

САПАЛЫ ҚЫЗМЕТ – САПАЛЫ ӨМІРДІҢ БАСТАМАСЫ

Қабдығаниева Инабат Қажыбекқызы

kabdyganieva@mail.ru

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ Стандарттау, сертификатау және метрология кафедрасының 1 курс магистранты, Нұр-Сұлтан, Қазақстан
Ғылыми жетекшісі – Е.Т.Абсеитов

Өнімнің сапасы – тұтынушының барлық қажеттіліктерін қамтамасыз етуге міндетті өнімнің негізі қасиеттерінің жиынтығы. Кез келген кәсіпорынның негізгі міндеті халықты жоғары сапалы өнім және қызметпен қамтамасыз ету болып табылады. Нәтижесінде тұтынушылардың қажеттіліктері өтеледі және кәсіпорынның дамуы жүзеге асады.

Сапалы өнімге қол жеткізу алғашқы жоспарлаудан бастап өнімнің өмірлік циклінің барлық процесстерін қамтып, нормативтік құжаттар арқылы бекітумен жүзеге асады. Соңғы өнімнің сапасы нақты жоспарға сәйкес жүзеге асырылатын өндірістік процесстерге, өнімді дұрыс сақтауға, тасымалдауға және тағы басқа көптеген факторларға тәуелді.

Шығарылатын өнімнің сапа деңгейі шикізат сапасына қойылатын талаптарға, нақты тағайындалған нормативтік құжаттарға, стандарттарға тікелей байланысты. Бұл ретте, сапаға қойылатын талаптарды жүзеге асыру барысында, нормативтік-техникалық құжаттарды жасау барысында мамандардың білімі, өндірістің техникалық жабдықталуы, өнімді өндірудің әрбір кезеңінде оның сапасын басқару тиімділігі назарға алынуы тиіс.

Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаев 2020 жылдың 24 қаңтарында өткен Үкіметтің кеңейтілген отырысында: «Өнім сапасы мен қауіпсіздігі ешқашан екінші орынға ысырылмауы керек. Ішкі нарықтағы қауіпсіздікті сақтау үшін ұлттық сертификаттау жүйесін дамытып, ұлттық стандарттарға деген сенімді қайтару керек» - деп сапалы өнім өндіруге басты назарды аударып, сонымен қатар техникалық реттеу мен акредиттеу заңнамасының қабылданғанына 10 жыл өткендігін және оның бүгінгі күнгі талаптарға сай еместігін ескертті. Бұл ретте, ішкі нарықта тауарлар мен өнімдердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін үкіметке техникалық реттеу туралы заңды әзірлеуді тапсырды. [1]

Жоғарыда аталған мемлекет басшысының сөзіне сәйкес мемлекеттің басты құндылығы болып табылатын адам өмірінің қауіпсіздігі мен еліміздің болашағы үшін сапалы өнім өндіру мәселесі әрқашан алдыңғы қатарды болуы тиіс. Сондықтан да өнімнің сапасын бақылау жүйесі, атқарылатын қызметтердің сапасы, барлық құжамматтамалар жоғары талапқа сай болуы қажет.

Өнімнің сапасын бақылау жүйесі – бұл өнімнің өмірлік циклінің әр түрлі кезеңдерінде өнімнің сапасын бағалау және сапаны басқару деңгейлеріндегі ақаулардың алдын алу үшін түрлі әдістер мен құралдарды қолданылатын бақылау субъектілері мен өзара байланысты объектілердің жиынтығы. [2]

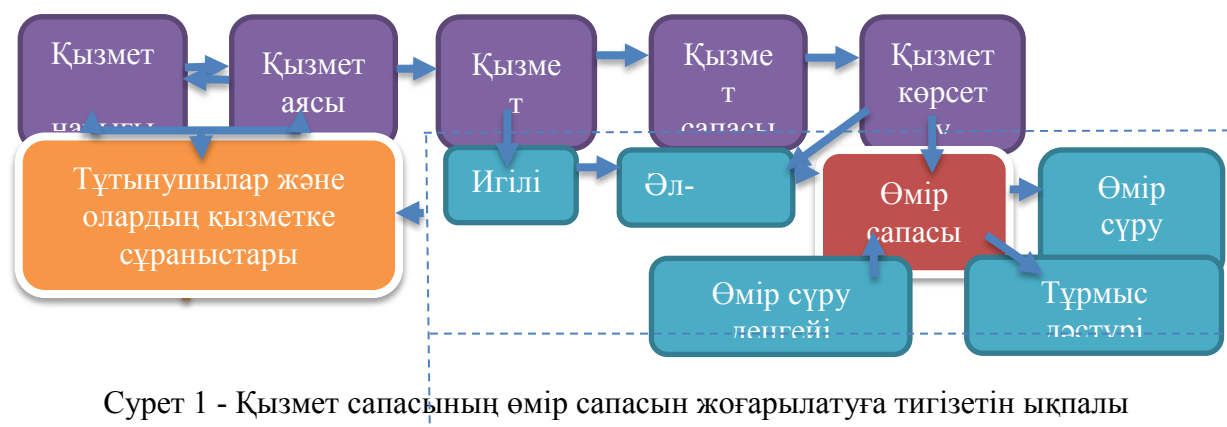
Қоғам дамуының қазіргі кезеңі диалектиканың негізгі заңдылықтарының бірі - сандық өзгерістердің сапалыққа ауысуымен сипатталады. Әлеуметтік-экономикалық категория

ретінде сапа кез-келген саланың және қоғам мен жеке адам өмірінің ажырамас бөлігі болып табылады.

Бұл тұрғыдағы қызметтерді де атап өту қажет, алайда «заттық формасы» бар өнімдермен салыстырғанда, қызметтердің сапасы субъективті пайдалы болуына байланысты жеке дара болып табылады. Тиісінше, сапасы бірдей ұқсас қызметтер, әр түрлі тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандырудың әртүрлі өлшемімен сипатталады.

Бұл қажеттіліктерді қанағаттандыру дәрежесі тек алынған қызмет сапасына ғана емес, сонымен бірге тұтынушылық әл-ауқаттың қалыптасу факторларының бірі болып табылатын қызмет көрсету сапасына, сонымен қатар қазіргі өмір деңгейіне де байланысты болады.

Халықтың әл-ауқаты мен өмір сүру деңгейінің қосындысы өмір сапасын қалыптастырады. Бұл процесс циклдік сипатқа ие: тек қана қызметтер сапасы өмір сапасын анықтамайды, сонымен қатар өмір сапасы да өз дамуы деңгейінде қызметтер сапасына тұтынушылардың жаңа талаптарын, қажетті жаңа қызмет түрлерін анықтайды. Аталған процессті қызметтер сапасының өмір сапасына тигізетін әсері ретінде келесі сызбада сипаттауға болады (1-сурет).



Сурет 1 - Қызмет сапасының өмір сапасын жоғарылатуға тигізетін ықпалы

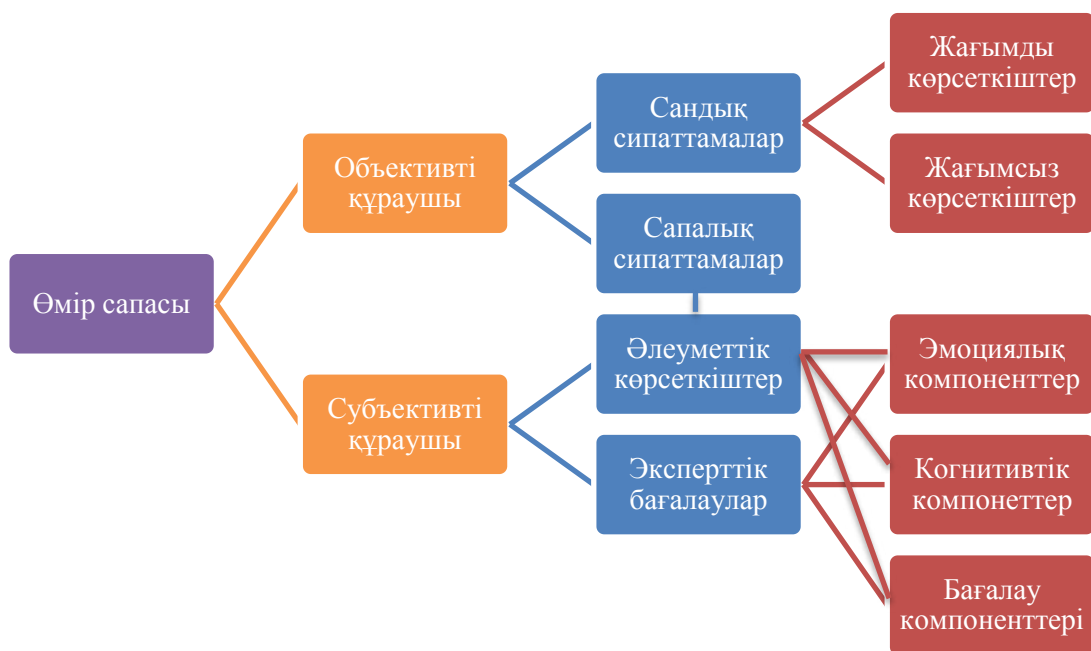
Егер біз қызметті белгілі бір өнім түрі ретінде қарастыратын болсақ, онда қызмет көрсету сапасы оның қажеттіліктерді қанағаттандыру қабілетімен анықталатындығын түсінуге болады, және бұл тұрғыда қызмет кәсіпорынның басқа өнімдерінен еш айырмашылығы жоқ. Бірақ қызметтерді өндіру және сату процесінің ерекшелігін ескере отырып, сапа анықтамасын нақтылауға болатындығы анық. Стандарттар жөніндегі халықаралық ұйымның (ISO) анықтамасы бойынша «сапа» дегеніміз - сапа көрсеткіштерінің белгіленген талаптарға сәйкестік дәрежесі. [3]

Жалпы түрде өмір сүру сапасы адамның келесі өмір сүру жағдайларының жүйесімен анықталады:

- адам тіршілігінің материалдық (физикалық, заттық) негізі, яғни қоршаған ортаның жағдайы, еңбек пен өмірдің материалдық-техникалық жағдайлары, бос уақытты өткізу, білім беру және денсаулық сақтау, сондай-ақ тұтынылатын тауарлар мен қызметтер;
- адамның өмір сүруінің саяси шарттары, оның ішінде оның құқықтық және әлеуметтік қауіпсіздігі, конституциялық кепілдіктері;
- адамның өмір сүруінің экономикалық шарттары, оның ішінде өндіріс жағдайы, шаруашылық институттарының тиімділігі, мемлекеттің энергетикалық және шикізат қорларының жағдайы, қоғамдағы адамгершілік ахуал;
- шығармашылық өзін-өзі таныту шарттары, өзін-өзі дамыту, қоғамдық белсенділік түрін таңдау еркіндігі, өмірлік ұстаным, ойлау мен мінез-құлық стилі, пікір білдіру құқығы және т.б.

Олардың пайда болу сипатымен анықталған осы шарттардың мазмұны бізге «өмір сапасы» ұғымындағы объективті және субъективті құрауыштарды, яғни адамның өмірлік ұстанымының сипаты мен дәрежесін (объективті аспект) және қажеттіліктердің қанағаттану

дәрежесін бағалауды (субъективті аспект) анықтауға мүмкіндік береді (2- сурет). Басқаша айтқанда, объективті құрауыш адамның өмірінің қалаған сапасы туралы идеясын қалыптастырады, яғни болашақ қажеттіліктерді, оның ішінде қызметтерді анықтайды, ал субъективті құрауыш тұтынудың қазіргі деңгейімен анықталатын өмірдің нақты сапасын құрайды. [4]



Сурет 2 - Өмір сапасының құраушылары

Демек, өмір сапасы адамның қажеттіліктері қаншалықты жүзеге асырылғандығымен, оның қанағаттандырылу деңгейімен, оны іске асырудың нәтижелері әлеуметтік стандарттармен және қоғам ресурстарымен қалай байланысты екендігімен анықталады. Халықтың өмір сүру деңгейі объективті негіз және халықтың өмір сүру сапасының бастапқы сатысы екендігіне сүйене отырып, өмір деңгейі мен сапасы сан мен сапа ретінде қарастырылмауы керек. Керісінше, олар бір объектінің - өмірдің сипаттамалары, бірақ әртүрлі тұрғыдан қарастырылған.

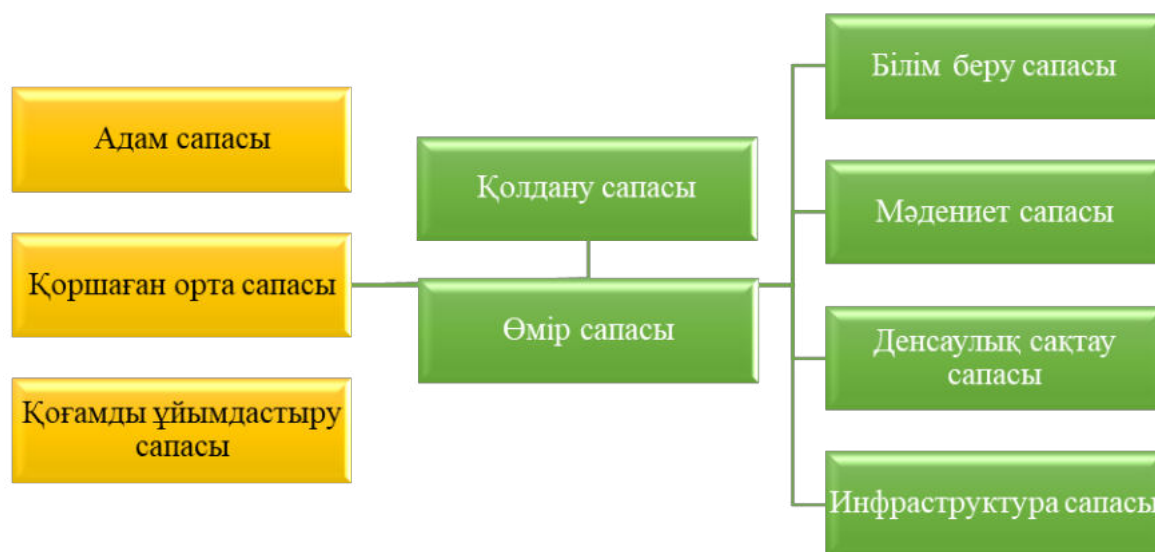
Өмір сапасының мұндай құрылымында өмір сапасының соңғы екі элементін қайталауға болады, өйткені адамдардың өмір сүру сапасына қанағаттануы адамның қажеттіліктері мен қалаған нәрселері туралы ойларына сәйкес келетін қажеттіліктерді қанағаттандыру дәрежесі болып саналады және өз кезегінде қажеттіліктерді қанағаттандыру дәрежесі өмір сүру деңгейі болып табылады. Өмір сапасы құрылымының элементі ретінде өмір сүру деңгейін өмір сапасының бастапқы, сандық өлшенетін сатысы ретінде емес, тұтыну сапасын ескеру қажет. Бұл жағдайда тұтыну сапасын анықтайтын тауарлар мен қызметтердің нақты құрамы туралы емес, олардың қажетті құрамы туралы айтылуда.

«Өмір деңгейі» мен «өмір сапасы» категорияларының ара қатынасына байланысты зерттеушілердің пікілеріне тоқталатын болсақ, зерттеушілер «Өмір деңгейі мен сапасының категориялары арасында тәуелділіктің генетикалық сипаты бар, ол өмір сапасы белгілі бір деңгейге негізделген, материалдық әл-ауқат, экономиканың, ғылымның, мәдениеттің дамуы, өмір деңгейінің тұжырымдамасында көрініс табады. Өмір сапасы сандық өлшеуге тура келмейтін қажеттіліктерді қанағаттандыру үшін сапалы жағдайларды өлшеу арқылы «өмір сүру деңгейі» ұғымының шектеулерін алып тастайтын көрсеткіш ретінде ұсынылуы мүмкін. Егер өмір сүру деңгейі қоғам мүшелерінің жақсылыққа деген қажеттіліктерін іске асыруды сипаттайтын болса, онда өмір сапасы - бұл жеке тұлға мен психологиялық жағдайға жету арқылы қажеттіліктерді қанағаттандыру деңгейі, оны тиісті бағалаусыз елдегі әл-ауқаттың

нақты деңгейін бағалау мүмкін емес, адамдардың қажеттіліктерін қанағаттандырудың нақты жағдайы туралы түсінікке ие болу керек» - деп есептейді. [5]

Осы көзқараспен келісе отырып, өмір сүру деңгейі өмір сапасынан айырмашылығы, ең алдымен, ақшалай табыстың жалпы мөлшеріне, оларды бөлудің біркелкілік дәрежесіне, табыстың сатып алу қабілетіне және кәсіпорындар ұсынатын тауарларды тұтыну көлеміне байланысты. Жалпы табыстың едәуір теңсіздігіне қарамастан, жоғары деңгей мен өмір сүру сапасы қамтамасыз етілетіні жалпыға мәлім. Сонымен қатар, өмір сүрудің жоғары деңгейіне олар біркелкі бөлінген кезде төменгі кірістерден қол жеткізілгенде, керісінше жағдай туындайды, яғни өмір сүру сапасы кірістердің құрылымына және оларды пайдалану бағыттарына байланысты болады.

Осы жағдайды ескере отырып, өмір сапасының құрылымын келесі компоненттердің құрамымен де анықтауға болады. Өмір сапасының бұл құрылымы бізге «өмір сапасы», «өмір сүру деңгейі», «өмір сүру салты», «тұрмыс дәстүрі» ұғымдарының арақатынасын анықтауға мүмкіндік береді (3-сурет).



Сурет 3 - Өмір сапасының құрылымы

Өмір сүру деңгейі қажеттіліктерді қанағаттандыру дәрежесіне тәуелді екендігін, ресурстар мен мүмкіндіктерге байланысты екендігін ескере отырып, өмір сүру деңгейі тұжырымдамасының негізі белгілі тауарларды тұтыну түрінде пайда болатын және іске асырылатын адамның қажеттіліктерінің әртүрлі екендігін мойындауға болады.

Бұл тәсіл қызмет көрсету саласында пайда болатын тұтынудың өмір салтының көрінісі ретінде өмір салты мен тұрмыс деңгейіне тәуелділігін негіздеуге мүмкіндік береді. Өмір сүру деңгейін тауарлар мен қызметтерді тұтынудың өлшемі ретінде түсіндіруді негізге ала отырып, тұтыну арқылы адам өзін әлеуметтік кеңістіктегі белгілі бір позицияға деген қалауын көрсетіп, өзін белгілі бір қоғамның мүшесі ретінде жариялайтыны айқын.

Екінші жағынан, адамдардың қажеттіліктері қатаң түрде жекеше болып табылады, олардың қанағаттану дәрежесі қандай-да бір статистикалық мәндермен белгіленбейді және іс жүзінде тек адамның ойында және, сәйкесінше, оның жеке пікірлері мен бағалауларында болады. Осылайша, өмір сапасын бағалау екі формада пайда болады: қажеттіліктерді қанағаттандыру деңгейі және адамдардың өз өмірінің деңгейіне қанағаттануы ретінде.

Адамның абыройы мен беделі өмір салты мен тұрмыс дәстүрін, өмірдің белгілі бір формаларын қалыптастырады, олар өз кезегінде адам мінез-құлқының, оның ішінде тұтыну саласының моделін анықтайды. Сонымен қатар, өмір салты - бұл әрқайсысы адамның жеке қасиеттеріне әсер ететін экономикалық, мәдени және әлеуметтік күштердің ауысуының нәтижесі.

Сапалы өмірдің негізін қалау барысында сапалы қызметке қол жеткізу өте маңызды. Ал, сапалы қызметті таңдау жоғарыда аталғандай адамның барлық өмір сүру деңгейін, экономикалық, әлеуметтік, мәдени, құқықтық қажеттіліктерін қанағаттандыратындай дәрежеде болуы қажет.

Қорытындылай келе, нақты өмір сүру салты мен тұрмыс дәстүрі қызмет саласының өзара қатынасын дәлелдейтін тұтыну үлгісін, тұтынушылар белсенділігінің сипатын, тұтыну құрылымын анықтайтындығын айта аламыз. Басқаша айтқанда, қызмет көрсету саласы адамға жеке тұрмыс дәстүрі мен өмір салтына сәйкес келетін тұтынуға қажетті тауарларды таңдау мүмкіндігін беруі керек, ал мінез-құлық үлгісі ретінде таңдалған тұрмыс дәстүрі мен өмір сүру салты тұтынылатын қызметтердің құрылымын және оларды алу қажеттіліктерін қалыптастырады.

Дәл осы жағдайлар, өмір сүру сапасын адамның идеяларына сәйкес келетін сапалы қызмет көрсету саласының әсерінен оның қалыптасу призмасы арқылы қарастыру мүмкіндігін анықтайды. Сапалы қызмет көрсету арқылы қоғамның сапасын арттыруға, уақытты және ресурстарды үнемдеуге жол ашылады. Сол себепті, қоғамға қажетті сапалы қызметті ұсыну барысында қоғамның тұрмыс дәстүрі мен өмір сүру салтына басты назар аудару өте маңызды. Аталған талаптарды орындап, тұтынушыларға қажетті қызметті ұсына отырып, сапалы өмір сүрудің негізін қалауға үлкен мүмкіндіктер бар.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Үкіметтің кеңейтілген отырысындағы президент баяндамасы, Нұр-Сұлтан қ., 24.01.2020
2. Мендебаев Т.М., Габдуллина А.З., Альпеисов А.Т. Сапаны басқару: оқулық.-Алматы: Дәуір, 2013.-248 б.
3. ҚР СТ ISO 9000-2007 Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік
4. Нагимова А.М. Социологический анализ качества жизни населения: региональный аспект. – Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. - 306 с.
5. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016. - 464 с.