



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
MINISTRY OF EDUCATION AND SCIENCE
OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN



Л. Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ
ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л. Н. ГУМИЛЕВА
GUMILYOV EURASIAN
NATIONAL UNIVERSITY



Студенттер мен жас ғалымдардың
«Ғылым және білім - 2015»
атты X Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
X Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«Наука и образование - 2015»

PROCEEDINGS
of the X International Scientific Conference
for students and young scholars
«Science and education - 2015»

УДК 001:37.0
ББК72+74.04
Ғ 96

Ғ96

«Ғылым және білім – 2015» атты студенттер мен жас ғалымдардың X Халық. ғыл. конф. = X Межд. науч. конф. студентов и молодых ученых «Наука и образование - 2015» = The X International Scientific Conference for students and young scholars «Science and education - 2015». – Астана: <http://www.eni.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie-2015/>, 2015. – 7419 стр. қазақша, орысша, ағылшынша.

ISBN 978-9965-31-695-1

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 001:37.0
ББК 72+74.04

ISBN 978-9965-31-695-1

©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2015

Пассивной политике свойственно наличие повышенных размеров пособий по безработице и иных мер оказания материальной помощи безработным, то есть поддержание жизненного уровня граждан в период безработицы.

Инструментом реализации государственной политики занятости на всех уровнях управления являются федеральная, территориальные и местные (городские, районные) программы содействия занятости населения.[6]

Если же говорить о последствиях договора о ЕАЭС в социальном плане, то уже с 2015 г. гражданам РФ, Белоруссии и Казахстана не нужно получать разрешения на работу для трудоустройства в любой из этих стран. Фактически это означает создание общего рынка рабочей силы и квалифицированных кадров в «стержневом» регионе ЕАЭС. Тому же способствует и взаимное признание дипломов об образовании (пока исключение в этой сфере составляют юристы, педагоги, медики и фармацевты). При этом граждане стран-членов союза, работающие в одной из них по контракту более чем полгода, будут уплачивать подоходный налог по той же шкале и в том же порядке, как его оплачивают местные жители.

Мировой опыт в данной сфере невозможно полностью интегрировать в существующие в Казахстане социальные практики управления занятостью населения вследствие различий в структуре, причинах безработицы, моделей поведения работодателей и разницы в законодательстве. Однако данный опыт может сыграть положительную роль при разработке инновационных моделей управления в стратегической перспективе, если принимать во внимание существующие тенденции реализуемой в Казахстане модернизации.

Список литературы:

1. Рынок труда. Занятость. Безработица. В.А. Павленков - М.: Изд-во МГУ, 2009. - С. 98
2. Викторов И.С., Макашева А.Ж. "Социально-правовые аспекты проблемы занятости населения" - И.С. Викторов., А.Ж. Макашева // Трудовое право.-2004-№8.-С.45
3. Пашков А.С. Роль государства в регулировании рынка труда //Журнал "Правоведение"/1995/№3.
4. Эренберг Р.Дж., Смит Р.С. Современная экономика труда. Теория и государственная политика. М.: Изд-во МГУ, 2006.-С.51-55
5. www.mintrud.gov.by
6. Киселев И.Я. Трудовое право России и зарубежных стран: Международные нормы труда/ И.Я Киселев.- М: из-во Эксмо, 2005.- С. 87

УДК: 338.48:339.92(574)

ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ МЕНЕДЖМЕНТ

Жанаева Айнұр Абайқызы

ainur.zhanayeva@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Экономика факультеті менеджмент кафедрасының

«Мемлекеттік және жергілікті басқару» мамандығының 3-курс студенті,

Астана, Қазақстан

Ғылыми жетекшісі: Амренова Ғалия Қапбарқызы

«Қызмет көрсету саласындағы менеджмент» ұғымы ғылыми және тәжірибелік сөздікке Швеция мен Ұлыбританияда 20-ғасырдың 80-жылдарында енгізілген. Уақыт өте келе, ол қызмет көрсету бойынша басқару қызметінің негізгі назарын анықтай отырып, жалпы ұғымға айналған. Маркетинг, адами ресурстар мен операциялық менеджмент сияқты салаларда мұндай бағдар сәйкес термин енгізілгенше әлдеқайда ерте көрініс таба бастаған. Әдебиетте қызмет көрсету саласындағы менеджменттің бірнеше анықтамасы бар. Мысалы, К Альбрехт келесі анықтаманы ұсынды: «Қызмет көрсету саласындағы менеджмент –

қызмет көрсету саласындағы кәсіпорынның қызмет сапасын бизнес-қызметінің ең басты қозғаушы күші ретінде қарастыратын жан-жақты қамтылған ұйымдастырылған тәсіл». Чернышев ойынша, «қызмет көрсету саласындағы менеджмент» - басқару жүйесі түбегейлі бағдарланған басқару философиясы, біріншіден, тұтынушының көңілінен шығатын сапалы сервистік өнімді ұсыну арқылы белгілі бір тұтынушының ерекше қажеттіліктерін максималды түрде қанағаттандыру (өз-өзіне қызмет көрсету немесе материалдық өнім және ілеспелі қызметтерді біріктіретін жүйе); екіншіден, берілген өнімді шығаруға мүмкіндіктер мен жағдайларды жасау (жұмысшылармен, материалдық ресурстармен және техникалық жабдықтармен қамтамасыз ету); үшіншіден, қызмет көрсету процесіне кірістірілген барлық жақтардың мақсаттары мен қызығушылықтарын сабақтастыру (ұйым, тұтынушы, басқа да қызығушылықтар)». Келтірілген анықтамаларға сүйене отырып, қызметтік кәсіпорын табысының негізгі факторы - тапсырыс берушінің талаптарын қанағаттандыру деген қорытынды жасауға болады. Сол себептен, оның стратегиялық бағдары тұтынушыларға бағытталуы тиіс. Бүгінгі таңда қызмет көрсету секторы - бұл экономиканың ең перспективалық салаларының бірі. Ол сауда және көлік, қаржы және сақтандыру, коммуналдық шаруашылық, білім беру және медициналық бағыттар мен шоу-бизнесті қамти отырып, жылдам даму үстінде. Дамыған елдерде қызмет көрсету саласы экономиканың ең ірі салаларының бірі болып табылады.[1]

Қызмет көрсету саласындағы басқарудың мақсаты – адами ресурстарды тиімді пайдалану, халықтың қажеттіліктерін анықтау және қанағаттандыруға бағытталған қызмет процесін ұтымды ұйымдастыру арқасында компанияның табыстылығын қамтамасыз ету. Қызмет көрсету саласындағы менеджментке келесі тапсырмаларды жатқызуға болады:

- Мақсаттарды қалыптастыру және оларға жету жоспарларын жасау;
- Адамдарды ортақ мақсатқа бағыттап біріктіру;
- Қызметтерді қалыптастыру мен көрсету процестерін ұйымдастыру;
- Қызмет көрсетудің жоғарғы сапасын қамтамасыз ету;
- Персоналды ұдайы дайындау мен дамыту;
- Персонал мен клиент арасындағы байланыс тиімділігін қамтамасыз ету;
- Жұмыскерлер мен тұтас кәсіпорын қызметін бағалау әдістерін даярлау және қолдану;
- Өзінің жеке дәстүрлерін қалыптастыру және жиналған тәжірибені қолдану.[5]

Қызмет көрсету жүйесіндегі менеджментті жасақтау кезінде қызмет көрсету кәсіпорынының орналасу орны, көрсетілген қызмет сапасы, тұтынушылардың қажеттіліктері мен талғамы, жұмысты күнтізбелік жоспарлау, жұмыскерлер тұтынушылармен жақсы байланыс жасау қабілетіне ие болуы, өндірістік күштер тұтынушылардың ең жоғарғы сұранысы бойынша өлшенуі, өндіріс өнімділігі деңгейінің төмендеуі немесе жоғарылауы себептерін анықтау, қызмет көрсету саласындағы кәсіпорындар біртекті емес болуы сияқты факторлар ескерілуі керек.

Қызмет көрсету саласындағы менеджменттің басты бағыттары ретінде қызмет көрсету саласындағы сапаны, өнімділікті және қызметкерлерді басқаруды айта аламыз. Қызмет көрсету саласында негізгі талаптар қызметкерлерді басқару бөліміне ұсынылады. Адам мен оның сұраныстары заттар мен табиғат күштеріне ықпал ете алатын өндіріске қарағанда, қызмет көрсету саласында және қызмет сапасын басқаруда негізгі ықпал объектісі болып табылады. Қызмет сапасы қызмет көрсетудің өзгешелігімен байланысты және оны басқару қиыншылық тудырады.[4] Шет ел авторларының зерттеулерінің нәтижелері бойынша, көрсетілетін қызметті бағалаудың он өлшемі анықталды, оның алғашқы бесеуі қызмет нәтижесін бағалайтын болса, соңғы бесеуі қызмет көрсету процесіне баға береді: сенімділік, қолжетімділік, бедел, қауіпсіздік, қажеттіліктерді түсіну, персоналдың белсенділігі, біліктілік, әдептілік, коммуникация, сезілетін факторлар. Қызмет көрсету саласындағы маңызды қиыншылықтардың бірі еңбек өнімділігінің төмен болуымен байланысты. Көрсетілген қызмет көлемін өлшеу қиыншылығының, ал кейде оның мүлдем мүмкін болмауының объективті себебі нәтиженің болмауымен байланысты. Менеджменттің маңызды проблемасы – өнімділік пен сапа қатынасы. Мысалы, дәрігер еңбегінің өнімділігі

наукастарды қабылдау уақытының нормасының төмендеуіне байланысты өседі. Алайда оның салдарынан әдетте сапа деңгейі төмендейді, яғни қызмет тиімділігі де азаяды. Төменде сапаны төмендетпейтін еңбек өнімділігін арттырудың негізгі әдістері көрсетілген.[3]

Тұтынушымен байланыс деңгейіне байланысты қызметті ранжерлеу. Қызметтердің түрлері оларға тұтынушылардың қатысу деңгейінің әртүрлілігімен сипатталады: мысалы, медицина және білім беру қызметтерінде тұтынушылардың қатысуы өте жоғары, ал пошта, коммуналды, телекоммуникационды және т.б. қызметтерде әлдеқайда төмен. Қызмет көрсету барсындағы клиенттермен қатынас бір уақытта тығыз және жанама болуы мүмкін, мысалы: авиажолаушыларды тіркеу және жүктерді жөнелту, банк операторының жеке сұранысты қабылдау мен шот мәліметтерін өңдеу, дәріхана провизорының клиенттермен жұмыс істеуі мен дәрілерді даярлау. Менеджер қызмет көрсету процесін тұтынушылардың қатысуы деңгейіне байланыста фазаларға бөлуі керек. Тұтынушылармен тығыз байланысты қажет етпейтін кезеңдерде рационалдылық пен процесті жылдамдату арқылы өнімділікті арттыру керек, ал клиенттермен тікелей байланыс орнатылатын кезеңдерде – қызмет сапасын төмендетпей, еңбек тиімділігін арттыру керек.

Қызмет көрсетуге қатысты конвейерлік тәсіл. Бұл тәсіл қол еңбегін автоматтандыру (мысалы, көліктерді автоматты жуу, сауда автоматтарын, банкоматтарды қолдану), сонымен қатар қызмет көрсететін жұмысшылар санын қысқартуға мүмкіндік беретін жүйелерді қолдану (мысалы, супермаркеттер, жылдам тамақтану ресторандары). Аз уақыт бұрын мұндай технологиялық шешімдер тек қана стандартты нәтиже беретін қызмет түрлерінде ғана қолданылды.[2] Бірақ біркелкі технологиялық прогресті, тұтынушылардың технологиялар мен жүйелер жөнінде ақпараттанғанын ескерсек, конвейердік қызмет көрсету тәсілі бүгін тіпті сұранысқа ие. Ал болашақта тұтынушылардың жеке қалауларын орындайтын қызмет көрсету салаларында да қолданылуы әбден мүмкін.

Тұтынушының қызмет көрсету процесіне қатысу деңгейін жоғарылату. Өндірісті ұлғайтудың тиімді жолы - тұтынушыларды жартылай өзіне-өзі қызмет көрсетуге ауыстыру болып табылады: тура, операторлардың көмегінсіз жасалған халықаралық және қалааралық телефон қоңыраулары; кейбір көпшілік тағамдану орындарында ыдысты жинап кету; қонақ үйлердегі номерлерді тұрмыстық техникамен жабдықтау, т.б. Бұндай жаңартулар тұтынушылардың сұраныстары мен ерекшеліктерін білуге негізделген. Менеджерлер жаңартулардың алдында тестілеу өткізу қажет, яғни тұтынушыларға өздерінің қызмет көрсету процесіндегі маңызды рөлін түсіндіру мақсатымен.

Сұраныс пен ұсыныс теңдігін орнату. Компаниялардың өндірістік қуаты мен қызмет көрсетуге сұраныстың сәйкес келмейтіндігінің негізгі себебі – қызметтердің сақталмайтындығы. Еңбек өнімділігін жоғарылату әр түрлі бағалаулар арқылы, алдын ала тапсырыс беру жүйесін қолдану, толымсыз жұмыс күнін енгізу, бірнеше компания қызметтерін біріктіру, жабдықтауды және қызметшілерді сұраныстың үлкеюіне байланысты тиімді пайдалану арқылы ұсыныс икемділігін жоғарылату сияқты тәсілдермен жүзеге асады.

Қызметтер тек қана мамандандырылған салалар мен қызмет көрсету компанияларына көрсетілмей, сондай-ақ өнеркәсіп кәсіпорындарында қарастырылған (өнім жеткізу, жөндеу және техникалық қызмет көрсету, сақтандыру, консалтингтік қызметтер және жұмысшыларды оқыту және т.б.). Қызметтер жеке тұтынушыларға (мысалы, медициналық нысандар, қоғамдық тамақтандыру, халыққа тұрмыстық қызмет көрсету), кәсіпкерлік және басқа да ұйымдардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға (мысалы, іскерлік қызметтер көрсету: машина жасау, бухгалтерлік есеп, аудит, құқықтық және т.б.) негізделген.[6]

Қазақстанда өнеркәсіптің жетекші саласы болып тау-кен өнеркәсібі табылады. Бүгінгі таңда тау-кен техникасының техникалық дайындығы 90% және одан да жоғары болған жағдайда құрал-саймандарының бәсекеге қабілеттілігі нарықта қамтамасыз етіледі. Сондықтан болашақта тау-кен техникасында қызмет көрсету саласы жаңа дамушы бағыт болуы мүмкін. Қазақстанда қызмет көрсету саласының даму болашағы ең біріншіден, шағын және орта бизнестің, нарық инфрақұрылымының дамуына, коммерциялық және делдалдық қызметтердің түрлері мен көлемінің ұлғаюына байланысты. Кабельді

телевизияны, ұялы байланысты, халыққа ақпараттық қызмет көрсету (ғылыми-техникалық ақпараттар) тарату, бейнетелефонды сөйлесу пункті, қызмет көрсетудің үдемелі техникалық нысаны мен тәсіліне халықтан тапсырыс алу - кино-фотоүлдірлердің пайда болуы, видеосалондардың ұйымдастырылуы, дәстүрлі емес қызмет көрсету саласында «таныстық қызметі», «сенімді телефон» және тағы басқа гувернерлер қызметі сияқты жаңа қызмет түрлері пайда бола бастады. Ақпараттық-консалтингтік қызмет те қарқынды дамып келе жатырған іскерлік қызмет түрі болып саналады. Қазақстан нарығында оған дәлел ретінде коммуникация, консалтинг, ақпараттық қамтамасыз ету салаларында озық ірі халықаралық фирмаларды айтуға болады. Олар қомақты материалды қаражатты қажет етпейді және халықтың тұрмыс деңгейі сапасын жоғарылатуға ықпал етеді.[5]

Қорытындылай келе, қызмет көрсету секторы экономиканың ең басты секторы болып табылады. Қызмет көрсету саласындағы менеджмент термині ұзақ уақыт бойы анықталмағанымен, оны зерттеу ерте кезден басталған. Мемлекеттік қызметтегі тұлғалар қызмет көрсету менеджментінің бірден-бір көрінісі болып табылады. Конституцияның 1-бабында жазылғандай, біздің ең қымбат қазынамыз – адам және оның өмірі, құқықтары мен бостандықтары. Ал осы халықтың қажеттілігін анықтау, оны қанағаттандыру, мүмкіндіктеріне жағдай жасау, адами ресурсты тиімді пайдалану, еңбек өнімділігін жоғарылату қызмет көрсету саласындағы ең басты мәселелер. Сондықтан, қызмет көрсету саласы – қоғамның барлық саласын қамтитын (құқықтық, әлеуметтік және саяси), оның дамуына бірден-бір ықпал ететін, бүгінгі таңдағы ең қарқынды дамып келе жатырған салалардың бірі болып табылады.

Қолданылған әдебиет

- 1 Гордин В.Э., Сущинская М.Д., Волошинова М.В. және тағы басқалар. Қызмет көрсету саласындағы менеджмент: Кітап. — СПб.: Басылым «Бизнес-пресса», 2007.— 271 б.
- 2 Ахметова К.А., Каменова М.Ж., Накипова Г.Н. Кәсіпорынның маркетингтік қызметі. — Астана: Фолиант, 2003. — 284 б.
- 3 Карлоф Б. Қызмет стратегиясы: Ағылшын тілінен аударма — М.: Экономика, 1991. — 239 б.
- 4 Мотышина М.С., Большаков А.С., Михайлов В.И. Әлеуметтік-мәдени қызмет көрсету мен туризмдегі менеджмент: Оқу құралы. — Ростов н/Д.: Феникс, 2008. — 445 б.
- 5 Дойль П. Менеджмент: стратегия және тактика: Ағылшын тілінен аударма. — СПб: Басылым «Питер», 1999. — 560 б.
- 6 Песоцкая Е.В. Қызмет маркетингі. — СПб.: Изд-во «Питер», 2000. — 160 б.

УДК331.109

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДОВ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИЧИН КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Ибрагимова Зухра Еркеновна

Студент 3 курса Экономического факультета

Специальность Государственное и местное управление

Евразийский Национальный университет им.Л.Н.Гумилева

Астана, Казахстан

zukhra112@mail.ru

Научный руководитель – Жунусова А.Ж.

В настоящее время руководителям многих уровней не хватает элементарной конфликтологической культуры, не хватает знаний о конфликтах, о путях их мирного решения. Многие руководители предпочитают решать возникающие конфликтные ситуации силовыми методами, даже не догадываясь, что есть мирные и конструктивные методы