

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
КӨЛІК – ЭНЕРГЕТИКА ФАКУЛЬТЕТІ



***«КӨЛІК ЖӘНЕ ЭНЕРГЕТИКАНЫҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ:
ИННОВАЦИЯЛЫҚ ШЕШУ ТӘСІЛДЕРІ» XI ХАЛЫҚАРАЛЫҚ
ҒЫЛЫМИ-ТӘЖІРИБЕЛІК КОНФЕРЕНЦИЯСЫНЫҢ БАЯНДАМАЛАР
ЖИНАҒЫ***

***СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XI МЕЖДУНАРОДНОЙ НАУЧНО – ПРАКТИЧЕСКОЙ
КОНФЕРЕНЦИИ: «АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТРАНСПОРТА И
ЭНЕРГЕТИКИ: ПУТИ ИХ ИННОВАЦИОННОГО РЕШЕНИЯ»***

***PROCEEDINGS OF THE XI INTERNATIONAL SCIENTIFIC-PRACTICE
CONFERENCE «ACTUAL PROBLEMS OF TRANSPORT AND ENERGY:
THE WAYS OF ITS INNOVATIVE SOLUTIONS»***

Астана, 2023

УДК 656+620.9
ББК 39+31
А43

Редакционная коллегия:

Председатель – Курмангалиева Ж.Д. Член Правления – Проректор по науке, коммерциализации и интернационализации; Заместитель председателя – Кокаев У.Ш. декан транспортно-энергетического факультета, к.т.н., доцент; Султанов Т.Т. – заместитель декана по научной работе, к.т.н., доцент; Арпабеков М.И. – заведующий кафедрой «Организация перевозок, движения и эксплуатация транспорта», д.т.н., профессор; Тогизбаева Б.Б. – заведующий кафедрой «Транспорт, транспортная техника и технологии», д.т.н., профессор; Байхожаева Б.У. – заведующий кафедрой «Стандартизация, сертификация и метрология», д.т.н., профессор; Сакипов К.Е.– заведующий кафедрой «Теплоэнергетика», к.т.н., доцент; Жакишев Б.А.– заведующий кафедрой «Электроэнергетика», к.т.н., доцент.

А43 Актуальные проблемы транспорта и энергетики: пути их инновационного решения: XI Международная научно – практическая конференция, г. Астана, 16 марта 2023/Подгот. Ж.Д. Курмангалиева, У.Ш. Кокаев, Т.Т. Султанов – Астана, 2023. – 709с.

ISBN 978-601-337-844-2

В сборник включены материалы XI Международной научно – практической конференции на тему: «Актуальные проблемы транспорта и энергетики: пути их инновационного решения», проходившей в г. Астана 16 марта 2023 года.

Тематика статей и докладов участников конференции посвящена актуальным вопросам организации перевозок, движения и эксплуатации транспорта, стандартизации, метрологии и сертификации, транспорту, транспортной техники и технологии, теплоэнергетики и электроэнергетики.

Материалы конференции дают отражение научной деятельности ведущих ученых дальнего и ближнего зарубежья, Республики Казахстан и могут быть полезными для докторантов, магистрантов и студентов.



БӨЛШЕК САУДА КӘСІПОРЫНДАРЫ ЖҰМЫСТАРЫН СТАНДАРТТАУ

Ермаханова Ф.Р.

fatima_rimovna@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ көлік-энергетика факультетінің
«Стандарттау, сертификаттау және метрология» кафедрасының доценті, т.ғ.к.

Хаймулдинова А.К.

ahaymuldinova@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ көлік-энергетика факультетінің
«Стандарттау, сертификаттау және метрология» кафедрасының доценті, т.ғ.к.

Алпысбаева Ұ.Н.

uljan_2401@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ көлік-энергетика факультетінің
«Стандарттау және сертификаттау» білім беру бағдарламасының 4-курс студенті

Бөлшек сауда стандарттары күнделікті жұмысты жеңілдету және тұтынушыларға бірдей жоғары деңгейде қызмет көрсету үшін қажет. Әрине, бәрі стандарттауға жарамайды, өйткені кез келген супермаркет күрделі жүйе болып табылады. Бірақ, кез келген жүйедегі сияқты, белгілі бір жиілікте болатын бірқатар жағдайлар немесе бизнес-процестер бар. Мұндай жағдайлардың ережелері бар. Стандарттардың болуы оңтайлы шешімді іздеуге уақытты жоғалтпауға, бірақ бар схеманы ұстануға мүмкіндік береді. Ережелер мен стандарттар кешенін құру супермаркет жұмысын стандарттағанын білдіреді.

Кез келген бөлшек сауда кәсіпорны үшін ең алдымен мыналарды тағайындау керек:

- дүкен ашу тәртібі, егер ол бөлшек сауда желісі болса;
- ассортиментті басқару бизнес-процестері (ассортимент саясатын реттейтін құжаттар; өнім классификаторы және ассортимент матрицасы);
- жеткізушілермен жұмыс стандарттары;
- өнімді бөлудің негізгі бизнес-процестері (тауарларға тапсырыс беру, жеткізу және қабылдау; қойма жұмысы, тауарларды дүкеннің сауда алаңына жылжыту; сауда алаңында сатып алушымен жұмыс; сатып алуды өңдеу және кассадағы жұмыс; сатудан кейінгі қызмет көрсету, тауарлық-материалдық құндылықтар, сауда стандарттары);
- персонал жұмысының стандарттары [1].

Бұл ретте келесі тармақтарды ескеру қажет.

1. Стандарттар белгілі бір компания үшін әзірленеді.
2. Технологияларды стандарттауға болатын болса (тәжірибе көрсеткендей, тіпті стандартты емес жағдайларды да стандарттауға болады), онда психологиялық құрамдас әрқашан стандарттауға толық көнбейді.
3. Алдымен негізгі стандарттар, содан кейін қосымша, содан кейін қосымша нақтылаушы стандарттар әзірленеді.
4. Стандарттарды әзірлеу кезінде Сауда ережелерін және сауда кәсіпорындарының жұмысын реттейтін басқа да нормативтік құжаттарды есте ұстаған жөн.
5. Дүкеннің жұмысы стандартталған болса да, онда жұмыс істейтін қызметкерлер стандарттар мен ережелерді сақтауы керек. Мұнда сіз стандарттарды енгізудің құзыретті рәсімінсіз жасай алмайсыз, оның барысында Оызметкерлерге не және қалай істеу керектігін түсіндіруге тура келеді.

Тек стандартты жазу жеткіліксіз. Қызметкерлердің біліктілігі мен хабардарлығын арттыруға қосымша күш салу маңызды [2].

Алдымен мінез-құлық талаптарын тәжірибеде тексеру қажет (1-кесте).

1-кесте. Қате құрастырылған стандарттың мысалы

| Құжат мәтіні | Персоналдың реакциясы |
|---|-------------------------------------|
| Сатып алушымен кездескенде сатушы жылу лебізін көрсету керек | Ол қалай? |
| Сағат 9.00-де ережелермен сәйкес дүкенді ашуға дайындық жасап содан кейін дүкенді ашыңыз | Қандай ережелермен? |
| Өрт болғанда батырманы басып, тауар-материалдық құндылықтардың сақталуына жағдай жасап өрт сөндірушілерді тыныш күтіңіз | Қай жерде? Жанып жатқан бөлмеде ма? |
| Симметриялық витрина композициясымен өнім осьтің екі жағында біркелкі орналасады. Бірақ симметриялық композиция көбінесе статикалық болады. | Қайда? Жанып жатқан бөлмеде ма? |

Стандарттарды жазуға қойылатын талаптар

Стандарт өнім форматының ерекшеліктерін және күнделікті жұмыстың маңызды сипаттамаларын ескере отырып, белгілі бір дүкен үшін тағайындалады.

Стандарт қызмет міндеттері, функционалдық міндеттері және бағалау критерийлері бар дүкеннің немесе лауазымның арнайы аймағына арналған.

Стандарт қысқа құжат болып табылады, онда қажетсіз кіріспе мен алғы сөз, қажетсіз мәтін мен түсініксіз сөздер жоқ; ол белгілі бір тілде жазылған, сондықтан ол көзделген қызметкерде қосымша сұрақтар болмайды [2,4].

Стандарттарды жасау - шыдамдылық пен айтарлықтай уақыт шығындарын талап ететін ұзақ және қиын процедура [3].

Алдымен ұйымдағы персонал жұмысын реттейтін құжаттардың негізгі түрлері мен түрлерін талдап көрейік (2-кесте).

Персонал жұмысының стандарттары - қызметкерлердің белгілі бір уақыт аралығында белгілі бір тәртіпте, типтік жағдайларда белгілі бір уақытта орындауы тиіс персоналдың әрекеттеріне ресімделетін және нақтыланған талаптар [5].

Тұтынушыларға қызмет көрсету стандарттары – тұтынушылармен тікелей өзара әрекеттесуге байланысты персонал жұмысының стандарттарының бөлігі.

Стандарттарды енгізудің мақсаты – компанияға стратегиялық бәсекелестік артықшылық беру. Стандарттардың болуы клиентке компанияның қай қызметкерімен сөйлесе де, осы брендке тән «бренд» сапасының қызметін алатынына кепілдік береді.

Стандарттарды енгізу бойынша міндеттер:

- әр түрлі бағыттағы персоналдың әрекетін біріздендіру. Бұл қызмет көрсету тәртібі мен тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының біркелкілігі арқылы брендті тануға ұмтылатын желілер үшін ерекше өзекті болып табылады;

- жұмыс тәртібін қызметкерлер үшін барынша түсінікті ету (тек НЕ істеу керек, сонымен қатар ҚАЛАЙ). Бұл, ең алдымен, қызметінде ұқсас (стандартты) әрекеттердің немесе жағдайлардың көп санын ажыратуға болатын желілік қызметкерлерге қатысты;

- қызметкерлердің жұмысын ашық және объективті бағалау үшін негіз жасау.

2 – кесте. Коммерциялық кәсіпорындарда қызмет көрсету стандарттарын дайындау үшін құжаттардың классификациясы және олардың түрлері

| Құжат және оның түрі | Құжаттың мақсаты | Кімге арналған | Кіммен жасалған және бекітілген |
|--|--|--------------------------------|--|
| Компанияның миссиясы мен құндылықтары (декларацияланған) | Компанияның қоғамдағы өмір сүруінің негізгі құндылықтары мен мәнін, оның әлеуметтік миссиясын анықтайды | Ұйымның барлық қызметкерлеріне | Меншік иелері мен топ-менеджерлер |
| Корпоративтік Кодекс (декларацияланған) | Ұйымның персоналдың мінез-құлқынан күтуін және оның компаниядағы өзара әрекеттесудің әртүрлі аспектілеріне (клиенттермен, басшылықпен, әріптестермен) қатынасын сипаттайды | Ұйымның барлық қызметкерлеріне | Меншік иелері мен топ-менеджерлер |
| Ішкі күнделікті еңбек ережелері (техникалық) | Тәртіп сұрақтарын және барлық қызметкерлерге арналған процедураларды реттейді | Ұйымның барлық қызметкерлеріне | Ұйым басшылары. Құжат мазмұны еңбек заңнамасымен реттеледі |
| Лауазымдық нұсқаулар (техникалық) | Қызметкерлердің міндеттеріне НЕ кіретінін, олардың өкілеттілігі мен жауапкершілігін сипаттайды | Әр лауазым үшін | Ұйым басшысымен |

Жоғарыда аталған құжаттардың барлығы стандарттарды жазу үшін өте маңызды және олар стандарттарды жазу кезінде пайдаланылуы керек. Стандарттар осы құжаттардың мазмұнын қайталамауы керек, бірақ бұл құжаттардың талаптарын қалай орындау керектігін нақты ашып көрсетуі мүмкін (3-кесте).

3-кесте. Персонал жұмысының стандарттарының классификациясы

| Құжат және оның түрі | Құжаттың мақсаты | Кімге арналған | Кіммен жасалған және бекітілген |
|---|--|--|---|
| Персоналдың жұмыс істеу стандарттары | Қызметкерлердің еңбек міндеттерін тиімді орындау үшін не және қалай істеу керектігін сипаттайды. Жалпы стандарттар компанияның барлық қызметкерлері үшін және әрбір лауазым үшін жеке тұлғалар үшін анықталуы мүмкін | Жалпы – барлық қызметкерлер үшін, жеке – әрбір лауазым бойынша (қажет болса, сол лауазымдағы қызметкерлердің нақты міндеттерін ескере отырып, көрсету керек) | Компания басшыларымен, тікелей басшылармен |
| 1. Технологиялық стандарттар (техникалық) | Қызмет көрсету тәртібін, тауардың техникалық сипаттамаларын білуге қойылатын талаптарды, сондай-ақ олар жауап беретін аймақтардың, құралдардың, құжаттамалардың күйі бойынша критерийлерді сипаттайды | Әрбір лауазым үшін | Тікелей басшылармен немесе тауар шығарушылармен |
| 2. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары (техникалық) | Клиенттермен тікелей әрекеттесу тәртібінің ережелері мен талаптарын сипаттайды | Әрбір лауазым үшін | Тікелей басшылармен немесе тауар шығарушылармен |

Осылайша, стандарттарды енгізудің әсерлері мен нәтижелері келесідей:

1. Желінің барлық нүктелері үшін қызмет көрсетудің және тұтынушыларға қызмет көрсетудің біркелкі сапасына қол жеткізу мүмкіндігі.
2. Жұмыс процестері мен процедураларын оңтайландыру (персонал тарапынан қажетсіз немесе қате әрекеттерді жою).
3. Қызметкерлер үшін жұмыс процесінің анықтығы, жаңа қызметкерлерді бейімдеуге басшылардың жұмсайтын уақытын барынша азайтуға болады.
4. Әріптестер еңбегі мен жұмысын бағалау критерийлерін түсіну арқылы қызметкерлердің ынтасын арттыру мүмкіндігі.

Пайдаланған әдебиеттер тізімі

1. Новоселова Н.А., Сыроева С.В. Оперативное управление в розничной торговле. - СПб.: Питер, 2016. - 288 с.: ил. - (Серия «Розничная торговля»)
2. Ивлева Т. Разработка и внедрение стандартов обслуживания покупателей - Энциклопедия маркетинга (<http://www.marketing.spb.ru>)
3. СТ РК 1753-2008. Торговля Термины и определения
4. СТ РК 1756-2008 Услуги розничной торговли. Общие требования
5. СТ РК 1755 Услуги торговли. Требования к персоналу

УДК 006.013

РОЛЬ КАЗАХСТАНА В РАЗВИТИИ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ ЕАЭС

Рахметов Р.М., Қалтай А.К.

rahmetov.rahat1@gmail.com

студенты 2 курса кафедры «ССиМ», ЕНУ им. Л.Н. Гумилева, Астана

Евразийский экономический союз (далее - ЕАЭС)- международная организация региональной экономической интеграции, обладающая международной правосубъектностью и учрежденная Договором о Евразийском экономическом союзе.

В ЕАЭС обеспечивается свобода движения товаров, а также услуг, капитала и рабочей силы, и проведение скоординированной, согласованной или единой политики в отраслях экономики.

ЕАЭС осуществляет свою деятельность в пределах компетенции, на основе следующих принципов:

- уважение общепризнанных принципов международного права, включая принципы суверенного равенства государств-членов и их территориальной целостности;
- уважение особенностей политического устройства государств-членов;
- обеспечение взаимовыгодного сотрудничества, равноправия и учета национальных интересов Сторон;
- соблюдение принципов рыночной экономики и добросовестной конкуренции;
- функционирование таможенного союза без изъятий и ограничений после окончания переходных периодов.

Государства-члены создают благоприятные условия для выполнения Союзом его функций и воздерживаются от мер, способных поставить под угрозу достижение целей Союза.

Основными целями ЕАЭС являются:

- создание условий для стабильного развития экономик
- государств-членов в интересах повышения жизненного уровня их населения;
- стремление к формированию единого рынка товаров, услуг, капитала и трудовых ресурсов в рамках Союза;