құқық баспасы.
4. Kotler, P. (2016). Marketing Management. 15th edition. Pearson Education.
5. Кенжебекова, А. Е. (2020). Адам ресурстарын басқарудың тиімділігі. Астана: Басқару және бизнес академиясы.
6. Sinha, D. (2019). Business Planning and Strategy for SMEs. New Delhi: Global Publishing House.
7. Сүлейменов, Р. К. (2017). Шағын және орта бизнеске арналған цифрлық технологиялар. Алматы: Технологиялық инновациялар институты.
8. Brooks, R. (2020). Financial Management Essentials for SMEs. New York: McGraw-Hill.
9. Назарбаев, Н. Ә. (2012). Қазақстанның әлеуметтік-экономикалық дамуы және кәсіпкерлікті қолдау. Алматы: Елбасы қоры.
10. Жанұзақов, М. Б. (2021). Клиенттермен ұзақ мерзімді қарым-қатынасты дамыту стратегиялары. Нұр-Сұлтан: Маркетинг және менеджмент орталығы.
11. Абреш, В. «Шағын және орта бизнесті басқару: Іс-тәжірибелік қадамдар». Алматы: «Экономика» баспасы, 2019.
12. Кенжеғали, Т. «Қазақстандағы шағын және орта бизнестің дамуы және олардың ірі компаниялармен бәсекеге қабілеттілігі». Нарық және басқару журналы, 2020.
13. Портер, М. «Бәсекелестік стратегиялары». Алматы: «Қаржы» баспасы, 2021.
14. Мамыров, Н. «Экономикалық даму және кәсіпкерлік: теория және тәжірибе». Алматы: «Экономика» баспасы, 2018.