

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
А.ЯСАУИ АТЫНДАҒЫ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҚАЗАҚ-ТҮРІК УНИВЕРСИТЕТІ

ӘОЖ 658

Қолжазба құқығында

ИСКАКОВА МАРЖАН

**ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ СФЕРАСЫНДА ЕҢБЕК РЕСУРСТАРЫН
БАСҚАРУДЫ ЖЕТІЛДІРУ**
(Шипажайлар мысалында)

6M050700- Менеджмент мамандығы

Менеджмент мамандығы мамандығы бойынша магистр академиялық
дәрежесін алу үшін дайындалған
диссертация

Ғылыми жетекшісі
_____ э.ғ.к. Б.Ж.Альмухамбетова

Түркістан 2014

Мазмұны

Кіріспе.....	3
1 Қызмет көрсету сферасында еңбек ресурстарын басқарудың теориялық негіздері	
1.1 Қазіргі замандағы экономикада еңбек ресурстарын басқарудың мәні және әдістері.....	7
1.2 Қызмет көрсету сферасында еңбек ресурстарын басқарудың маңыздылығы және ерекшеліктері.....	15
1.3 Еңбек ресурстарын тиімді пайдаланудың негізгі өлшемі - еңбек нарығы.....	27
2 Қазақстандағы шипажай- сауықтыру кешендерінде еңбек ресурстарын басқару жүйесінің қазіргі жағдайы	
2.1 Қазақстан Республикасындағы шипажай-сауықтыру қызметі нарығының қазіргі таңдағы жағдайын талдау.....	38
2.2 «Сарыағаш» шипажай-сауықтыру кешенінің қызмет ету сферасының жалпы сипаттамасы	48
2.3 «Сарыағаш» шипажай-сауықтыру кешенінің еңбек ресурстарын басқару қызметін талдау.....	55
3 Қызмет көрсету сферасында еңбек ресурсын басқарудың механизмін жетілдіру жолдары	
3.1 Қызмет көрсету сферасында еңбек ресурсын инновациялық басқару әдістерін дамыту	62
3.2 ҚР шипажай-сауықтыру кешендерінде еңбек ресурстарын басқаруды жетілдіру жолдары.....	74
Қорытынды.....	83
Пайдаланылған әдебиеттер.....	85
Қосымшалар.....	89

Кіріспе

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Қазіргі таңда еңбек нарығындағы әлеуметтік-экономикалық жағдай еңбек ресурстарын басқару факторлары мен шарттарының бірқатар өзгерісімен сипатталады. Заманауи еңбек нарығында бір жағынан еңбекке қабілетті тұрғындардың жұмыссыздық деңгейі артуы, ал екінші жағынан экономика субъектілері еңбек ресурстарының тапшылығын сезінуде. Мұндай жағдай қызмет көрсету сферасындағы еңбек ресурстары нарығында да айқын көрініс табуда.

Бүгінгі күнде халықты жұмыспен қамтуда қызмет көрсету сферасының рөлі айтарлықтай артып отыр. Қызмет көрсету сферасындағы жұмысбасты халықтың артуы қызмет көрсету сферасындағы жұмысшылар еңбегін ұйымдастыру және ынталандыру қағидаларын әзірлеу қажеттілігін көрсетіп отыр.

Қазіргі кезде ғылыми әдебиеттерде қызмет көрсету саласын жүйелеуде секторлық әдіс кең түрде қолданылады. Осыған орай экономиканың үшінші секторы бөлініп шығады – көлік, коммуналдық, қойма қызметі; төртінші секторы – сауда, қаржы, сақтандыру, жылжымайтын мүлікпен операциялар; бесінші сектор – білім беру, денсаулық сақтау, іскерлік қызметтер, зерттеу қызметі және т.б.

Қызмет көрсету саласын құрылымдауға секторлық әдісті қолдану қызмет көрсету қызметінің түр-түрлерінің жалпы сипаттары мен ерекшеліктерін негіздеуді негізге алады. Белгілі бір қызметті нақтылы бір секторға жатқызудың критерийлерінің бірі екіжақты түсінілетін оның материалдық еместігі болып табылады: қызмет көрсету процесінің көрінбейтіндігі және қызмет көрсету қызметі нәтижесінің сезілмейтіндігі. Бұл аспектіде экономиканың бестік секторын құрайтын қызметтер процестік аспектіде де, нәтижелік аспектіде де мүлде материалдық емес болып табылады.

Экономиканың бестік секторындағы мүлде материалдық емес қызметтерді өндіретін еңбек ресурстарын басқару мәселесінің өзектілігі және оны жетілдіру маңыздылығын зерттеу, осы тақырыпты таңдауға негіз болды.

Қазақстан Республикасының Президенті Н.Ә.Назарбаев өзінің 2014 жылғы 17-шы қаңтардағы «Қазақстан-2050. Мәңгілік ел» атты Қазақстан халқына Жолдауында Қазақстанның әлемдегі дамыған 30 елдің қатарына кіру екенін, оның күш-жігер мен ресурстарды барынша жұмылдыру қажет ететіндігін атап өтті [1]. Осы мәселелерді іске асырудағы факторлардың бірі, еңбек ресурстарын басқару мен оны тиімді пайдалану өзекті мәселелердің бірі болып отыр.

Қазіргі кездегі бизнесті интеллектуалдандыру процестері, оның инновациялық белсенділігінің өсуі білім мен ақпараттың рөлін оның тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігінің интеллектуалдық ресурстары ретінде елеулі түрде арттыратындығын да атап өту маңызды. Сондықтан экономиканың бестік секторын құрайтын қызметтерді көрсетуге қатысты қызметтердің мазмұнын, ұйымдастырылуын, мотивациясын зерттеу

ғылымды қажет ететін өнімдер өндіретін бизнесті ресурстық қамсыздандыру мәселелерін талдау маңызды болып табылады. Экономиканың үштік және төрттік секторын құрайтын қызметтердің де белгісі болғандықтан жұмыста негізделген бестік сектордағы еңбек ресурстарын басқарудың негізгі принциптері белгілі бір мағынада қызмет көрсету саласының барлық секторларына да ортақ болып табылады.

Қызмет көрсету саласындағы еңбектің ерекшеліктері: қызмет көрсету кешенін негізгі және қосымша қызметтердің жиынтығы ретінде көрсету; еңбек процесі мен нәтижесінің сезілмейтіндігі, даралану (индивидуализация) және дербестену (персонификация); еңбектің нәтижелілігінің жұмыскердің тек кәсіби ғана емес, сонымен қатар жеке тұлғалық қасиеттеріне де байланысты болатындығы; қызмет көрсету нәтижесіне қол жеткізудегі қызмет көрсетуді тұтынушының елеулі рөлі; еңбек өнімділігінің уақыт критерийі; еңбек процестерін стандарттаудың қиындығы жұмыскерлері көрінбейтін активтермен көрінбейтін әрекеттерді жүзеге асыратын қазіргі экономиканың бестік секторында анағұрлым анық көрінеді [2, 14 б.; 3].

Қызмет көрсетудің көрінбейтін процестерін ұйымдастырудың өзіне тән сипаттары бар, олардың негізін қызмет көрсету саласындағы бизнестің тиімділігі мен бәсекеге қабілетілігінің басты факторы болып табылатын еңбек ресурстарының кәсіби және жеке тұлғалық әлеуетін ұтымды түрде жүзеге асыруға бағытталатындығы құрайды. Қызметтің және қызмет көрсету процесінің материалдық еместігі, олардың қайнар көзден бөлінбейтіндігі еңбек ресурстарының кәсібилігінің шешуші рөлін, оның абыройын, мәдениетін, қызмет көрсету қызметінде мақсаттарға жету жолында оның оқығандығы мен креативтілігін талап етеді. [4, 315 б.].

Тақырыптың зерттелу деңгейі. Еңбек ресурстарын басқару мәселелерінің теориялық негіздері экономикалық ойлар классиктерінің еңбектерінде қарастырылған. Зерттеу тақырыбының мәселелері бойынша ғылыми және арнайы әдебиеттерге жасалған талдауларға сүйенетін болсақ, шетелдің А.Лаффер, Д.Гилд Э.Фелпс пен М.Фридмен және тағы басқа ғалымдар еңбек нарығындағы қатынастардың қалыптасуы мен дамуы төңірегіндегі сұрақтардың ғылыми-теориялық және тәжірибелік негіздерін анықтаумен айналысқан.

Таяу шетел ғалымдарының ішінде А.Ананьев, Т.Борзунов, И.Баткаева, Н.Волгин, Л.Ивановская, А.Ильченко, Т.Б.Трудишева, С.Карташов, А.Котляр, А.Кибанов, И.Кузнецова, Ю.Одегов, Д.Саруханов, В.Кобалина, Е.Митрофанова, А.Шелус, Н.Быченко, А.Дадашев, В.Павленков және тағы басқа ғалымдар еңбек нарығын нарығын ұйымдастыру және басқарудың негіздеріне өз еңбектерін арнаған.

Қазақстан Республикасында еңбек ресурстарын басқару саласын зерттеумен А.Аймен, Ж.Ә.Аубакирова, С.Берешев, М.Кенжегузин, Н.Мамыров, А.Қошанов, О.Сәбден, А.Дәуренбекова, А.Сатыбалдин, А.Саханова, С.Сұрағанова, К. Құрманалиев, Т. Рогачева және тағы да басқа ғалым зерттеушілер айналысып жүр.

Аталған ғалымдардың еңбектерін жоғары бағалай отырып, қазіргі әлеуметтік-экономикалық және саяси нақтылыққа қатысты еңбек ресурстары нарығының қалыптасу және даму мәселелерінің жасақталу деңгейінің жеткіліксіз болып табылатындығын айта кету керек. Еңбек ресурстарын басқару саласындағы мәселесінің күрделілігі, оның қазіргі Қазақстанның әлеуметтік-экономикалық жағдайына сай мемлекеттік саясатты жетілдіру, еңбек ресурстарын басқару мәселесінің жоғарғы тәжірибелік маңыздылығы диссертациялық жұмыстың мақсатын тандап, міндеттерін бекітті.

Магистрлік зерттеудің мақсаты – қызмет көрсету сферасындағы еңбек ресурстарын басқарудың теориялық және әдістемелік негіздерін зерттеу мен талдау нәтижесінде тәжірибелік бағыттарын анықтап, ғылыми негізделген ұсыныстар жасау болып табылады.

Алға қойған мақсатқа сәйкес төмендегідей міндеттерді шешу қажеттілігі айқындалады:

- еңбек ресурстарын басқару сферасындағы мемлекеттік саясаттың қалыптасуы мен дамуының теориялық аспектілерін жүйелеу және әдістемелік тәсілдерін нақтылау;
- қызмет көрсету сферасындағы еңбек ресурстарын басқару саласындағы ерекшеліктерді жүйелендіру;
- еңбек ресурстары нарығының қалыптасуы, әрекет етуі және саланы мемлекеттік реттеудегі әлемдік тәжірибелерді зерделеу;
- Қазақстан Республикасындағы және ОҚО облысындағы шипажай-сауықтыру қызметі нарығындағы негізгі мәселелерді талдау;
- «Сарыағаш» шипажай-сауықтыру кешеніндегі еңбек ресурстарын басқару қызметіне талдау жүргізу;
- шипажай-сауықтыру қызметі нарығында еңбек ресурстарын басқаруды жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Зерттеудің нысаны. «Сарыағаш» шипажай-сауықтыру кешені зерттеу нысаны ретінде қарастырылды.

Зерттеудің пәні болып нарықтық қатынастар жағдайындағы еңбек ресурстарын басқару барысында пайда болатын экономикалық қатынастардың жиынтығы.

Зерттеудің теориялық және әдістемелік негізіне еңбек ресурстарын басқарудың негізгі мәселелері бойынша отандық және шетелдік ғалымдардың еңбектеріндегі іргелі және қолданбалы тұжырымдамалары, салалық әдістемелік материалдар, заңдық-нормативтік актілер мен Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулылары, Қазақстанның 2050 жылға дейінгі даму Стратегиясы және «Саламатты Қазақстан мемлекеттік бағдарламасы» және және 2011-2014 жылдарға арналған денсаулық сақтау бағдарламасы және басқа материалдар кұрады.

Магистрлік зерттеу жұмысын орындау барысында әр түрлі әдістер қарастырылды: мәлеметтерді талдау, салыстыру, динамикалық, сызбалық көрсеткіштер.

Магистрлік зерттеудің ғылыми жаңалығы. Зерттеу барысында

жұмыстың ғылыми жаңалығын сипаттайтын келесі нәтижелерге қол жеткізілді:

- қызмет көрсету сферасындағы еңбек нарығының қызмет ету тетіктері мен күрделі табиғатын түсінуге мүмкіндік беретін еңбек нарығы саласындағы мемлекеттік саясаттың негізгі теориялық аспектілері жүйелендірілді;

- шетелдік нарық тәжірибесіне зерттеу және талдау жүргізе отырып, еңбек ресурстарын басқаруды жетілдіру әдістерінің негіздемесі дайындалды;

- отандық шипажай-сауықтыру қызметі нарығының өзіндік айрықша белгілерін ескеру негізінде оның даму үрдістері және қызмет ету ерекшеліктері анықталды;

- «Сарыағаш шипажай-сауықтыру кешенінде еңбек ресурстарын басқарудың негізгі мәселелері анықталды;

- еліміздегі шипажай-сауықтыру қызметі нарығында еңбек ресурстарын басқарудағы негізгі мәселелер негізделіп, жетілдіру бойынша ұсыныстар жасақталды.

Зерттеу жұмысының ақпараттық базасын Қазақстан Республикасының статистика Агенттігінің статистикалық жинақтарының мәліметтері, халықаралық және ресейлік экономикалық ұйымдардың, ғылыми-тәжірибелік конференциялар мен семинарлардың материалдары, ғылыми журналдар мен мерзімдік басылымдарда жарияланған мәліметтер құрады.

Зерттеу нәтижелерінің жариялануы. Диссертация тақырыбы бойынша жалпы көлемі 0,6 баспа табақ болатын 2 ғылыми жұмыс жарық көрген.

Диссертацияның құрылымы мен көлемі. Диссертациялық жұмыс кіріспеден, үш бөлімнен, қорытындыдан, пайдаланылған әдебиеттер тізімінен тұрады. Жұмыстың мазмұны кесте мен сызбаны қамтитын бетте баяндалады.

1 Қызмет көрсету сферасында еңбек ресурстарын басқарудың теориялық негіздері

1.1 Қазіргі замандағы экономикада еңбек ресурстарын басқарудың мәні және әдістері

Қазіргі кездегі нарық экономикасындағы елеулі алға жылжушылық пен оның динамикалық дамуы еңбек ресурстарын басқарудың әр түрлі тиімді модельдерін жүйелі зерттеу мен жасауды талап етіп отыр. Басқару қандай да бір процесті реттеу немесе жүзеге асыру қажет болған жерде туындайды. Ол кем дегенде екі адам ортақ мақсатқа жету үшін біріккен жағдайда қалыптасады, бұл ретте олардың біріккен қызметін үйлестіру қажеттілігі туындайды да, біреуіне басшы міндетін алуына, яғни басқаруға, ал екіншісіне бағынышты болып, оның барлық бұйрықтарын орындауға тура келеді. Адам белгілі бір ортада өмір сүріп, әрекет етеді. Бұл ортаны басқа адамдар, табиғи, сондай-ақ жасанды, қолдан жасалған материалдық нысандар, сонымен бірге адамдар арасындағы, заттар арасындағы, олардың өзара араларындағы әрекеттестікті бейнелейтін процестер құрайды. Бұл процестерді реттеу және үйлестіру қызметі басқарудың мазмұнын құрайды.

Нақты еңбек ресурстарының ең маңызды мәселесі олардың толық жұмыспен қамтылуы мен оларды экономикалық өсуді қамтамасыз ететіндей тиімді пайдалану және осының негізінде халықтың өмір сүру деңгейі мен сапасын көтеру болып табылады. Елдің, ауданның, өндірістік ұжымның және жеке жұмысшының еңбек әлеуетін қалыптастыру мен пайдалану процестерін тиімдендіру еңбек ресурстарын нақтылы аймақтар, халық шаруашылығының секторлары мен салаларының өзіне тән шарттарын есепке ала отырып тиімді басқарғанда ғана мүмкін болады. Еңбек ресурстарын басқару қоғамдық қайта өндірісті басқарудың негізгі мәселесі болып табылады, себебі басты өндіріс күшінің қызмет етуі – жалпы экономикалық даму мен қоғамдық прогрестің шешуші факторы.

Экономика дамуының қазіргі кезеңінде Қазақстанда жүргізіліп отырған әлеуметтік-экономикалық қайта құрулардың мақсаты тұрақты қоғам құру болып табылады. Алайда дәл сол әлеуметтік-еңбек қатынастары саласында өте күрделі және сәйкес емес мәселелер орын алып отыр.

Бұл еңбек нарығының нарықтық қатынастар жүйесіне табиғи түрде енгізілгендігінен, ал жұмыс күшінің сұраныс пен ұсынысы ағымдағы конъюнктураға бағынатындығынан ғана емес, сонымен қатар экономикалық, саяси және басқа да факторлардан, сондай-ақ еңбек ресурстарын тиімді басқарудың қалыптасқан жүйесінен де келіп шығады.

Елдің еңбек әлеуетінің тиімділігін мақсатты түрде көтерудің қажетті шарты мемлекеттің оны пайдалану мен дамыту процестеріне тиімді араласуы болып табылады. Әлеуметтік-экономикалық реформаларды жүзеге асырудан туындаған қазіргі Қазақстанның еңбек нарығындағы сәйкеспеушіліктер елдің еңбек ресурстарын тиімсіз пайдалануға алып келді.

Бір жағынан, жұмыс берушілердің белгілі бір кәсіп, мамандық пен біліктілігі бар жұмысшыларға деген өз қажеттіліктерін қанағаттандыруға мүмкіндіктері жоқ. Бұл өндіріс көлемі мен еңбек өнімділігінің өсу қарқынын, нәтижесінде Қазақстанның жалпы ұйымдары мен экономикасының бәсекеге қабілеттілігін тежейтін толтырылмаған вакансиялар, толық пайдаланылмаған өндірістік потенциалдардың пайда болуына алып келеді.

Екінші жағынан, еңбек нарығында қажет болмаған жұмыскерлер пайда болады, жұмыс іздеуде қиындықтарға тап болған халықтың тұрақты топтары қалыптасады, қоғамдық өндіріске қатыспайтын халықтың айтарлықтай бөлігінің өмір сүру деңгейі төмендейді.

Жұмыссыздық еңбек нарығы арқылы пайда бола отырып, экономикалық, әлеуметтік, саяси, мәдени, этникалық және басқа да қатынастарды қосқанда, бүкіл қоғамдық қатынастар жүйесі қызметінің нәтижесі болып табылады.

Еңбек ресурстарын басқару ғылымының дамуы әлеуметтік-еңбек қатынастарының тарихи түрде қалыптасқан кезінен бастау алады. Еңбек ресурстары және солармен байланысты процестер өз кезегінде оларды пайдалану қажет жерде пайда болады. Еңбек ресурстарын басқару мәселесі бойынша жалпы ұғым отандық және шетелдік экономистердің көптеген жарияланымдарында көрініс тапты. Мысалы, М.Вебердің идеялары адамзаттық себеп-салдар, құндылықтар мен қатынастар микросферасында іске асты. Сол секілді А.Смит адамның адам ресурстарын басқару жүйесіндегі рөлі мен орнын жоғары бағалаған.

Басқару материалдық ақиқаттың барлық жүйелерінде орын алады, демек, барлық қоғамдық-экономикалық формацияларда еңбек ететін адам өндірістің шешуші факторы болған және солай болып қала береді. «Еңбек күші» деген және содан туындайтын «жеке еңбек күші», «барлық, жиынтық еңбек күші» және т.б. категориялар экономикалық қатынастар талдауымен байланысты өндірістегі адам факторының ғылыми абстракциясының деңгейін ғана бейнелейді, алайда мұндай қатынастардың иесі жұмыс күші емес, адамдардың өзі болып табылады. Тарихи өткенді шала отырып, Ш.Пассельенің «Басқаратын ешнәрсе болмаса, негізсіз, ресурстық, байлықсыз және басқарусыз байлық жоқ» деген сөзін еске түсірейік.

«Басқару» ұғымын анықтайтын айтарлықтай көп анықтамалар болғанымен, солардың ішінен ең кең тарағаны келесі болып табылады. Басқару – басқару субъектісінің объектіге бастапқы қалпын өзгерту және оны барынша сапалы деңгейге шығару мақсатында мақсатты түрде ықпал етуінің анағұрлым тиімді тәсілі.

Еңбек ресурстарын басқару қоғамдық қайта өндірісті басқарудың негізгі мәселесі болып табылады. Өйткені елдегі жалпы ішкі өнімді көбейту мақсатында пайдалану үшін оның өзіндік ерекше ресурспен толтырылуына айтарлықтай ықпал етеді.

Кез келген құбылыстың мәні оның қызметтерінде, яғни ол шешу үшін арналған міндеттемелерде көрінеді. Анри Файоль теориясына сәйкес басқарудың бес қызметі бар, олардың сипаттамасы 1- кестеде берілген.

Кесте 1 - Еңбек ресурстарын басқару жүйесіндегі басқарудың негізгі қызметтері

Басқару функциялары және олардың сипаттамалары				
Жоспарлау	Ұйымдастыру	Үйлестіру	Мотивация	Бақылау
Экономикалық жүйенің болашақ жағдайын анықтайтын жоспарларды жасау және тәжірибе жүзінде жүзеге асыру	Жекелеген бөліктердің қызметтерін сәйкестендіруге қол жеткізу және жүйеде ерекше тәртіп орнату	Басқаратын жүйенің әр түрлі бөліктерінің әрекеттерін реттеу	Экономикалық субъектінің қызметке сыртқы және ішкі талап-тілектері	Берілген жағдайға сәйкестігін тексеру мақсатында объектіні бақылау
Еңбек ресурстарын басқаруда қолданылатын әдістер				
Экстраполяция	Ұйымдастырушылық	Коммуникациялар жүйесі	Кесімді және шынайы еңбекақы	Статистикалық есеп
Модельдеу	Әмірлік	Ақпараттандыруды жүйелеу	Ынталандыру жүйесі	Бағдарламалық-мақсаттық
Регрессивті талдау	Экономикалық	Аналитикалық құрамдас	Моралдық-психологиялық	Оперативті-өндірістік
Экспертті әдіс	Әлеуметтік	Ақпараттық байланыстарды орнату	Еңбек әлеуетін көтеру	Қаржылық
Факторлы талдау және т.б.	Психологиялық және т.б.	Атқарушыларды нақтылау және т.б.	Кәсіби оқыту және т.б.	Салықтық және т.б.

Барлық көрсетілген қызметтер біртұтастықты құрап қана қоймайды, олар бір-бірімен астасып, қабысып кететіні соншалық, кейде оларды ажырату қиынға соғады. Еңбек ресурстарын басқару жүйесінде бұл аталған қызметтердің барлығының да орны бар екені анық. Қазіргі еңбек ресурстарын басқарудың бірқатар маңызды міндеттерін санамалап көрейік:

1. Еңбек ресурстарының қалыптасуының негізгі заңдылықтарын анықтау; жұмыспен қамтудың жаңа формалары мен түрлерін ашу, даярлау жүйесін жетілдіру және еңбек ресурстарының, кадрлар даярлаудың сапасын кәсіби түде көтеру.

2. Ел ішіндегі еңбек ресурстарын бөлу мен қайта бөлуді жетілдіру, еңбек ресурстары еңбек миграциясының ерекшеліктері, жекелеген аймақтардағы жұмыспен қамту мен жұмыссыздықтың ерекшеліктері.

3. Жұмыс күші жетімсіздігі жағдайында еңбек ресурстарын пайдаланудың тиімділігін көтеруге байланысты іс-шараларды жасау.

4. Бұрыннан бар және жаңадан құрылған жұмыс орындарының тиімділігін көтеру, кәсіби-біліктілік құрылымын жетілдіру.

5. Еңбек ресурстарын басқару жүйелерін жасау.

6. Еңбек ресурстарын басқарудың мемлекеттік және аймақтық бағдарламаларын жетілдіру және жобалау.

Қазақстан экономикасы дамуының қазіргі кезеңінде еңбек ресурстарын басқаруға қатысты күрделі мәселелерді шешу үшін барлық тұжырымдамалық мәселелерді сапалы түрде жаңа көзқараспен және анағұрлым мұқият қарау қажет. Біздің ойымызша, оған басқару процестерін модельдеу және оларды оңтайландыру есебінен қол жеткізуге болады. Бүгінде біз нақтылы ұйым шеңберінде де, сондай-ақ мемлекеттік деңгейде де еңбек ресурстарын қалыптастыру және пайдалану сапасының айтарлықтай жоғарылағаны жайлы тұжырымға келеміз. Жақын онжылдықта бір де бір ұйым өз миссиясын сапалы түрде жаңа еңбек ресурстарынсыз, ал мемлекет осындай ұйымдарсыз атқара алмайды. Демек, еңбек ресурстарын басқару сапасы – көптеген аймақтар алдында тұрған әлеуметтік маңызды мәселе.

Қазақстанның еңбек ресурстарын қалыптастыру және пайдалану сферасын терең қамтитын әлеуметтік-экономикалық қайта құрулар барысында көптеген әлеуметтік-экономикалық, саяси және ақпараттық құрамдастарды есепке алу қажеттілігі пайда болды. Адамның жалпы алғанда қоғамның дамуының негізгі критерийі адамгершілік мәдениеті, кәсіби-шығармашылық потенциал, ұлт әл-ауқатын көтеру мен денсаулығын нығайту болып табылады.

Қаріргі кезде біздің еліміздің нарықтық құрамдастарының дамуы халық шаруашылығын басқарудың жаңа моделінің қалыптасуымен байланысты. Еңбек тиімділігі, демек атқарылатын жұмыстың сапасы мен еңбек өнімділігі әлі күнге дейін аз ынталандырылады, себебі негізгі нарықтық процестер толық дамымай келеді. Мұның бәрі еңбек ресурстарын ұтымды түрде пайдалануға талпынатын қазіргі экономика талаптарына түбегейлі қайшы келеді. Мұндай экономиканың маңызды ерекшелігі жұмыс күшінің интеллектуалдық әлеуеті шешуші дәрежеде тауар нарығындағы бәсекелестіктің күшеюімен, сонымен қатар осы мақсатта жүргізілетін ұйымдастырушылық қайта құрулармен анықталатындығында. Осының салдары ретінде жоғары білікті еңбек ресурстарына қажеттіліктің айтарлықтай жоғарылағанын айтуға болады.

Қазіргі кезде еңбек ресурстарын басқаруға байланысты мәселелер заманауи әлеуметтік-экономикалық ғылымдар арқылы мұқият зерттеліп келеді. Оларда еңбек ресурстары дамуының және оларды пайдаланудың

негізгі заңдылықтары көрініс тапқан. Жұмыспен қамту тиімді саясатын қалыптастыру және басқару, жұмыспен қамтудың жекеменшік және мемлекеттік қызметтерінің өзара байланысы, халықтың өзін-өзі жұмыспен қамту тұжырымдамасын қалыптастыру және т.б. сол сияқты мәселелер жекелеген зерттеулердің пәні болып қалып отыр. Еңбек ресурстарын басқару саласындағы білімдерді жүйелеу Қазақстанның нарықтық экономикасын дамыту жолында атқарылып отырған теориялық және практикалық мәселелерді ғылыми бағамдауды жоғарылату үшін қажет.

Еңбек ресурстарын басқарудың негіздерін жасау жүйенің негізгі компоненттерін, еңбек ресурстарын басқару механизмінің құрылымын, басқарудың аймақтық ерекшеліктерін айқындау және т.б. міндеттейді.

Еңбек ресурстары – экономикалық игіліктерді жасау процесінде қолданылатын адамдардың физикалық және ақыл-ой қабілеттерінің жиынтығы.

Бұл барлық әлеуметтік-экономикалық категориялар еңбек ресурстарын басқару тұжырымдамасында өз көрінісін тапқан.

Еңбек ресурстарының потенциалды және шын мәнінде пайдаланылатын түрлерін ажыратады. Соңғысы еңбекке жарамды халықтың еңбек әлеуетінің шынайы қызмет етуін сипаттайды. Еңбек ресурстары экономикалық категория ретінде қоғамда оның дамуының белгілі бір кезеңінде қалыптасатын экономикалық қатынастарды белгілейді.

Еңбек ресурстары белгілі бір дәрежеде нақтылы әрекеттерді жасауға бағытталған біртұтас механизм ретінде әрекет ететін өзі өмір сүретін өзіндік ерекше әлеуметтік-экономикалық ортаны қалыптастырады. Белгілі құндылықтар мен міндеттері бар адамдар өздерін әлеуметтік-экономикалық тиімділікке қол жеткізу секілді нақтылы еңбек нәтижелеріне қол жеткізуге бағдарлайды.

Ресурстар (*фр.* құралдар, мүмкіндіктер) – бастапқы мағынасында қор, кірістер, қосымша әл-ауқат, байлық және олардың сәйкесінше көздері дегенді білдіреді.

Барлық ресурстарды келесідей түрлерге бөлуге болады:

- материалдық (еңбек құралдары мен заттары);
- қаржылық (ақшалай кірістер, жинақтамалар мен түсімдер);
- табиғи;
- еңбек (адам ресурстары немесе персонал);
- ақпараттық және т.б.

Ғылымды қажет ететін технологияларды жасау, пайдалану және дамыту, компьютерлік және ақпараттық техниканың кең таралуы жаңа типтегі еңбек ресурстарының болуын талап етеді. Бұл ретте Қазақстанға 1960-жылдардан бастап, яғни ғылыми-техникалық төңкерістің (ФТТ) басталуынан бастап Батыста қордаланған шығармашылыққа негізделген еңбек ресурстарын мақсатты түрде қалыптастыру тәжірибесі өте пайдалы болмақ. Онда бұл процесс бірден мемлекеттік саясат дәрежесіне көтерілген болатын.

Нарықтық қайта құрулардың негізгі аспектісінің бірі қоғамдық еңбекті интеллектуалдандыру саясаты болып отыр.

Қазақстан экономикасы үшін қазіргі еңбек нарығының жаңашыл типтегі жұмыс күшіне деген үлкен сұраныстың ықпалымен қалыптасатындығы және сонымен бір мезгілде соған жауап ретінде еңбек нарығына қарқынды ғылыми-техникалық өзгерістер жағдайында еңбек етуге жақсы даярланған, белсенді қайта құру қызметіне қабілетті кадрлардың көптеп шығуы ерекше маңызды.

Еңбек ресурстарын жетілдіру саласында шығармашылық ойлау қабілетін және бастамашылдығын дамытуға бағытталған тұлғаны тәриелеу ерекше маңызға ие болады. Мұнда жеке, дербес жұмыс істеу әдісі негізгі болады. Әрбір адам оқытудың барлық кезеңдерінде өз интеллектісінің деңгейіне байланысты білім алатын типтік жағдай пайда болады. Оқыту мерзімі де дербес.

Қазақстан үшін кәсіби жоғары және ғылыми даярлығын талап ететін сапасы жағынан жаңа жұмыс күшін, яғни болашақтың еңбек ресурстарын тиімді пайдалану тәжірибесін жүйелі түрде зерттеу өте маңызды. Ал олар бүгінгі күні Қазақстан және ТМД-нің басқа елдерінің экономикасында аз пайдаланылады және нашар ақы төленеді.

Іргелі капиталистік елдерде (АҚШ, Жапония, Франция, Ұлыбритания, Швеция және басқаларында) еңбек ресурстарының мемлекеттік саясаты кәсіпкерлер мен көптеген басқа да қоғамның әлеуметтік институттарының айтарлықтай қаржылық, ұйымдастырушылық және басқалай қатысуымен жүргізілетініне ерекше назар аудару қажет.

Қазіргі нарықтық экономика жұмыс күшіне жаңа талаптар қойып отыр: әрбір жұмыс орнында дерлік өндірісті дамытуға қатысу; сипаттамалары және технологиялары бойынша жылдам өзгертін, күннен-күнге күрделенетін өнімнің жоғары сапасын қамтамасыз ету; өндіріс әдістерін жетілдіру және шығындарды азайту жолымен өнімнің өзіндік құнын төмендету.

Экономикалық әдебиеттерде «еңбек ресурстары» деген ұғымның өзі көп жағдайда «жұмыс күші» және «персонал» ұғымдарымен теңестіріледі. Шындығында негізінен бұл термин макроэкономикалық деңгеймен ел аумағындағы еңбекке жарамды халықты пайдалану ауқымында көбірек байланысты, ал персонал ұйым шеңберінде. Осы әлеуметтік-экономикалық категорияларға кеңірек тоқталайық.

Еңбек ресурстары өздерінің интеллектуалдық, физикалық және психофизиологиялық қасиеттері және практикалық тәжірибесі бойынша материалдық игіліктерді жасап, қызметтер көрсетуге қабілетті халықтың еңбекке жарамды жастағы еңбекке жарамды бөлігін білдіреді.

Еңбек ресурстарын, біздің көзқарасымыз бойынша, еңбек қатынастарының туындауы мен жұмысшылардың еңбек әлеуетін пайдалануға негізделген ұйымның персоналдарының кәсіби-біліктілік құрылымының бір бөлігі ретінде қарастыру керек.

Адам ресурстары – әрбір адамның мүдделерін есепке ала отырып қайта өндіру үшін, дамыту, пайдалану үшін жағдайлар жасағанда ғана бұл ресурсты

көркейту мүмкін болатын кез келген қоғамның басты байлығын бейнелейтін ұғым.

«Адам ресурстары» ұғымы «еңбек ресурстары» деген ұғымға қарағанда анағұрлым сыйымды, көлемді, себебі ол адамдардың әлеуметтік-мәдени сипаттамалары және тұлғалық-психологиялық қасиеттерінің жиынтығын құрайды. Еңбек саласындағы басты мінде еңбек ресурстарын анағұрлым тиімді пайдалану болып табылады. Бұл ретте жұмыс уақытының көлемін көбейту, оны жыл бойы бірыңғай пайдалану және еңбекті барынша үнемдеуді қамтамасыз ету керек.

Еңбек ресурстарын басқаруды микродеңгейде қарастырсақ, онда еңбек ресурстары деген бұл – мақсаттарға қол жеткізу үшін басқа да ресурстар секілді тиімді пайдаланылуға тиіс ресурс болып табылатын өндірістік ұйымның игілігі. Мұндай анықтамада жұмысшылар қолданылмаған резервтердің көзі ретінде қарастырылады. Адам ресурстарын басқару көбінесе қызметкерлерді менеджерлердің белсенді жұмысы арқылы жұмыс істетуді деп түсіндіріледі. Бұл үшін келесі әдістер қолданылады:

- еңбекке ұйымның кірістерінің көзі ретінде қарау;
- әрбір қызметкер үшін оның ортақ іске өз үлесін қосуы үшін қызмет ету кеңістігін құру;
- белсенді әлеуметтік саясат.

Еңбек ресурстары саласындағы көптеген кәсіпорындардың практикалық саясаттарының негізіне адам капиталының теориясы алынған, яғни адам фирма капиталының ең маңызды түрі ретінде, ал еңбектің ақысын төлеуге, қызметке қолайлы жағдайлар жасауға, даярлау және қайта даярлауға, біліктілікті көтеруге кететін шығындар инвестицияның ерекше түрі ретінде қарастырылады. Аталмыш теорияға сәйкес жалақыдағы айырмашылықтар жұмысшылар категориялары бойынша адам капиталына салынған бірдей емес инвестициялармен анықталады. Мұндай инвестициялардың көбеюінің нәтижесінде жұмысшылардың кірістері өседі, фирманың экономикалық қызметінің көрсеткіштері де жақсарады.

Қазіргі кезде жұмыс күшінің білім алуына, даярлау мен қайта даярлауға кететін шығындар азайтылуы керек өндірістің шығындары емес, өндірістік инвестициялар деген көзқарас басым. Ф.Тейлор «Кәсіпкерлердің әл-ауқатының жақсаруы жұмысшылардың әл-ауқатының жақсаруымен бірге жүрмесе мүмкін емес» деп жазған болатын.

Сондықтан іс-тәжірибе жұмыс күшін басқарудың тұйық циклын құрайтын бір-бірімен байланысты негізгі элементтердің бірқатарын жасап шығарды:

- еңбек нарығын талдау және жұмыс орындарын жаңарту;
- жұмыспен қамтудың мемлекеттік және мемлекеттік емес құрылымдарымен өзара қызметтестікті қамтамасыз ету;
- жұмыс орындары жүйесін жабдықтандыру бойынша технологиялық шешімдерді қамтамасыз ету;

- ұйымдар бірлестіктері мен жеке тұлғалардың арасындағы өзара әрекеттесу механизмін, еңбек ресурстарын пайдалану саласындағы әлеуметтік серіктестікті жетілдіру;
- жұмыскерді таңдау, қабылдау және бейімдеу;
- босаған жұмыскерлерді қорғауға байланысты іс-шаралар;
- мемлекеттік халықты жұмыспен қамту қызметімен өзара қызмет ету;
- ұйым кадрларының мансабын, олардың кәсіби және әкімшілік өсуін жоспарлау;
- еңбек шығындарының және нәтижелерінің талдауы;
- қолайлы еңбек жағдайларын қамтамасыз ету, әлеуметтік-психологиялық климат (орта) жасау (қалыптастыру);
- жұмыскердің мотивация жүйесін жасау;
- кәсіподақтармен келіссөздерге қатысу;
- ұйымның әлеуметтік саясатын жасау, зейнеткерлік саясат;
- дау-жанжалдарды шешу.

Еңбек әлеуеті, яғни еңбек қызметтерін орындау сапасы мен еңбек өнімділігімен тікелей байланыстының бәрі ұйымның тарапынан да, сондай-ақ жұмыскердің өзінің тарапынан да адам капиталына салынған арнайы инвестициялар негізінде қалыптасады. Жоғары білікті мамандарға деген қажетті мұқтаждықты сезіну ұйымның еңбек әлеуетін жетілдіруге бағытталған инвестициялық сипат ең алдымен стратегиялық мақсаттар мен міндеттерді жүзеге асырумен байланысты болуын талап етеді. Демек, мұндай еңбек қатынастары табыстар мен шығындардың өзара шарттастығын бейнелейтін комплиментарлы сипатқа ие болады.

Ұйымның еңбек ресурстары – бұл басшылық тарапынан болатын тұрақты назар аудару нысаны. Еңбек ресурстарының рөлі нарықтық қатынастар жағдайында елеулі түрде артады. Өндірістің инвестициялық сипаты, оның ғылымды өте қажет ететіндігі, өнім сапасы мәселелерінің басымдығы жұмыскерге қойылатын талаптарды өзгертті, еңбекке шығармашылық қатынаспен жоғары кәсібиліктің маңыздылығын жоғарылатты. Бұл кәсіпорындағы персоналды басқарудың принциптерінің, әдістері мен әлеуметтік-психологиялық мәселелерінің елеулі түрде өзгеруіне алып келді.

Ұйымның еңбек ресурстары өзінің саны, құрылымы бойынша да, кәсіби-біліктілік құрамы бойынша да техникалық, технологиялық, ұйымдастырушылық-шаруашылық, әлеуметтік және демографиялық факторлардың ықпалымен қалыптасады. Еңбек ресурстарының сапалық құрамы жалпы білім беру, арнайы және ғылыми даярлық, жұмыскерлердің біліктілігі, олардың жас мөлшерлері, жұмыс тәжірибесі, еңбекке шығармашылық қатынасы және тағы басқалармен анықталады. Әрбір факторлар тобының ұйымның еңбек ресурстарының саны мен құрамының қалыптасуына ықпалын есепке алу осы ресурстардың қалыптасу механизмін жетілдіру үшін аса маңызды болып табылады.

Еңбек ресурстарын басқару негізгі әлеуметтік-еңбек қатынастарын олардың қалыптасу және пайдаланылу процесінде реттеуге мүмкіндік беретін, сондай-ақ тандап алынған мақсаттар мен шешілетін міндеттер бойынша көптүрлі болатын белгілі бір механизм болғандықтан, анағұрлым елеулі, анағұрлым маңызды байланыстар мен қатынастар оның негізіне алынған принциптерде қажетті негіздеме табады (кесте-2).

Кесте 2 - Нарықтық экономиканың тұрақты дамуы жағдайында еңбек ресурстарын басқарудың қағидалары

Басқару қағидалары	Сипаттамасы
Орталықсыздандыру	Басқарушылық шешімдерді қабылдаудың еңбек ресурстарын мемлекеттік басқарудың орталық органдарынан жергілікті билік органдарына ауысуы. Еңбек ресурстарын пайдалануды шектейді және нақтылы бір аймақтың жұмыс күшіне сұранысына қарай дифференцияланады.
Бейімделушілік	Еңбек ресурстарын басқару жүйесінің болып жатқан сыртқы ортаның өзгерістеріне тез икемделу қабілеті, ол нарықтық шаруашылық жүргізу субъектілерінің нақтылы уақыт мерзімінде қажетті сандық және сапалық құрамды қалыптастыра алу қабілетімен тікелей байланысты.
Субсидиарлық	Аймақтың жұмыс күшімен қамсыздандырылуы шеңберінде еңбек ресурстарын анағұрлым рационалды және тиімді қалыптастыру мен пайдалану үшін қаржылық ресурстарды қайта бөлу.
Жіктеу, саралау (дифференциация)	Мемлекеттік, аймақтық және жергілікті басқару субъектілерінің қызметтерін, сондай-ақ әрбір қызметтің ресурстармен қамтамасыз етілуін қайта бөлу.
Индикативті жоспарлау	Қоғам мен мемлекетті сапалы жұмыс күшін қалыптастыруда шынайы мақсаттарға қол жеткізуге осы мақсатта экономикалық, саяси, құқықтық, әкімшілік және басқа да тетіктерді пайдалана отырып бағыттайды.
Өзін-өзі реттеу	Берілген параметрлерге сәйкес еңбек ресурстарын қалыптастыру жүйесіне жұмыс күшінің сыртқы (әлемдік) және ішкі нарықтарының әсеріне байланысты болатын баланстық тұрақтылықты өзін-өзі сақтау мен қайта қалпына келтіруге қабілеттілігі.

Құрылымдық-ұйымдастырушылық	Еңбек ресурстарын басқару жүйесінің көлденең (заң шығарушылық, атқарушылық, соттық) және тік (мемлекеттік, аймақтық) бөлінісінің бірлігі. Еңбек ресурстарын басқару процестерінің тұтастығын, үйлесімділігін және жүйелілігін қамтамасыз етеді.
-----------------------------	---

Адамның еңбекке қабілеті жұмыс күші ұғымында көрініс табады. Оны тауарлар өндіру мен қызметтер көрсетуде қолданылатын ағзаның және адам тұлғасының физикалық және рухани қабілеттерінің жиынтығы ретінде анықтайды. Жұмыс күшінің мүмкіндіктері мен қабілеттері жөнінде кеңірек түсінікті өндірістің жеке факторының жалпы сипаттамасы ретіндегі еңбек әлеуеті ұғымы береді.

Сонымен бірге еңбек ресурстары, жұмыс күші және еңбек әлеуеті деген ұғымдар негізінен адамның жұмыскер және тұлға ретіндегі жеке қасиеттерін зерттеуге бағытталмаған. Сондықтан анағұрлым табиғи түсінік еңбек ресурстарының жекеленген элементі, жұмыс күшінің иесі, еңбек әлеуетінің иегері ретіндегі еңбек адамы болып табылады.

Еңбек ресурстарының сандық және сапалық сипаттары бар.

Елдің, аймақтың немесе елді мекеннің еңбек ресурстарының сандық сипаттарын анықтау үшін бастапқы база халық санының көрсеткіштері болып табылады: шынайы, болжамдалатын және орташа. Соңғы көрсеткіш демографиялық процестерді бағалау мен талдауда қолданылады: туылудың, өлімнің жалпы және арнайы коэффициенттерін, сонымен қатар халықтың абсолютті өсу және өсім қарқындарының коэффициенттерін, халық өсімінің орташа коэффициентін және халық өсімінің орташа қарқынын есептеуде.

Еңбек ресурстарының сапалық құрамы еңбекке жарамдылық жағынан сипатталады. Бұл ретте жалпы және кәсіби еңбекке жарамдылықты ажыратады.

Кәсіби қабілеттер жағынан еңбек ресурстарының сапалық құрамы білімдік деңгей және кәсіби даярлық деңгейімен сипатталады, оларды талдау мен бағалауда көрсеткіштердің тұтастай бір кешені қолданылады: кәсіби-біліктілік құрылымы, қызметтің барлық түрі бойынша жұмыскерлердің үлес салмағы, жекелеген жыныстық-жастық топтар бойынша біліктілік деңгейі және т.б.

Еңбекке қабілеттілікті жалпы және арнайы білім беру, кәсіби даярлық жүйесі арқылы алу, еңбекке қабілеттілікті қалпына келтіру және дамыту халықтың табиғи қайта өндіруімен қатар еңбек ресурстарын қайта өндірудің бірінші кезеңін, яғни олардың қалыптасуын құрайды.

Техникалық және технологиялық факторлар жұмыскерлердің саны мен құрамына атқарылатын жұмыстар көлемі мен еңбек өнімділігін өзгерту арқылы ықпал етеді. Технологиялық факторлар тобы сондай-ақ оны жасау үшін жұмсалған тірі және заттай еңбектің ең аз мөлшері жұмсалатындай тұтынушылық құн жасау мақсатында еңбек құралдары мен заттарын қайта

құру әдістерімен де байланысты. Бұған өнімнің түр-түрін өндіру технологиясындағы прогрессивті өзгерістер есебінен және бастапқы шикізаттың бір түрін екіншісімен ауыстыру жолымен қол жеткізуге болады. Көрсетілген өзгерістер ең соңында өнімді өндіруге кететін еңбекті үнемдеуге, демек жұмыскерлердің саны мен құрамын өзгертуге алып барады.

Кәсіпорынның еңбек ресурстарын қалыптастыруда технологиялық факторлардың жұмыскерлердің саны мен құрамына ықпалы өнімді өндіруге кететін еңбекті барынша үнемдеуді толыққанды жасауға көмектесетіндей жағдайда есепке алынуы керек. Кәсіпорынның еңбек ресурстарының қажеттілік санын есептеуді жетілдіру ең алдымен кәсіпорынның еңбек бөлінісі жүйесіндегі қызметтік еңбек бөлінісінің жетекші рөліне негізделген өнеркәсіптік-өндірістік персонал құрылымын қалыптастыру процесін ғылыми түрде негіздеуді қажет етеді. Көптеген авторлар еңбек ресурстары құрылымының өзгерістерін зерттей отырып, оны дамуы техникалық-экономикалық факторлармен ғана анықталатын белгілі бір жиынтық есебінде қарастырады. Кейбір авторлар ұйымдастырушылық факторларды сөз арасында ғана атап өтеді. Біздің көзқарасымыз бойынша, еңбек ресурстарының қалыптасу және өзгеру процестерін зерттегенде әлеуметтік-экономикалық әдісті қолдану қажет. Мұндай әдіс қоғамдық және өндірістік еңбек жағдайлары бойынша қатынастар басым болатын ерекше әлеуметтік-экономикалық қатынастар мен процестердің болуын талап етеді. Сонымен қатар мұндай қатынастардың технология мен шығарылатын өнімнің ерекшеліктерін, ұйымның даму фазаларын (кезеңдерін), стратегиялық мақсаттары мен еңбек ресурстарының өзіндік ерекшеліктерін есепке алатын өзінің көрінетін формасы бар.

Азаматтарды еңбек ресурстарына жатқызудың бір шарты олардың еңбекке қабілеттілігі болып табылады, алайда бұл жағдайда олардың бір бөлігі ел экономикасына қатыстырылған (жұмысы барлар), ал екіншілері қатыстырылмаған болуы мүмкін. Соған қарамастан олар еңбек ресурстарының бір бөлігі болып қала береді. Бәсекелестіктің өсуімен, технологиялардың жетілуімен жұмыскерге қойылатын талаптар да өзгерді. Мұнда бастысы ұйымның барлық қызметкерлерінде, бірінші кезекте менеджерлерде болатын жоғары әлеуметтік жауапкершілікті сезіну болып табылады. Бұл ұйымда адамдармен жұмыс істеудің принциптері, әдістері мен формаларында елеулі өзгерістердің болуын талап етті. Басшының мақсатты дұрыс қоя біліп, сол ресурстарды тиімді басқаруы ұйым табысының басты факторы болып табылатын қазіргі кезеңде адам (еңбек) ресурстарын, адам әлеуетін басқару мәселелері бірінші кезекке шығады.

1.2 Қызмет көрсету сферасында еңбек ресурстарын басқарудың маңыздылығы және ерекшеліктері

Білімдердің жаңа экономикасының қалыптасуының қазіргі кезеңінде халықты жұмыспен қамтуды қамтамасыз етуде қызмет көрсету саласының рөлі айтарлықтай артып отыр. Мысалы, Э.Василевскийдің есептеріне сәйкес АҚШ-та іскерлік және кәсіби қызметтер көрсету секторында ғана жұмыс істейтіндер санының динамикасы мынадай: 2000 ж. – 18113 мың адам, 2010 ж. – 20850 мың адам, 2020 ж. – 23600 мың адам [1, 74-78 б.], яғни жұмыспен қамтылудың болжалды өсуі 2000 жылмен салыстырғанда сәйкесінше: 15% және 30% құрайды. Қызмет көрсету саласында халықты жұмыспен қамтудың өсуі қызмет көрсету қызметінің әр түрлерінің жалпы сипаттамалары мен ерекшеліктерін бейнелейтін еңбек ресурстарын пайдалануды оңтайландырудың негізін құрайтын оның жұмыскерлерінің еңбегін ұйымдастыру принциптері мен негіздемедеуді жасау қажеттілігін алға тартады.

Қызмет көрсету сферасында ебек ресурстарын басқарудың қажеттілігі мен маңыздылығы, біріншіден, қазіргі кездегі бизнесті интеллектуалдандыру процестері, оның инновациялық белсенділігінің өсуі білім мен ақпараттың рөлін оның тиімділігі мен бәсекеге қабілеттілігінің интеллектуалдық ресурстары ретінде елеулі түрде арттыратындығында екенін атап өту маңызды. Сондықтан экономиканың бестік секторын құрайтын қызметтерді көрсетуге қатысты қызметтердің мазмұнын, ұйымдастырылуын, мотивациясын зерттеу ғылымды қажет ететін өнімдер өндіретін бизнесті ресурстық қамсыздандыру мәселелерін талдаудың маңызды бағыты болып табылады. Екіншіден, материалдық еместік экономиканың үштік және төрттік секторын құрайтын қызметтердің де белгісі болғандықтан жұмыста негізделген бестік сектордағы жұмыскерлердің еңбегін ұйымдастырудың негізгі принциптері белгілі бір мағынада қызмет көрсету саласының барлық секторларына да ортақ болып табылады. Үшіншіден, қызмет көрсету саласындағы қызметтерді көрсететін жұмыскерлердің еңбектерін ұйымдастыру және негіздеу ерекшеліктері әлі де болса жүйелі теориялық негіздеме тапқан жоқ.

Зерттеудің методологиялық негізін қызмет көрсету теориясы қағидалары, неоклассикалық және неоинституционалдық теориялар, жүйелік әдіс құрайды. Қызмет көрсету саласындағы еңбектің ерекшеліктері: қызмет көрсету кешенін негізгі және қосымша қызметтердің жиынтығы ретінде көрсету; еңбек процесі мен нәтижесінің сезілмейтіндігі, даралану (индивидуализация) және дербестену (персонификация); еңбектің нәтижелілігінің жұмыскердің тек кәсіби ғана емес, сонымен қатар жеке тұлғалық қасиеттеріне де байланысты болатындығы; қызмет көрсету нәтижесіне қол жеткізудегі қызмет көрсетуді тұтынушының елеулі рөлі; еңбек өнімділігінің уақыт критерийі; еңбек процестерін стандарттаудың қиындығы жұмыскерлері көрінбейтін активтермен көрінбейтін әрекеттерді

жүзеге асыратын қазіргі экономиканың бестік секторында анағұрлым анық көрінеді [2, 14 б.; 3].

Қызмет көрсетудің көрінбейтін процестерін ұйымдастырудың өзіне тән сипаттары бар, олардың негізін қызмет көрсету саласындағы бизнестің тиімділігі мен бәсекеге қабілетілігінің басты факторы болып табылатын жұмыскердің кәсіби және жеке тұлғалық потенциалын ұтымды түрде жүзеге асыруға бағытталатындығы құрайды. Қызметтің және қызмет көрсету процесінің материалдық еместігі, олардың қайнар көзден бөлінбейтіндігі жұмыскердің кәсібилігінің шешуші рөлін, оның абыройын, мәдениетін, қызмет көрсету қызметінде мақсаттарға жету жолында оның оқығандығы мен креативтілігін талап етеді. Сондықтан «...кәсіби қызмет көрсететін қызметкерлер компанияның өзін құрайды, осылайша жақсы қызметкерлерді сақтау компания үшін өте маңызды» [4, 315 б.]. Қызмет көрсету саласындағы кәсіпорындарда, әсіресе бестік сектордағы еңбекті басқарудың негізгі принциптері мыналар болуы керек: даралану, еркіндік, абырой мен мәдениет, тиімді коммуникациялар, дербестік және өзін-өзі бақылау, оқу, жұмыскерлердің басқаруға қатысуы. Аталған принциптер еңбекті ұйымдастыру жүйесінің барлық құрамдастарының негізін құрайды, оның ішінде жұмыскерлерді таңдау, оларды бағалау, еңбек қатынастарын келісім-шарт арқылы реттеу. Қызмет көрсету саласын ұйымдастыру үшін жоғары кәсіби деңгей мен абыройға ие жұмыскерлердің негізгі көзі бұйрықтармен – бақылауға сәйкес пәрмендер мен ішкі ынталандырулармен реттелетін фирма шегіндегі еңбек ресурстарының қозғалысы түрінде көрінетін ішкі еңбек нарығы болып табылады. Оның үстіне жұмыскердің еңбек қызметінің фирмаға қажетті ерекшелігі қаншалықты терең болса, оған деген қажеттілікті сыртқы еңбек нарығы арқылы қанағаттандыру соншалықты қиын болады, ал ішкі нарықтың рөлі соншалықты маңызды болады. Қызмет көрсету ұйымының еңбек ресурстарының негізгі ішкі көздері төмендегілер болып табылады:

- қызмет көрсету қызметінің кешенділігі көрініс табатын жұмыскер үшін қосымша қызметтердің бекітілуі, ол негізгі қызметтерді де, сондай-ақ қосымша (сопутствующие) қызметтерді де қамтиды: ақпарат, кеңес беру, тапсырыс қабылдау, сақтау, ерекше қызметтер (клиенттің ерекше қажеттіліктерін есепке алу), қонақжайлылық (клиентке қамқорлық көрсету), есепті шығарып беру және төлем операциялары;

- жұмыскерлерді жұмыс орнында да, сонымен бірге біліктілікті көтерудің әр түрлі формаларын қолдану негізінде де оқыту;

- жұмыскерлерді тік сызық бойынша ауыстыру, олардың фирмадағы мансаптық өсуін қамтамасыз ету.

Қызмет көрсету саласындағы фирмалар үшін кәсіби жұмыскерлердің негізгі ішкі көзі оқыту болып табылатынын атап өту маңызды, себебі қосымша қызметтерді бекіту және персоналды тік сызық бойымен жылжытудың шектеулері бар: жұмыскерлердің саны, олардың қабілеттері мен қызмет көрсету процесінде жұмыспен қамтылу дәрежесі, фирманың

көлемі мен ұйымдастырушылық құрылымы. Әрине, қызметкерлерді оқыту, әсіресе тұрақты түрде оқыту фирмадан белгілі бір шығындарды талап етеді, сондықтан аталған қайнар көзді тандау талдау негізінде жасалуы керек: біріншіден, персоналды оқытудағы инвестицияның тиімділігін, екіншіден, белгілі бір кәсіби деңгейдегі жұмыскерлердің нарықтық еңбекақысын талдау. Әдетте жоғары абыройға ие жоғары білікті жұмыскерлерді ішкі еңбек нарығы арқылы тарту ресурстары еңбек ақысының қажетті деңгейін қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін тек ірі фирмалардың ғана қолынан келеді. Аталған жұмыскерлер жұмыс берушілер тарапынан бәсекелестік нысаны болып табылады, бұл оларға нақтылы кәсіпорынға жұмысқа тұруды тандауға ықпал ететін жалақы деңгейін, сонымен бірге өтемақылық, ынталандырушылық және әлеуметтік төлемдерді ұсыну қажеттілігін талап етеді. Сондықтан қызмет көрсету саласындағы кәсіпкерлік қызметтің орта және кіші субъектілері үшін дәл осы персоналды оқыту жоғары білікті жұмыскерлердің негізгі көзі болады.

Қызмет көрсететін жұмыскерлерді бағалау олардың жұмысын ұйымдастыру жүйесінің құрамдасы ретінде қызмет көрсету қызметінің өзіндік ерекшеліктеріне байланысты бірқатар ерекшеліктерге ие. Оны жүзеге асырғанда тек кәсіби ғана емес, сонымен қатар жеке тұлғалық критерийлерді де қолдану қажет, ол көрсетілетін қызметтің қайнар көзден ажырамастығынан, оның өндірісі мен тұтынылуының бөлінбестігінен, қызмет көрсету процесінің денбестігімен көрінеді. Жұмыскерді бағалаудың жалпы критерийлері: білімі, біліктілігі, жұмыс өтілі, жасы, тағы басқалар өзіне тән ерекше критерийлермен толықады: жұмыскердің абыройы және жеке тұлғалық қасиеттері, оның қызмет көрсету қызметтерін тұтынушылармен өнімді қатынастар құра алу қабілеті, мәдениеті (жеке және қызмет көрсеткенде). Бұл жерде егер кәсіби бағаларды жұмыскерді оқыту барысында жоғарылатуға болатын болса, көп жағдайда қызмет көрсетудің тиімділігіне ықпал ететін оның жеке тұлғалық қасиеттерін фирма сол күйінде қабылдайтынын атап өту маңызды. Сондықтан қызмет көрсету саласында жеке тұлғалық критерийлер кәсіби критерийлерді толықтырмайды, жұмыскерлерді тандау және бағалауда дербес критерийлер ретінде қаралады. Жұмыскерлерді тандау және бағалауда ерекше рөл абыройына, тиімді қарым-қатынастарға қабілеті, мәдениеті, оқытылатындығына беріледі. Абырой – сервистік ұйымдардың бәсекеге қабілеттілігінің маңызды факторы, өйткені қызмет көрсету мүлде материалдық емес және қайнар көзден ажырағысыз, ал клиенттің оның сапасын бағалауы оның оған қызмет көрсетіп отырған жұмыскер жайлы пікіріне тікелей байланысты. Белгілі бір мағынада қызмет көрсетіп отырған жұмыскердің абыройы – фирманың клиенттік желіні қалыптастыруының (немесе жоғалтуының) маңызды факторы.

Қызмет көрсету саласында жұмыскердің абыройы тек оның кәсібилігіне ғана байланысты емес, сондай-ақ оның тиімді қарым-қатынастарға қабілеттілігіне де байланысты. Бұл аспектіде жұмыскердің кәсібилігі тек белгілі бір қызметті сапалы көрсетуге қажетті білімі мен тәжірибесінде ғана

емес, сонымен қатар клиенттің оған сенім артуының негізі болып табылатын оның клиентпен тиімді қарым-қатынас құрып, оны жүзеге асыра алу қабілетінде де жатыр. Қызмет көрсету процесінде жұмыскердің міндеті клиенттің көрсетілетін қызметке қатысты күткендерін анықтау, талдау, түзеу болып табылады. Бұл ретте жұмыскер соңынан көрсетілген қызметтің төмен бағалануына алып келуі мүмкін клиенттің теріс те, иррационалды да, жоғары күткендерін де қанағаттандыруы керек. Ал бұл тек қана қарым-қатынас барысында пайда болып, бекитін (немесе жоғалатын) оған клиенттің сенімі негізінде ғана мүмкін болады. Тиімді қарым-қатынастар, біріншіден, егер жұмыскерге жеке мәдениет – жалпы қабылданған адамгершілік нормалары мен құндылықтарына парапар мінез-құлықтың формалды және формалды емес қағидалары мен тұлғааралық қарым-қатынасты сақтау тән болғанда, екіншіден, оның кәсіби қызметі қызмет көрсету мәдениетінің негізгі принциптеріне сәйкес болғанда мүмкін болады.

Жұмыс берушінің таңдауына ықпал ететін маңызды критерий жұмыскердің оқып-үйренгіштігі. Біріншіден, қызмет көрсету процестері ұдайы жетілдіріліп отырады: жаңа технологиялар, ресурстар, қызметтер, т.б. пайда болады. Оның үстіне аталған процестер сезілмейтін болғандықтан, қызмет көрсету саласындағы инновациялық потенциал жұмыскерде ғана іске асырылады. Екіншіден, жұмыскердің кәсіпорында жұмыс істеу барысында кәсіби деңгейінің жоғарылау мүмкіндігі оның оқуға қабілеттілігіне байланысты болады. Үшіншіден, оқып-үйренгіштік жұмыскердің сипаттамасы ретінде оның абыройының көтерілу факторының бірі болуы мүмкін, себебі қызмет көрсету мәдениетінің қағидалары мен нормаларын, тұлғааралық қатынастарды, т.б. меңгеруге септігін тигізеді. Осылайша, бір жағынан, қызмет көрсету саласының жұмыскерінің абыройы тек қана оның кәсібилігіне ғана негізделмейді, сонымен қатар оның мәдениетіне, тиімді қарым-қатынастарына, клиенттердің сеніміне, оқып-үйренуге қабілеттілігіне де негізделеді. Екінші жағынан, аталған критерийлер абырой секілді жұмыскерлерді таңдау мен бағалауда дербес рөл атқарады. Егер жұмыскерді тартатын фирма еңбек нарығы механизмін қолданатын болса, онда ол жалдағалы отырған жұмыскер жайлы оның кәсіби қасиеттері мен абыройын бағалауға мүмкіндік беретін қосымша ақпаратты іздеумен байланысты белгілі бір трансакциялық шығындарды тартатын болады: ол осыған дейін жұмыс істеген жұмыс берушілерден сұрап білу, рекрутингтік фирмалардың қызметтерін пайдалану, ұсынылған құжаттарды талдау, әңгімелесуді жүргізу және т.б. байланысты шығындар. Әдетте аталған әрекеттер жұмыскердің кәсіби және жеке тұлғалық қасиеттері жайлы тек жалпы түсінік қана қалыптастыруға мүмкіндік береді, ал олар жұмыскердің кәсіпорында жұмыс істеуі барысында түзетіліп, өзгеруі мүмкін. Оның үстіне алынған ақпараттың жалғандығы анықталған жағдайда аталған шығындар фирма үшін шығындар болады, себебі жұмыскер оның талаптарына сәйкес келмейді. Егер ішкі еңбек нарығы қолданылса, онда жұмыскердің кәсібилік деңгейі мен абыройы, бір жағынан, жұмыс берушіге белгілі болады, екінші жағынан, оның мансаптық

өсуі жайлы шешім қабылдауда критерийлер болып қолданылады. Сонымен осы жағдайда да ішкі еңбек нарығы қажетті біліктілік деңгейіндегі жұмыскерді таңдауды жүзеге асыратын фирма үшін ең ыңғайлысы болып табылады. Бұл жұмыскерлерді бағалаудың мәдениет, тиімді қарым-қатынастарға қабілеттілік, оқып-үйреншілтік секілді критерийлерін жүзеге асыруға да қатысты. Қызмет көрсету саласы жұмыскерлерін таңдау және бағалау ерекшеліктері еңбек қатынастарын келісім-шарттық реттеудің өзіне тән ерекшеліктерінде көрініс табады. Қызмет көрсету қызметінде жалдау жайлы келісімнің, біріншіден, тараптардың ынтымақтастығын талап ететін қарым-қатынастық келісім-шарт сипаты бар. Көрінбейтін әрекеттерді өлшеу мен бақылау қиын болғандықтан, жұмыс беруші мен жұмыскер арасындағы сенімнің рөлі, қызметкерлер тарапынан жауапкершілік пен өзін-өзі бақылаудың рөлі, олардың қызмет көрсету процестерін басқаруда қатысу рөлі айтарлықтай артады. Сонымен келісімнің орындалуы көп дәрежеде жұмыс беруші мен жұмыскер арасындағы ынтымақтастық дәрежесіне байланысты. Екіншіден, жұмыс беруші мен жұмыскер арасындағы келісім қызмет көрсету қызметінің өзіне тән ерекшеліктері салдарынан оның болашақта жүзеге асуының барлық варианттарын (нұсқаларын) алдын ала қарастыру мүлде мүмкін болмайтын толық емес келісім-шарт болып табылады. Қызметтің материалдық еместігі келісім-шарт шарттарын орындаудың жұмыскер тарапынан оның абыройы, жауапкершілігі, мәдениеті мен өзін-өзі бақылауына байланыстылығын күшейтеді. Бұл өз кезегінде жұмыс берушінің болашақта болуы мүмкін жұмыскердің оппортунистік мінез-құлқ көріністерін болжауының, демек келісімдік реттеудің қиындықтарын көрсетеді. Сондықтан қызмет көрсету саласындағы жұмыс беруші мен жұмыскер арасындағы келісім толық емес болып табылады. Қазіргі кезде Украинада еңбек келісімімен (договор) қатар жұмыс беруші мен жалдамалы жұмыскер арасындағы қатынастарды реттеудің институционалды негізін еңбек шарты құрайды. Онда әрекет ету мерзімі, тараптардың құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі (оның ішінде материалдық та), жұмыскердің материалдық қамсыздандырылуы мен еңбегін ұйымдастыру шарттары, келісімді бұзу, оның ішінде мезгілінен бұрын бұзу шарттары тараптардың келісімімен бекітілуі мүмкін. Еңбек шарты еңбек келісімінен шарттардың даралану мүмкіндігімен, жазбаша түрінің міндеттілігімен, жеделдігімен ерекшеленеді. Сондықтан персоналды басқарудың даралау принципін жүзеге асыратын дәл осы еңбек шарты фирма деңгейінде қызмет көрсету саласының жоғары білікті жұмыскерлерін жалдау және еңбекті ұйымдастырумен байланысты қатынастарды реттеудің негізі болуы керек.

Сонымен қазіргі экономиканың бестік секторында анық көрінетін қызмет көрсету қызметінің ерекшеліктері қызмет көрсету саласындағы еңбекті ұйымдастырудың, оның ішінде жұмыскерлерді таңдау және бағалау, еңбек қатынастарын келісім-шарттық реттеудің өзіне тән ерекшеліктерінің болуын талап етеді.

Жүргізілген зерттеулер мынадай тұжырымдар жасауға негіз болды:

- қызмет көрсету саласында жеке тұлғалық критерийлер: абырой және жұмыскердің жеке тұлғалық қасиеттері, оның қызметті тұтынушылармен өнімді қатынас жасауға қабілеті, мәдениеті (жеке және қызмет көрсеткенде) кәсіби критерийлерді толықтырмайды, олар жұмыскерлерді таңдау мен бағалауда дербес критерийлер ретінде қарастырылады;

- қызмет көрсету саласы жұмыскерінің абыройы тек қана оның кәсібилігіне негізделмейді, сонымен бірге мәдениетіне (жеке және қызмет көрсету мәдениеті), тиімді қарым-қатынас жасау, клиенттердің сенімі, оқуға қабілетіне де негізделеді;

- ішкі еңбек нарығы, ең алдымен оның персоналды оқытудың фирмашілік жүйесі секілді құрамдасы қызмет көрсететін ұйымдар үшін қажетті жоғары білікті еңбек ресурстарының негізгі көзі ретінде қаралады;

- қызмет көрсету саласында ішкі еңбек нарығы сыртқыға қарағанда ыңғайлы болып табылады, өйткені білікті қызметкерлердің ішкі көздерін пайдалану, біріншіден, жұмыскерлердің кәсіби және жеке тұлғалық қасиеттерін дұрыс бағалауға, екіншіден, олардың абыройы мен мәдениеті, тиімді қарым-қатынастар мен оқуға қабілеттілігіне қатысты ақпараттарды іздеу, талдауға байланысты шығындарды төмендетуге септігін тигізеді;

- жұмыс беруші мен жалдамалы жоғары білікті жұмыскер қарым-қатынастарын фирма деңгейінде ұйымдастыру мен реттеудің құқықтық формасы қызмет көрсету қызметімен айналысатын жоғары білікті персоналды басқаруды даралау принципін анағұрлым толық жүзеге асыратын еңбек шарты болуы керек.

1.3 Еңбек ресурстарын тиімді пайдаланудың негізгі өлшемі - еңбек нарқы

Қазіргі заманда «елдің еңбек ресурстары» ұғымына жаһандану процестері түбегейлі өзгерістер енгізуде. Осы кезеңдегі елдің экономикалық өміріне көшіп қонушылар, жұмыс іздеп келгендер, айтарлықтай үлкен рөл атқаруда, олар күмәнсіз, елдің болжамды және нақты адами ресурстарына жатқызылуы мүмкін. Одан басқа, мемлекеттің ұлттық байлығын құруға, оның экономикалық өсуіне отандық ұлттық компаниялардың филиалдарында, еншілес кәсіпорындарында жұмыс істеп жатқан басқа елдің еңбек ресурстарының бір бөлігі де қатыса алады.

Экономикада қамтылған, экономикалық белсенді халықтан басқа, елдің экономикасында қатысудың әлеуетті мүмкіндіктері тұрғысынан алғанда еңбек әлеуетінің құрамында экономикалық белсенді емес бөлігін де ескеру қажет, оның құрамына мектеп, орта арнайы және жоғары оқу орындарының оқушылары, яғни еңбекке қабілетті жасқа дейінгі халық, сонымен қатар жұмыссыздар кіреді.

Қазақстан Республикасы халқының еңбек ресурстары мен жұмыспен қамтылуын реттеу оның келесі құрамдастарын қалыптастыру кезеңінде іске асуы мүмкін:

- жұмыспен қамтылу және оны жетілдіру саласында заңды-нормативті базаның құрылуы;
- республика халқын жұмыспен қамтудың ұлттық саясатының басты басымдықтарын анықтау;
- қазақстандық еңбек ресурстарының үлгісін таңдау;
- еңбек ресурстарының ұзақ мерзімді және орташа мерзімді келешекке арналған реттеу стратегиясын әзірлеу;
- елдің және де өңірдің масштабында халықтың өнімді жұмыспен қамтылуын қамтамасыз етудің ұйымдастыру-экономикалық механизмін әзірлеу.

Әрбір елдегі дамыған еңбек нарығы өндірістік, ғылыми және адам әлеуетін толық және тиімді пайдалануға мүмкіндік береді, сонымен қатар жұмыспен қамту сферасында қалыптасқан негізгі мәселелерді шешеді.

Еңбек нарығы және жұмыспен қамту саясатының мақсаты әрбір азаматтың еңбек ету, мамандықты еркін таңдау, қанағаттандыратын еңбек жағдайларымен қамтамасыз ету құқығын жүзеге асыру, сонымен қатар жұмыссыздарды қорғау болып табылады.

Алдағы онжылдықтың маңызды міндеті - Қазақстанның барлық азаматтарының өмір сүру сапасы мен деңгейін жақсарту, әлеуметтік тұрақтылығымен және қорғалуын нығайту. Әрбір азаматты лайықты жұмыспен қамтамасыз ету – тұрғындарды әлеуметтік қорғаудың негізі, адами ресурстар әлеуетін дамыту және жүзеге асырудың маңызды шарты, қоғамдық байлықтың өсуінің және өмір сапасының артуының басты құралы.

ҚР еңбек нарығындағы қазіргі таңдағы даму серпіні бойынша экономикалық белсенді халық саны 2007-2011 жылдары аралығында 1,4%, жұмыспен қамтылған халық – 8,7% артты, бұл көрсеткіштер 2011 ж. сәйкесінше 8774,6 және 8301,7 мың адам құрады. Осы жылдар аралығында экономикалық белсенді және жұмыспен қамтылған халық деңгейінің тұрақты өсу серпіні байқалады, сәйкесінше 2011 ж. 71,6% және 67,8% құрайды (кесте 1).

Ел экономикасының жоғары өсу темпі және тұрақты жұмыс орындарын құру жұмыссыздық деңгейінің төмендеуіне алып келді. Нәтижесінде жұмыссыздар мен өз бетінше жұмыспен қамтылған тұрғындардың үлес салмағы 2007 жылы 7,3% және 34,8% құраса, 2011 жылы 5,4% және 32,8% дейін төмендеді. Аймақтар деңгейінде жұмыссыздық деңгейінің ең төмен шегі Ақтөбе (5,6%), Атырау (5,8%) және Қарағанды (5,4%) облыстарында құрайды.

Қазіргі таңда республикада жұмысқа оранласу кезінде қиындыққа тап болып отырған кәсіби біліктілігі жоқ жастар болып отыр. Мұндай жағдайда тек мемлекет ғана жұмыс берушілерді жастарды жұмысқа тартуға қызықтыруы мүмкін. Қазақстан халқына ел Президенті Н.Ә.Назарбаевтың

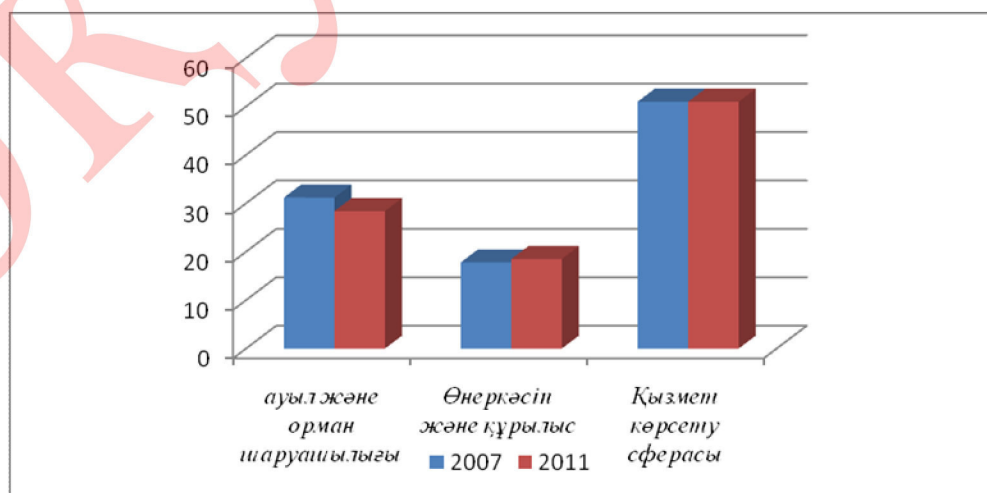
«Стратегия «Қазақстан-2050» - қалыптасқан елдің жаңа саяси бағыты» атты Жолдауында республикада жұмыспен қамту стратегиясының бағыты кәсіби білікті мамандарды оқыту және дайындауда ірі кәсіпорындарды тарту және кәсіби техникалық жүйені жетілдіру қажетігі атап көрсетілген.

Ел экономикасының даму бағытын анықтауда маңызды индикатор жұмыспен қамтылған халықтың құрылымы болып табылады, ол бірінші кезекте елдің экономикалық мамандануын сипаттайды. Онжылдық мерзім ішінде экономиканың салалары бойынша жұмыспен қамтылған халықтың құрылымында айтарлықтай өзгерістер байқалмайды (сурет 1).

Қазақстанда қызмет көрсету сферасында жұмысбасты халықтың үлесі – 51,7%, өз кезегінде Еуропа елдерінде бұл сферада жұмысбасты халықтың үлесі орташа 65-66% құрайды. Қызмет көрсету сферасына кіретін салалардың әр тектілігінің көптігін ескере отырып атап өтетін жайттың бірі, дамыған елдердегі қызмет көрсету сферасында іскерлік, мамандандырылған және сервистік қызметтердің үлесі жоғары, ал өз кезегінде Қазақстанда қызмет көрсету сферасында жұмысбасты халықтың үштен бірі (28,6%) сауда мен жөндеу қызметтерінің үлесіне тиесілі болып табылады.

Еңбек нарығында экономика және заң мамандықтарының артық болуына қарамастан ғылыми сыйымды өндірістерді дамыту, жаңа технологияларды ендіру бойынша мамандар тапшы болып отыр. Кәсіпорындар техникалық мамандардың жетіспеушілігіне байланысты шетелдерден білікті кадрларды тартуға мәжбүр.

Жалпы елде білім берудің барабар емес жүйесі қалыптасқан: жұмыс бастылық құрылымы кадрларды дайындау жүйесінің біліктілік құрылымынан қатты ерекшеленеді. Қызметтер сферасында жұмыс басты халықтың көпшілік бөлігі еңбек етеді, бұл ЖОО дайындалатын мамандарға қарағанда жоғары. Өз кезегінде, өнеркәсіп үшін онда жұмыс басты халықтан қарағанда ЖОО-да мамандар көп шығарылады. Шығарылып отырған мамандар қайта біліктілігін арттырудан өтеді, яғни өз мамандығы бойынша қызмет етпейді.

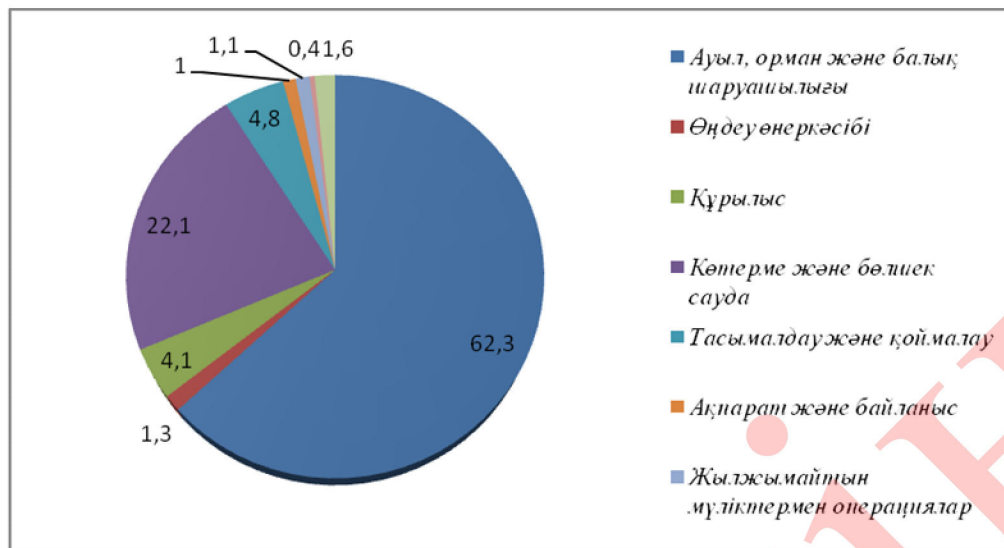


Сурет 1 – ҚР-да экономика секторлары бойынша жұмыспен қамту құрылымындағы 2007-2011 жж. өзгерістер.

Сонымен қатар жұмыс бастылық мәселесінің туындауының тағы бір себебі еңбекті айқындаушы жаңа түрлерінің жеткіліксіз болуы, осының салдарынан экономиканың диверсификациясы төмен және кәсіби оқыту жүйесі дамымай отыр.

Қазақстанда талдау жасалған мерзімдер аралығында біршама төмендеулерге қарамастан өз бетінше жұмыспен қамтылған халықтың үлесі жоғары. Бұл мәселе ел экономикасын дамытуда ең өзекті мәселелердің бірі болып қала береді және халықтың кедейшілігінің негізгі факторларының бірі болып табылады. Республикада 2011 ж. өз бетінше жұмыспен қамтылған халықтың саны 2720,2 мың. адам немесе елдегі жұмыс басты халықтың 36,1% құрайды, өз кезегінде дамыған елдерде, яғни АҚШ, Франция, Германия, Австралия және Англияда өз бетінше қамтылған халық үлесі 7,1-13,6% құрайды. Қалалық және ауылдық елді мекендер бойынша көрсеткіштердің жоғары дифференциациясы байқалады – қалалық жерлерде-18,8%, ауылдық жерде-49,3%. Ауылдық жерлерде ұсақ тауарлы ауыл шаруашылығы жағдайында өз бетінші жұмыспен қамтылған халықтың санының өсуі табыстардың елеулі түрде артуына және кедейшілікті қысқаруына алып келмейді.

Аймақтар шеңберінде өз бетінше жұмыспен қамтылған халықтың жоғары үлесі ауыл шаруашылығы және ілеспелі экономикалық қызметтер түрлерінде жұмыс басты тұрғындар санының үлесі үлкен аймақтар үшін тән. Мысалы, 4 аймақта (Астана, Алматы қалалары және Маңғыстау, Атырау облыстары) өз бетінше жұмыспен қамтылған халықтың үлесі төмен, өз кезегінде 1 адам басына шаққандағы ЖАӨ көлемі жоғары болып табылады. Керісінше, өз бетінше жұмыспен қамтылған халықтың жоғары үлесі Жамбыл, Оңтүстік Қазақстан, Алматы және Қостанай облыстарында байқалады, бұл аймақтарда 1 адам басына шаққанда ЖАӨ көлемі төмен.



Сурет 2 – Экономикалық қызмет түрлері бойынша өз бетінше жұмыспен қамтылған халықтың құрылымы 2011 ж.

Қазақстанда өз бетінше жұмыспен қамтылғандардың сапалық құрамын қарайтын болсақ, ол постиндустриальды дамыған елдердегі өзбетінше жұмыспен қамтылғандар категориясында жоғары білікті еңбек үлесінің жоғары болуымен ерекшелінеді. Қазақстанда өз бетінше жұмыспен қамтылғандардың көпшілік бөлігі ауыл шаруашылығында (62,3%) және сауда саласында (22,1%) жинақталған, сонымен қатар жұмыспен қамтылғандардың негізгі үлесін орта жалпы білімі барлар - 63,3%, ал орта арнаулы білімі барлар – 21,0%, жоғары білім барлар – 15,7% құрайды. Сонымен, талдау нәтижелері елде өз бетінше жұмыспен қамтылғандардың жоғары үлесі біліктілігі төмен тұрғындар үлесіне тиесілі екендігін көрсетеді (сурет 2).

Елдегі еңбек нарығындағы перспективті өзгерістер халықтың тиімсіз жұмыс басты нысандарын жеңу, жұмысбастылықтың өнімділігін арттыру және жұмыс күшінің икемділігімен анықталатын болады. Миграциялық үрдістерді оңтайлы басқару, жұмыссыз және өз бетінше жұмыспен қамтылған халықты жұмысқа орналастыруға жәрдемдесу кедейшіліктің төмендеуіне және халықтың табысының артуына септігін тигізетін болады.

Жоғарыда аталғандарға байланысты, Батыс Еуропа, Америка Құрама Штаттары, Япония мен Қытай сияқты дамыған нарықтық экономикасы бар елдерде еңбек ресурстары мен халықты жұмыспен қамтуды реттеу ерекшеліктерін Қазақстан Республикасында қолдану мүмкіндігін ескеріп, зерттеп және анықтап көреміз.

Батыс Еуропаның кейбір мемлекеттерінде жалпы еңбек ресурстары мен жұмыспен қамтуды реттеудің бағыттарына толығырақ тоқталайық.

Жұмыспен қамту саясаты әлеуметтік-экономикалық саясаттың маңызды элементтері болып табылады және капиталды, табиғи ресурстар

мен еңбекті экономикалық өсім мен әл-ауқаттылықты өзара әрекеттесуі үшін мәжбүрлеуге бағытталған. Сонымен қатар, Швециямен қабылданған концепцияға сәйкес, жұмыспен қамту саясаты өзінің саласына білім алу үшін, біліктілігін жоғарылату үшін жауапкершілікті алмауы керек, жұмыс берушілерден еңбек ету жағдайларын қамтамасыз ету және еңбек ресурстарынан ығыстырылғандарды ақтау бойынша міндеттемелерді алып тастамауы тиіс. Швецияда жұмыспен қамтудың белсенді саясаты келесі мақсаттарға ие:

1. Жұмыс күшінің қоғамдық өндіріске қатысудың жоғары деңгейіне жету. Бұл мақсатқа жету қажет, себебі тек жеке өзін қамтамасыз етуге негіз құрып, көпшіліктің барлығы да өндіріске өзінің үлесін қосқан кезде ғана, әл-ауқатқа жету мүмкін. Бұл жерде, атап айтқанда, еңбек іс-әрекеттеріне әйел адамдар мен мүгедектерді кеңінен тарту туралы сөз қозғалуда.

2. Толық жұмыспен қамтылу. Швецияда ол еңбек нарығы саясатының негізін қалаушы мақсаты болып табылады. Еңбек ресурсынан уақытша ығыстырылған адамдар немесе жұмысты, немесе оны орындау үшін қажетті білім алуы тиіс, бірақ ақшалай көмек емес деп саналады. Бұл салада, ұзақ мерзімді келешек тұрғысынан қарағанда, экономикалық негізделген шараларға артықшылық беріледі. Швецияда толық жұмыспен қамтуды қамтамасыз етуге үш жүйе тартылған: тұрақты (қалыпты) қайта даярлау жүйесі, қоғамдық жұмыстарды ұйымдастыру жүйесі және швециялық ерекше жаңа енгізілім болып табылатын жастар тәжірибесінің жүйесі.

3. Жоғары құзырлылық және жеке тұлғаның даму мүмкіндігі. Швецияда құзырет мәселелері бәсекелестік күрестегі жетістікке жетуде шешуші роль атқарады. Сондықтан ондағы ең басты мәселе – жақсы жұмыс істейтін, мектеп білімінің және жоғары дамыған жоғары білім мен ғылымның жүйелері болуы тиіс. Еңбек ету процесінде жетілу үшін өздерінің қызметкерлеріне мүмкіндік ұсынғаны үшін, жұмыс берушілердің жауапкершілігі кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату үшін де, ең үздік нәтижелерге жетіп жатқан, егер жұмыс беруші олардың жетілуі мен уәжді дамуына мүдделі екенін көрсе, жұмысшылардың моральді жағдайы үшін де маңызы бар.

4. Барлық өңірлерде маңызды және бәсекеге қабілетті жұмыс орындарын құру. Мемлекет нарықтық экономиканың негізінде кәсіпкерлік үшін жақсы алғы шарттармен қамтамасыз етуге мүмкіндік жасалды. Осыған байланысты, нақты сөз, салық салу, несиелен қамтамасыз ету және т.б. салалардағы іс-шаралар қозғалысқа ұшырауда. Өңірлік саясатта мемлекет, өндірістің даму дәстүрінің әлсіздігімен, аз қоныстанғандығымен, орталықтан алыстығымен немесе ауа-райының жағдаларына байланысты кейбір өңірлердің кемшіліктерін өте төмен жағуында шешуге мүмкіндік тұғызды.

Германиядағы еңбек нарығын реттеу жүйесінің сараптамасы, біздің экономикамыздағы жағдайда да қолдану үшін көкейкесті жағдайдың неміс жастары үшін келесі тән сипаттарды атауға мүмкіндік беруде. Біріншіден, бұл еңбек нарығын реттеу субъектілерінің саралануы. Мүгедектер сияқты,

кейбір шаруашылықтар да еңбек келісім-шарттарын еркін түзе алмайды және көп жағдайда корпоративті одақтарға енуі тиіс, олардың іс-әрекеттерінің ауқымы еңбек және әлеуметтік заңнамалармен анықталады. Сондықтан еңбек нарығын реттеудің негізгі субъектілері – бұл тек мемлекет емес, сонымен қатар кәсіподақтар мен жұмыс берушілердің одақтары ретіндегі қоғамдық ұйымдар. Қоғамдық корпорация мүшелерінің мүдделерін қорғайтын және еңбек нарығына айтарлықтай ықпал ететін пәрменді жүйе елдегі оны реттеу жүйесінің маңызды элементі бола алады. Екіншіден, Германиядағы еңбек ресурсын реттеудің тиімді құрал-сайманы ретінде тарифтік келісім-шарттар қызмет етеді, олардың қолдану тәжірибесі қазақстан жағдайларында, өндіріс кірістерін әлеуметтік адал бөлуді қолдануға, толық жұмыспен қамтылу, ақша бірліктерінің тұрақтылығы, сыртқы және ішкі экономикалық тепе-теңдік сияқты себепші болатын, әлеуметтік өмірге көмек көрсететін еркін, қоғамдағы және экономикадағы әлеуметтік, бәсекелестік тәртіпті құру сияқты жалпы экономикалық мақсаттарға жету. Ең соңғы, үшіншіден, еңбек нарығы мен әлеуметтік қорғауды реттеудің пәрменді жүйесінің Қазақстанда құрылуы еңбек және жұмыспен қамту саласында пайда болатын теріс экономикалық және әлеуметтік себеп-салдарға әкеп соғатын түрлі кемшіліктерді бақылаудың алдын алудың жүйесімен ілесуі тиіс.

Жұмыссыздық деңгейі бойынша Европадағы алғашқы орындардың біруінде Франция алуда. Қазіргі уақытта жұмыссыздық деңгейі бұл мемлекетте экономикалық белсенді халықтың 7-9 % құрайды. Жаңа жұмыс орындарын ашуға бағытталған франциялық үкіметтің күш салуына қарамастан, жұмыссыздық деңгейінің өсуі күшейтуде. Францияда еңбек айтарлықтай қымбат бағаланады, сондықтан, кәсіпкерлер кәсіпорындарды жаңғырту арқылы оның өнімділігін арттыруға тырысады (компьютерлендіру, автоматты бағыттарды), соның нәтижесінде, әсіресе, төмен білікті жұмысшылардың аз саны қажет етіледі [1].

Франциядағы жұмыссыздық деңгейін төмендетудің ең маңызды бағыты еңбектің иілгіштігін нығайту негізінде еңбекті реттеуге көшуі болып табылады. Мұнда ішінара жұмыспен қамтылған жұмыс орындарын құру, белгіленген мерзімге жалдау бойынша келісім-шарттарды енгізу, сонымен қатар экономикалық жұмыстан шығару процедурасын жеңілдету туралы сөз болуда. Ішінара жұмыспен қамту деп Францияда ресми жұмыс аптасының ұзақтығына қарағанда, кем дегенде бестен бір бөлігіне аз болатын тұрақты жұмысты атайды. Ішінара жұмыспен қамтылу жұмыссыздықпен күресудің ең маңызды құралы ретінде қарастырылады. Францияның Үкіметі мұндай жұмыспен қамтылу үлгісіне өтуші кәсіпорындарды міндетті әлеуметтік төлемдерден босатып, ішінара жұмыспен қамтылған жаңа жұмыс орындарын ашуға немесе ішінара жұмыспен қамтылған жұмыс орындарына өтуге ынталандырады. Көп жағдайда, мұндай еңбектің түріне біліктілігі төмен әйелдер (30 % жұмыс істейтін әйелдердің ішінара жұмыспен қамтылған орындары бар) және жастар пайдалынады. Мұндай жұмыспен қамту түрі қызмет көрсету мен сауда-саттықта ең көп таралған. Франциядағы жұмыспен

қамту саясатының тағы да бір бағыты жұмыс уақытының азайтылуы. Қазіргі уақытта Франция үкіметі заңды тәртіпте жұмыс аптасының ұзақтығын 35 сағатқа дейін қысқартуға талпынуда, бұл жаңа жұмыс орындарын ашуға және жұмыссыздық деңгейін төмендетуге ықпал етуі тиіс.

АҚШ-та жұмыс күшінің нарығын мемлекеттік реттеу, айтарлықтай әлеуметтік сілкіністермен қауіп төндіретін деңгейге дейін жұмыссыздықтың өсуіне жол бермеуге бағытталған. Одан басқа, ол құрылымдық сипаттың көптеген басқа үйлесімсіздік салдарын жұмсартуға арналған. Мысал үшін, созылмалы жұмыссыздық толықтырылмаған бос орындардың үлкен санымен, бірқатар мамандардың, сонымен қатар ғылыми-техникалық прогресстің қажеттіліктерінен туындаған жаңа мамандықтардың жетіспеушілігімен бірге жүреді. Мұндай жағдайларда, әсіресе ғылыми-техникалық революцияның жаңа кезеңінде, еңбек саласында мемлекеттің тағы бір маңызды қызметі жұмыс күшін кәсіптік даярлау мен қайта даярлау, білім беру жүйесін дамыту болуда. Білікті мамандардың жетіспеушілігі немесе олардың тиімсіз пайдаланылуы экономикаға әсер етеді, қоғамдық өндірістің тиімділігін төмендетеді, америкалық капиталдың көрсеткіштерін халықаралық нарықтарда нашарлатады [2].

Көптеген он жылдықтардың ішінде еңбекті басқарудың Жапондық жүйесі ең тиімді және өміршең үлгінің бірі болып саналды, оған келешек тиесілі. Бірақ соңғы уақыттарда оған да жұмыссыздықтың өсуін тудырған экономикалық қиындықтармен бетпе-бет келуге тура келді. Орта және ұзақ мерзімді келешекте жапондық өндірісте құрылымдық өзгерістер, экономикалық іс-әрекеттің интернационалдылығымен (кең ауқымдылығы мен) және ақпараттық технологияның дамуымен байланыстырылған. Бұл, сөзсіз, еңбек нарығындағы жағдайға ықпал етеді. Осыған байланысты соңғы жылдары экономиканың құрылымдық қайта құрылу мақсаттарын ескеріп, Жапонияның Еңбек министрлігі елдің еңбек нарығын тұрақтандыруға бағытталған бірнеше шаралар кешенін жүзеге асыруға тырысуда, олардың ішінде келесілерін атап өту қажет:

- жұмыс күшіне деген сұраныстың кезеңдік ауытқу жағдайларында жұмыс орындарын сақтауға талпынатын фирма басшыларын қолдауға арналған демеу қаржы бөлу;

- мемлекеттік жұмысшылардың оқуын ұйымдастыруға және орташа және кіші кәсіпорындардағы тартымды еңбек жағдайын құруға қатысуы;

- жұмысқа орналастыру және жұмысшылардың бір кәсіпорыннан екіншісіне ауысқан кезде кәсіби қабілеттерін дамыту мүмкіндігін кеңейтетін жұмыс берушілерге демеу қаржы ұсыну;

- жұмысқа орналастыру бойынша жеке агенттіктерінің жұмыспен қамтуды қамтамасыз ету бойынша мемлекеттік бюролардан басқасын да қолдау;

- оқу орындарының бітірушілерін жұмысқа орналастыруға көмек көрсету;

- мүгедектердің жұмыспен қамтылу деңгейін қолдау және жоғарылату бойынша бағдарламаларды дамыту.

Жапонияда жұмыспен қамту саласындағы заң актілерінің кешені тиімді қызмет етуде. Олардың негізінде әзірленетін барлық шаралар халықтың жұмыспен қамтылуын қамтамасыз ету мәселелерін басқару жүйесін білдіреді, ондағы негізгі көңіл жұмыспен қамту саласындағы жағдайды жақсартуға, жұмысқа орналастыру мен жұмысшылардың кәсіптік қабілеттерін дамыту үшін мүмкіндіктерді арттыруға бағытталған [3].

Еңбек нарығының Қытайлық моделі бүкіл экономикалық белсенді халықтың анағұрлым жоғары кірістерге жету уәждерін қалыптастырып, жұмыспен қамтуды қолдаудың әлеуметтік-экономикалық механизмдерінің кеңінен пайдаланылуымен сипатталады. Мұндай механизмдердің қатарына жалдау және жұмысшыларды жұмыстан шығарудың ережелері ырықтандыру, ішінара, уақытша немесе қосымша жұмыспен қамтылуды көтермелеу арқылы жұмыс күшін пайдаланудың жұмсақтығын арттыру, қысқа мерзімді жұмыспен қамтылуды қамтамасыз ететін қоғамдық жұмыстарды дамыту (мысал үшін, демалыс кезінде оқушылар мен студенттерді де қосқанда) жатады. Мемлекет белсенді түрде халықтың жұмыспен қамтылу тиімділігін жоғарылатуға көмек береді, кәсіпорындардағы мамандардың қайта даярлануына демеу қаржы төлейді, жоғары біліктілікті қажет ететін жұмыс орындарына үміткер болған жұмысшылардың оқуларын ішінара төлейді, жұмыссыздар өз ісін құру үшін пайызсыз несие береді.

Батыстың, АҚШ-тың, Жапонияның және Қытай елдерінің халықтың жұмыспен қамтылуын реттеуге деген көзқарастары осындай. Қазақстан үшін қай үлгі немесе олардың қандай ұштастырулары артықшылықта екенін анық айту мүмкін емес. Жалпы алғанда, нарықтық құрылымдардың даму кезеңінде, экономикасы дамыған елдердің еңбек нарығын реттеудегі жинақталған айтарлықтай тәжірибесі, өңірлік әлеуметтік-экономикалық даму ерекшеліктерін ескеріп, бідің елімізде оның пайдаланылу мүмкіндігі де жан-жақты зерттелуін талап етеді.

2 Қызмет көрсету сферасында еңбек ресурстарын басқару жүйесінің қазіргі жағдайы

2.1 Қазақстан Республикасындағы шипажай-сауықтыру қызметі нарығының қазіргі таңдағы жағдайын талдау

«Қазақстан-2050» стратегиясының ұзақмерзімді приоритетті бағыттарының бірі адамдардың денсаулығы болып табылады. Осы стратегияның негізінде «Саламатты Қазақстан» мемекеттік бағдарламасы қабылданған. Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік саясаттың бір бағыты шипажай-сауықтыру кешендерін дамыту болып табылады [11].

Қазіргі таңда республиканың қоршаған ортасы жоғары дәрежедегі ластанумен және қоғамның әлеуметтік-терең расслоением сипатталады, бұл өз кезегінде тұрғындардың науқастану жағдайларының артуына алып келеді. Бұл тенденцияны 2-кестеден анық көруге өруге болады, онда 2010-2012 жылдар аралығындағы ауру топтары бойынша ел тұрғындарының науқастану динамикасын айқын сипаттайды.

Кесте 2 – ҚР тұрғындарының ауру түрлері бойынша жалпы саны (100 000 тұрғынға шаққанда алғаш белділенген диагноз бойынша науқастар саны)

Ауру топтары	2010 ж.	2011ж.	2012 ж.	2012 жыл деңгейімен салыстырғандағы өзгеріс, %	
				2010 ж.	2011 ж.
Алғаш белгіленген диагноз негізінде тіркелген аурулар саны, барлығы	58 313,5	60110,0	58 077,2	99,5	96,6
оның ішінде:					
жұқпалы және паразитарлы аурулар	1 893,0	1 843,4	1 735,7	91,7	94,2
эндокринды аурулар, расстройства питания и обмена веществ	1 000,8	1 035,0	993,2	99,2	95,7
жүйке жүйесі аурулары	2 199,5	2 363,5	2 165,6	98,5	91,6
Қан айналымы жүйесі аурулары	2 170,5	2 272,5	2 086,7	96,2	91,3
тыныс жолдары мүшелері аурулары	22 957,4	24512,7	23 575,3	102,7	96,2
ас қорыту мүшелері аурулары	3 769,0	3 593,8	3 626,3	96,2	100,9
Туу мен жүктіліктің	6 535,2	6 701,0	6 951,4	106,4	103,7

аскынуы					
Тері аурулары	3 547,2	3 460,7	3 582,0	100,9	103,5
сүйек-бұлшық ет жүйесі аурулары	1 748,6	1 774,1	1 718,1	98,3	96,8
астан уланулар және жарақаттар	3 934,6	3 991,1	3 776,7	95,9	94,6
Ескерту- ҚР статистика [25]					

3.2 ҚР шипажай кешендерінде еңбек ресурстарын басқаруды жетілдіру жолдары

Бүгінгі таңда Қазақстан Республикасының 2020 жылға дейінгі стратегиялық даму жоспарының ұзақмерзімді приоритетті бағыттарының бірі азаматтардың денсаулығы болып табылады. Осы стратегия негізінде «Саламатты Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасының негізгі мақсаты елдің орнықты әлеуметтік-демографиялық дамуын қамтамасыз ету үшін Қазақстан азаматтарының денсаулығын жақсарту [1].

Денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік саясат бағыттарының бірі шипажай-сауықтыру кешендерін дамыту болып табылады. Қазіргі таңда шипажай-сауықтыру кешендерін дамыту кезек күтірмейтін өзекті мәселелердің бірі болып саналады. Себебі шипажайлар көрсететін қызметтердің әлеуметтік-экономикалық тиімділігі бірінші кезекте, тұрғындар арасында науқастар санының азайуымен, өміршеңдіктің ұзаруымен, еңбекке белсенді тұрғындар санының артуымен, жарақаттардың азайуымен сипатталады.

Адам – ұдайы өндіріс процесінде басты өндірістік күш ретінде қатыса отырып – «демалыс», «сауықтыру» қоғамдық өндірістің интенсификация факторы ретінде ортаға шығады. Аймақ деңгейінде бұл миграциялық үрдістердің қалыпты болуына септігін тигізеді, еңбек ресурстарының бір аймақта шоғырлануына, науқастар санының азайуына, еңбек өнімділігінің артуына, бос уақытты дұрыс пайдалануға мүмкіндік береді [2].

ҚР Денсаулық сақтау министрлігінің мәліметтері бойынша шипажай-сауықтыру кешендерінде жұмысшылардың сауықтыру шараларын ұйымдастыру созылмалы аурулардың күшею санын 2-6 есеге және де ауруханада емделу қажеттілігін 2,4 есеге азайтады. Шипажайларда емделуден кейін 2-3 есеге мерзімдік және тұрақты еңбекке қабілетсіздік азаяды.

Қазіргі таңда шипажай-сауықтыру кешендері қызметінің сапасын арттыру маңызды міндеттердің бірі болып табылады. Шипажай-сауықтыру кешендері қызметінің сапасын арттыру білікті кадрларсыз мүмкін емес, бұл кадрларды дайындау мемлекеттік медициналық университетте жүргізіледі. Бірақ, жаңа мемлекеттік білім беру стандарттары тек жоғары білім беру жүйесін ғана қамтуы тиіс емес, сонымен қатар орта кәсіптік білім бері

жүйесін, және де біліктілікті көтеру жүйесін қамтуы керек. Білім беру жүйесінің және біліктілікті көтеру жүйесінің сапасы білім және дағдыларды үйрету қабілетімен анықталады. Жоғары айтылғаннан түйетін ой, шипажай-сауықтыру кешендерінде кадрлардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау, дайындау саласындағы басты міндеттерді келесідей топтарға топтауға болады:

- шипажай-сауықтыру қызметіндегі қызметкерлердің негізгі қызметтеріне байланысты қолданыстағы кәсіби стандарттарды қазіргі талаптарды ескере отырып қайта дайындау;

- оқу үрдісіне осы білім беру стандарттарын ендіру бойынша әдістемелік құралдарды әзірлеу;

- шипажай-сауықтыру кешендері жұмысшыларын аттестациялау әдістемесі мен процедурасын, нормативтік құжаттар пакетін дайындау;

- кадрларды дайындау және оның біліктілігін арттыру, шипажай-сауықтыру мекемелеріне кадрлар дайындаумен айналысатын оқу орындарын ғылыми-әдістемелік қамтамасыз ету сферасында барлық инновациялық үрдістерді шоғырландыру мақсатында кеңес беруші оқу-ғылыми орталықтарын құру.

Еңбек нарқында сұранысқа ие және кәсіптік білім берудің кәсіптік білім беру қызметтеріне деген жалпы білім беру мектептері бітірушілерінің бағыт-бағдарларын ескеріп, қауырттылық тудыратын кәсіптер мен мамандықтар жөніндегі мәліметтерді біріктіріп, еңбек нарқының қажеттілігі туралы және нақты кәсіптік-біліктілік құрылымы туралы жүйелендірілген ақпараттармен қамтамасыз ету. Кадрларды дайындау қажеттілігін кезең-кезеңді болжауға және салыстырмалы сараптаманың нәтижелерімен білім беру мекемелерінде білікті жұмыс күшін дайындау жөніндегі болжамды қалыптастыруға және оқытылатындарды көлемдері мен кәсіптік-біліктілік құрылымы бойынша қабылдау жоспарларын түзетуге мүмкіндік береді.

Заманауи персоналға бағдарланған технологиялар – бұл, ең алдымен, белсенді қызмет етуге ынталандыруды қалыптастыру және дамыту, еңбек нәтижесінің сапасын жетілдіру және жаңа түрін жүйелі іздеу болып табылады. Кадрлық механизм кадрларды таңдау, бағалау, дайындау және қайта дайындау, сонымен қатар тиімді еңбек ету үшін оларды ынталандыру және есепке алу жүйесін қамтиды. Сондықтан кадрлармен жұмыс салыстырмалы түрде жеке дара механизм ретінде қарастырылуы тиіс, себебі оның әсері жалпы шипажай-сауықтыру кешендері мен жеке сауықтыру орындары шеңберінде радикалды нәтижелер беруге қабілетті. Қарастырылып отырған механизм шипажай кешені бизнесі үшін мамандарды дайындау, таңдау және орналастыру бойынша жұмыстар жүйесі ретінде, ең алдымен жоғарғы звено басшыларын есепке алу, жауапты және тиімді еңбекке ынталандыруды қалыптастыру және дамыту. Шипажай-сауықтыру кешендерінде кадрлар мен мамандарды дайындаудың, қайда даярлаудың және біліктілігін жоғарылатудың кәсіби-біліктілік құрылымын

ғылыми-негізделген өзгерістерін анықтау, қайта даярлау көлемдерін кеңейту маңызы болып табылады [3].

Сонымен қатар, шипажай-сауықтыру кешендерін басқару тәжірибесі көрсетіп отырғандай, қазіргі таңда шипажай-сауықтыру ұйымдарының көпшілік бөлігінде бұрынғы орталықтандырылған басқару құрылымынан айырмашылығы көп емес. Нарықтық экономикаға тән бөлімдер мен бөлімшелер пайда болғанымен, әдістемелік және әдіснамалық тұрғыдан олардың жұмысы тәжірибеде нарықтық емес кезеңде қолданылатын әдістерге негізделеді.

Шипажай кешендері үшін мамандардың білім беру сапасы қызмет көрсету сапасы мәселесінен ажырамайтын мәселелердің бірі. Оқу орталықтарындағы оқытушылар құрамы шипажай-сауықтыру сферасындағы өзгермелі талаптарға жауап беруі үшін біліктілігін тұрақты арттырып отыруы керек, кәсіби шеберліктері жоғарғы деңгейге ие болуы қажет.

Шипажай қызметі саласындағы ғылыми зерттеулерді қолдауда үлкен мәнге ие. Дегенмен де бұл аталғандардың барлығын мемлекеттің реттеуші үйлестіруші рөлінің көмегінсіз жүзеге асыру мүмкін емес. Шипажай-сауықтыру кешендері үшін білікті мамандарды дайындау үшін Кеңес құру мақсатқа сай болып табылады, оның құрамына ҚР Білім беру Министрлігі, ҚР денсаулық сақтау Министрлігі өкілдері, сонымен қатар кәсіптік ғылыми және оқу мекемелерінің өкілдері және жұмыс берушілер кіргені дұрыс болып табылады. Бұл Кеңес жаңа білім беру стандарттарын дайындауды ұйымдастыруы мүмкін, қажетті мамандар санын анықтайды, сонымен қатар шипажай-сауықтыру кешендеріне қажетті кадрларды дайындау, қайта дайындау және біліктілігін көтеру мүмкіндігіне ие оқу орындарын және біліктілікті арттыру орталықтарын лицензиялайды.

Тәжірибе көрсетіп отырғандай, шипажай-сауықтыру кешендері мен сауықтыру мекемелерін білікті кадрлармен қамтамасыз ету мәселесі, сонымен қатар емдеу қызметі нарығында жұмыс жасайтын шипажай-сауықтыру қызметі менеджерлерді дайындау және қайта даярлау ерекше көз-қарасты талап етеді.

Шипажай-сауықтыру қызметі мамандарының кәсіби біліктілігін арттыру жұмыстары ҚР Денсаулық сақтау Министрлігі және медициналық ғылыми орталықтарда жүргізіледі.

Сонымен қоса, шипажай-сауықтыру кешенінде қызмет көрсетуші персоналдың кәсіби дайындық деңгейінде де бірқатар кемшіліктер кездеседі. ТАСИС бағдарламасының эксперттері жүргізген зерттеулер қонақжайлылық туралы білімі мен дағдылары, білігінде біршама кемшіліктердің орын алғандығын айқындады, сонымен қатар нарықтық экономика жағдайында бұл салада бір бағыттағы стратегияның жоқтығы анықталды. Қазіргі таңда қызмет көрсетіп отырған медициналық мекемелердегі бағдарламаларда шипажай-сауықтыру емі спецификасы бойынша білім кеңінен қарастырылмайды, өз кезегінде науқастарды қандай-да бір шипажай-сауықтыру кешенін дұрыс тандау, сол шипажай-сауықтыруда емдеу ісі қалай

жүзеге асырылатындығы туралы толық ақпараттар ала алмайды. Нәтижесінде емдеу-сауықтыру мекемелері ішіндегі шипажай-сауықтыру кешендерінде тұтынушылар ем тандау кезінде бірқатар келеңсіз жағдайлардың орын алушылығы пайда болады. Бұл өз кезегінде емдеу қызметі саласындағы мамандардың еліміздегі шипажайлар және осы шипажайлардың емдік факторлары аясында білімінің аздығын көрсетеді.

Жалпы қорыта келе жоғарыда айтылғандардан түйетін ой оқытудың дифференциалдық әдісін, оқу үрдісі барысында және диплом алғаннан кейінгі мамандандыру сатыларында куротологиядан дәріс беру көлемін арттыру қажет, сонымен қатар шипажай қызметі саласындағы медициналық қызметкерлердің біліктілігін арттыру және аттестациялау жұмыстарын жүргізу керек. Сонымен қатар заманауи ғылыми-әдістемелік қамтамасыз ету білім беру бағдарламаларын дайындау мақсатқа сай болып табылады. Бұл бағытта білім берудің инновациялық формаларын дамыту қажет, сонымен қатар әлдеқайда прогрессивті және экономикалық тұрғыдан тиімді заманауи ақпараттық технологияларға негізделген қашықтан оқыту әдістерін дамыту қажет болып табылады. Сонымен қатар нарықтық қатынастың даму жағдайында меншік түрлерінің артуымен білікті еңбек ресурстарына деген талаптар тұтынушылар тарапынан артуына орай, емдеу қызметі нарығында мамандар даярлайтын жоғары оқу орындарды басқарудың экономикалық тиімділігі мәселесі білім беру қызметінің нарығы мен еңбек нарығында жоғары оқу орынына қоятын жаңа талаптардың пайда болуымен ерекше маңыздылыққа ие болып отыр.

Жалпы халық үшін шипажай-сауықтыру кешендерінің қызметі медициналық сауықтыру шараларының ең тиімді құрамдас бөлігі болып табылады, ал шипажай кешендерін дамыту экономикалық және әлеуметтік жағынанда өзін-өзі ақтайды, өйткені ұлттың денсаулығына инвестиция салатын боламыз.

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының Президенті - Елбасы Н.Ә.Назарбаевтың Қазақстан халқына жолдауы «Қазақстан-2050» стратегиясы қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты 2013 жыл 17 қаңтар
2. Мемлекет басшысы Н.Ә.Назарбаевтың Қазақстан халқына жолдауы «Қазақстан жолы – 2050: бір мақсат, бір мүдде, бір болашақ» 2014 жыл 17 қаңтар
3. Қазақстан Республикасының 2020 жылға дейінгі стратегиялық даму жоспары. //Егеменді Қазақстан, 2010, ақпан – 12.
4. Назарбаев Н.А. Қазақстан-2030. Призвания, безопасность и улучшение благосостояния всех Казахстанцев. – Алматы. 2010 г. С. – 17.
5. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: - М.,1994.-702с.
6. Файоль А., Тейлор Ф., Форд Г. и др. Из истории развития менеджмента – М., 1992.-С. 221.
7. Эренберг Р.Дж.,Смит Р.С. Современная экономика труда:Теория и государственная политика. – М.,1996. - 800с
8. Закон Республики Казахстан «О занятости населения» 30 декабря 1998 г. Каз.правда 5.01.1999 г. №2
9. Бараненкова Т.А. Дисциплина труда: Социально-экономические резервы повышения эффективности использования рабочей силы. – М: Наука,1992.-104с.
10. Слезингер Г.Э. Стимулирование занятости в Германии.//Труд за рубежом. 1997. - №4. – с.55
11. Реформирование экономики Казахстана:проблемы и их решение/Под ред.М.Б.Кенжегузина. – Алматы.-1988.-200с.
12. Фатхудинов Р.А. Новая парадигма рынка труда: вопросы экономики, 1998.- №2.с 83-95
13. Глущенко Е., Захарова Е., Тихонравов Ю. Теория управления. Учебный курс . -М.: Вестник, 1997. -№ 3. -С. 212.
14. Кнорринг В. Искусство управления: учебник. – М.:изд-во БЕК, 1997. -С.106.
15. Веснин В. Основы менеджмента: учебник. – М.: Институт международного права и экономики. Издательство «Триада - Лтд», 1996. - С. 8-9
16. Розанова В. Человеческий фактор в управлении: учебное пособие. – М: Дело, 2004.-С. 208.
17. Ильин В., Гулин К., Леонидова Г., Давыдова В. Трудовой потенциал региона: состояние и развитие. – Вологда: 2004. - С. 19-25
18. Анисимов В.Н. Кадровая служба и управление персоналом организации: практическое пособие кадровика. – М., «экономика», 2003. - С. 277
19. Адамчук В.В., Ромашов О.В,Сорокина М.Е Экономика и социология труда: Учебник для вузов – М. :ЮНИТИ,1999.-407.С15.

19. Татибеков Б.Л. Рынок труда и занятость человеческих ресурсов Казахстана в условиях глобализации. – Алматы 2007.-264с
20. О труде в РК: Закон Республики Казахстан от 10.12.1999 г. №493//Голос-Әділет.-2005.- №1-2 янв.-С.5-32
21. Закон Республики Казахстан. О занятости населения // Казахстанская правда. - 2003, январь - 30.
22. Закон Республики Казахстан. О труде в Республике Казахстан: принят 10 декабря 1999.
23. Материалы 81-ой сессии Международной организации труда. МОТ, 129 стр.
24. Татибеков Б.Л. Некоторые аспекты устойчивого развития человеческих ресурсов и реализации целей развития тысячелетия в Казахстане: Пробл. труда//Труд в Казахстане. -2006. -№1. – С.4-6.
25. Татибеков Б., Байзакова Л., Мельдеханова М. Рынок труда и занятость-реформирование экономики Казахстана /под редакцией Кенжегузина М. – Алматы, 1997.-С.321.
26. Сагиндииков Е. Условия и факторы формирования трудового потенциала региона //Труд в Казахстане. – 2004.- №7. – С. 42-45.
27. Комиссарова Т.А. Управление человеческими ресурсами: Учеб. пособие для вузов. – М.:Дело, 2002.- 310 с.
28. Розанова В.А. Психология управленческой деятельности: Учеб. пособие, – М.; 2003,-192с.;
29. Мелдеханова М. Эффективное использование человеческих ресурсов; Сущность и особенность в условиях глобализации // Труд в Казахстане 2004.- № 7. -С.4-13
30. Вазгенов А. Управление трудовыми отношениями в условиях обострения социальной напряженности// Проблемы теории и практики управления. 1999.- №4.-С25.
31. Кнорринг В.И. Искусство управления: учебник М. изд. Бек .1997 с 80.
32. Мырзалиев Б., Утаров А., Байзатов Ж., Дингазиева Б., Мунасипова – М.Проблемы повышения эффективности использования трудовых ресурсов. – Шымкент, 2005.-С. 45.
33. Струмилин С.Г. Проблемы экономики труда. – М.:Наука, 1982. – С.471.
34. Саруханов Э.Р. Рынок труда и рынок занятости: противоречия и определения, трактовки// Чел и труд.- 1995. №2.-С.-49
35. Меркель В., Шенхер Г. Большая книга по экономике /пер. с нем. Гондфрида В. – М: ТЕРРА, 1977. - С. 221.
36. Рофе А.И.Организация и нормирования труда:Учебник для вузов.-М, 2001.-368 с
37. Бартенев С.А.Экономические теории и школы. – Москва:-1996.-337с.
38. Фишер С.,Дорнбуш Р., Шмалензи Р.Экономика. – Москва: Дело. - 1997. - С.176-189.

39. Мұхтарова К.С. Распределение доходов и бедность в переходной экономике. – Алматы; Қазақ Университеті, 2000. -224 с
40. Сабден О., Ильясов Ж., Курасова А, Зуйков А., Бойко А. Менталитет казахского народа - основа для модернизации труда //Труд в Казахстане. - 2006.-№5.-С. 2-5.
41. Шегирова Г. Особенности труда и тендера в условиях глобализации //Труд в Казахстане. - 2006. - №7. - С. 2-5.
42. Мухтарова К. Социальный приоритет в послании президента народу Казахстана «Стратегия вхождения Казахстана в число 50-ти наиболее конкурентноспособных стран мира» . - 2007. - С.58.
43. Сагиндиқов Е. Стратегическое планирование трудового потенциала региона на основе концепции человеческого капитала. – Алматы, Наука, 2001. - С.55.
44. Татибеков Б.Л. «О внутреннем, глобальном рынке труда: теория и вопрос// Труд в Казахстане. 2006.-№3.-С.4.
45. Сагиндиқов Е.Н. Трудовой потенциал региона и стратегия его развития. – Алматы: Білім, 1999. -232 с.
46. Мельдаханова М. Занятость населения и экономический рост: методология, стратегия и механизм регулирования. – Алматы: Наука, 1999. - С. 9.
47. Казахстанская модель социально-экономического развития: научные основы построения и реализации. /Под редакцией Кенжегузина М.Б. Инст-экономики МОН РК. – Алматы, 2005. -368 с.
48. Еримбетов А. Вопросы регулирования трудовых отношений в условиях рынка// Труд в Казахстане. -2006. -№1. –С.14-18.
49. Тимошенко Л.С. Трудовые отношения в Казахстане. Контуры новой парадигмы: Учеб.пособие /Каз.гос.академия управления. – Алматы: Изд-во «Экономика», 1999. -296 с.
50. Котляр А. О понятии рынок труда Вопросы экономики. -1998. -№1. –С.33-41.
51. Эренберг Р.Дж., Смит Р.С. Современная экономика труда: Теория и государственная политика. – М.; 1996. -800.
52. Мелдеханова М. Еңбекті тиімді пайдаланудың жолдары. –Алматы: Қазақстан, 1986. -40 б.
53. Оразова Б. Рынок труда: теория вопросы// Труд в Казахстане. -2006. - №6. – С.6.
54. Гарсия-Исер М, Бабушкина Т. Трудоустройство инвалидов: региональный программы квотирование рабочих мест// Человек и труд. - 2000. -№4. С.48-52
55. Гарсия - Исер М., Голодец О., Смирнов С. Критические ситуации на региональных рынках труда // Вопросы экономики. - 1997. - № 2. - С. 22.
56. Гарсия - Исер М. и др. Создание и сохранение рабочих мест: роль государственного фонда занятости //Человек и труд. - 1995. - № 11. - С. 136
57. Шадаев О.К. политика занятости и проблемы безработицы/ труд

зарубежом №4 2000 г

58. Слезингер Г.Э. Экономические результаты труда и их использование //Автоматизация и современные технологии. -1995. -№5. –С.23-30.

59. Слезингер Г. Труд в условиях рыночной экономики: учебное пособие. – М.: Прогресс, 1996.-С. 24.

60. Эйленгри Б., Руплер А. Германия: политика на рынке труда //Человек и труд. -1994. -№ 1.-С. 86.

61. Мурабаева А. Социальные партнерства в сфере профессионального образования в странах Е.С. Труд зарубежом М. 2005 №2

62. Антюшина Н. Качество человеческих ресурсов как объект управления: опыт Швеции //Труд за рубежом. - 2005. - № 4. - С. 21

63. Антюшина Н. Трудовые отношения, условия труда и социальная поддержка трудящихся в Швеции //Труд в Казахстане . - 2004. - № 12. - С. 39

64. Матрусова Т. Особенности рынка труда и его информационного обеспечения в Японии //Труд за рубежом. - 1993. - №3. - С. 23.

65. Матрусова Т. Государственное регулирование сферы труда в Японии //Труд за рубежом. - 2006.- №1. - С. 3-15

66. Экономика труда и социально-трудовые отношения /под. ред. Меликьяна Г., Колосовой Р. – М.: Изд - во МГУ, 1996. -С. 126-127.

Матрусова Т. Японская система управления трудом в условиях глобализации экономики //Труд за ру