

көптеген өзгерістерге алып келетін көрдік. Бірақ бұл мақсаттар елеулі экономикалық тиімділікке қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Әдебиеттер

1. Харковска Е. Изменение тенденций на рынке труда в условиях цифровой экономики // Молодой ученый. — 2019. — №52. — С. 420-424. — URL <https://moluch.ru/archive/290/65921/> (дата обращения: 10.02.2020).
2. <https://www.enbek.gov.kz/kk/node/349678>

Бурахан М. 1 курс (академик Е.А. Бөкетов атындағы ҚарМУ)
Ғылыми жетекшісі: э.ғ.м., аға оқытушы Мусабекова А.О.

СЕРВИСТІК ҰЙЫМДАРДА ПЕРСОНАЛДЫ ЫНТАЛАНДЫРУ

Клиенттерге қызмет көрсету сапасы-бөлшек сауда дүкендері, банктер, мейрамханалар, қонақ үйлер немесе консалтингтік фирмалар болсын, қызмет көрсету саласындағы әрбір кәсіпорын табысының ең маңызды факторларының бірі. Сервистің жоғары деңгейі адал клиенттер санының артуына алып келеді, кәсіпорынның қолайлы имиджін қалыптастырады, бұл өз кезегінде оның қаржылық көрсеткіштерінің өсуіне алып келеді. Бірақ бұл жоғары деңгейге қалай жетуге болады?

Бұл сұрақты қызмет көрсету саласында жұмыс істейтін әрбір менеджер сұрайды. Бұл ретте менеджердің алдында тұрған басты міндеті бағыныштылардың жұмысқа деген адал көзқарасын қалыптастыру болып табылады.

Бұл персоналды ынталандырудың тиімді жүйесін құру кезінде ғана мүмкін. Кез келген қызметкерге "адам-адам" жүйесіндегі жұмыс нәтижесі күйзеліске әкеп соғатын теріс әсер ететіні ешкімге құпия емес.

Қызметкерлерді ынталандыратын факторлармен қатар респонденттер оны демотивациялайтын факторларды бөлді. Оларға жатқызуға болады:

- жасырын келісім-шарттың бұзылуы (көбінесе ұсақ-түйек бойынша көрінеді, әсіресе бірінші әсер барысында өткір көрінеді: алдымен бастық кеңеске кешіккен, сосын қызметкерге біреу айқайлады);

- Өзі бағалайтын қызметкердің қандай да бір дағдыларын пайдаланбаңыз. (Сондықтан артық құзыреттілігі бар адамдарды әрдайым дұрыс алу мүмкін емес, респонденттердің 60% - ы: "сіз қалай ойлайсыз, бұл жұмыста сізді бағалайды? - деп жауап берді-бағалаймыз, бірақ қалағандай емес");

- идеялар мен бастамаларды елемеу. (Адамға оның ойлары тұратын компаниямен бөлісу қиын).

- компанияға қатыстылық сезімінің болмауы.

- басшылық пен әріптестер тарапынан жетістіктер мен нәтижелерді танудың болмауы (әсіресе 50 жыл ішінде Құрмет тақтасына, үздік жұмысы үшін грамоталарға және тағы басқа).

Басшыларға еңбек уәждемесі - бұл жеке орындаушыны немесе адамдар тобын ұйымның мақсаттарына қол жеткізуге, қабылданған шешімдерді немесе белгіленген жұмыстарды нәтижелі орындауға бағытталған қызметке ынталандыру процесі екенін есте сақтау қажет.

Бұл анықтама әлеуметтік жүйе мен адамды басқару техникалық жүйелерді басқаруға қарағанда, объект пен басқару субъектісінің мақсаттарын келісудің қажетті элементі ретінде өзіне негізделген ынталандырудың басқарушылық және жеке-психологиялық мазмұнының тығыз байланысын көрсетеді. Келісу нәтижесі-басқару объектісінің еңбек тәртібі және О. В. Севастьянов еңбек қызметінің белгілі бір нәтижесі.

Ынталандыру қызметі келесі екінші кезеңдердің бірі түрінде ұсынылуы мүмкін: қызметкердің өз қажеттіліктерін артықшылық жүйесі ретінде сезінуі, сыйақының белгілі бір түрін алудың ең жақсы тәсілін таңдау, оны іске асыру туралы шешім қабылдау; іс-әрекетті жүзеге асыру; сыйақы алу; қажеттілікті қанағаттандыру. Ынталандыру негізінде басқару өзегі қызметтің үздік нәтижелеріне қол жеткізу үшін еңбек процесіне қатысушылардың мүдделеріне белгілі бір түрде әсер етеді.

Ынталандыру негізінде еңбекті басқару үшін қызметкердің жеке және кәсіби қабілеттерін ескере отырып, бейімділігі мен мүдделерін анықтау, ұжымдағы және нақты тұлға үшін ынталандыру мүмкіндіктер мен баламаларды анықтау сияқты алғышарттар қажет. Еңбек қызметінде қатысушылардың жеке мақсаттарын және ұйымның мақсаттарын толық пайдалану қажет.

Сырттан белгіленген ешқандай мақсаттар адамның өзінің "ішкі" мақсатына және одан әрі оның "ішкі" іс-қимыл жоспарына айналғанша өз күш-жігерін белсендіруге қызығушылығын тудырмайды.

Сондықтан ынталандыру жүйесін қалыптастыру үшін қызметкер мен кәсіпорын мақсаттарының сәйкес келуі үлкен маңызға ие.

Бұл міндетті шешу үшін еңбек тиімділігін арттыру уәждемесінің тетігін құру қажет. Бұл дегеніміз кәсіпорынның басқару жүйесі тарапынан қызметкерлерге әсер ету әдістері мен тәсілдерінің жиынтығы, оларды жеке қажеттіліктерді қанағаттандыру қажеттілігіне негізделген ұйымның мақсаттарына қол жеткізу үшін еңбек қызметінде белгілі бір мінез-құлыққа итермелейді. Мысалы, қайта құрылудан кейінгі кезеңде бір басшылар кеңестік жүйені дәстүрлі құрмет тақталарымен және бұқаралық спорттық іс-шаралармен қайта жаңғыртуға тырысты, басқалары батыстық әдістерді соқыр етті. Бірақ мұндай құралдарды енгізудің стихиялық, фрагменттік сипаты әкелген жоқ. Ынталандырудың әмбебап қағидаттарына негізделген және жеке көзқарасты білдіретін тұтас жүйені құру арқылы жағдайды өзгертуге болатынын түсіну қажет. Егер компанияның қызығушылығы, оның қызметінің себебі, әдетте, қызметкер түсінікті болса, онда нақты тұлғаның мотиві мен қызығушылығы әрдайым айқын емес. Бұл менеджмент қателіктерінің көп бөлігінің себебі: қызметкерлердің жұмыс уәждерін сәйкестендіру механизмі жоқ.

Әдебиеттер

1. Бовыкин В. И. Жаңа менеджмент: (Кәсіпорынды жоғары стандарттар деңгейінде басқару: тиімді басқарудың теориясы мен практикасы). - М.: "Экономика" баспасы " ААҚ - 2011.
2. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Менеджмент негіздері. М., 1992. - 702 с

Баймурзаев Ф., 2 курс (КарГУ имени академика Е.А. Букетова)
Научный руководитель – преподаватель Утегенова Ж.М.

СОЗДАНИЕ ОТКРЫТОЙ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ ГОРОДОВ

Одним из наиболее перспективных направлений использования больших данных является развитие интеллектуальных городов, где инструменты, взаимосвязи и интеллект объединяются для создания интеллектуальной инфраструктуры, эффективных коммунальных услуг, ориентированных на потребителя общественных услуг, инноваций, ориентированных на граждан, а также интеллектуального городского планирования и управления. Например, руководство Сингапура разработало и осуществило ряд последовательных планов, направленных на то, чтобы сделать город эффективным в сфере предоставления услуг, водопользования и повторного использования, городского транспорта и мобильности. Сингапур продолжает совершенствовать свои услуги, внедрять инновации и предоставлять испытательный стенд для новых волн цифровых технологий. Правительство Нью-Йорка тесно сотрудничало с деловым сектором в целях развития инновационной экосистемы стартапов и разработало платформу открытых данных для обмена информацией о всех видах деятельности в городе и множество цифровых мер поддержки инноваций в сфере услуг. Инициативы «умного города» Барселоны были сосредоточены на открытых данных для умного управления, цифровых инновационных кластеров, интеллектуальных транспортных систем, а также цифровой грамотности, умной жизни и экологической устойчивости. В партнерстве с местными университетами несколько европейских городов предоставляют живые лаборатории: сети, форумы и пространства, позволяющие инновационным и гражданским сообществам появляться и процветать.

Местное лидерство в развитии умных городов также распространяется на развивающиеся страны. Большой город Ухань, (Китай 10 миллионов жителей) принял интеллектуальные решения транспортной системы для повышения общей эффективности города и создания потенциала и платформ для понимания и анализа больших данных, генерируемых из его инструментальных инфраструктур. Гран Консепсьон, Чили (1 млн человек), является примером инновационного города, в котором особое внимание уделяется управлению, открытым данным, рабочим местам и конкуренции. Медельин, Колумбия, является примером города, стремящегося стать более устойчивым и безопасным путем использования цифровых технологий комплексного реагирования на чрезвычайные ситуации. Он также создал Центр управления мобильностью для мониторинга трафика, логистики, прогнозной аналитики и систем связи с государственными служащими, а также для формирования информации для граждан по различным электронным каналам. Наконец, Цифровая Индия является примером большой, но относительно бедной страны с амбициозными