

**ҚАРАҒАНДЫ
УНИВЕРСИТЕТІНІҢ
ХАБАРШЫСЫ**

ВЕСТНИК

**КАРАГАНДИНСКОГО
УНИВЕРСИТЕТА**

ISSN 0142-0843

ЭКОНОМИКА сериясы
№ 4(68)/2012
Серия **ЭКОНОМИКА**

Қазан–қараша–желтоқсан
1996 жылдан бастап шығады
Жылына 4 рет шығады

Октябрь–ноябрь–декабрь
Издается с 1996 года
Выходит 4 раза в год

Собственник РГП

**Қарагандинский государственный университет
имени Е.А.Букетова**

Бас редакторы — Главный редактор

Е.К.КУБЕЕВ,

академик МАН ВШ, д-р юрид. наук, профессор

Зам. главного редактора — Х.Б.Омаров, д-р техн. наук

Ответственный секретарь — Г.Ю.Аманбаева, д-р филол. наук

Серияның редакция алқасы — *Редакционная коллегия серии*

Р.С.Каренов,	редактор д-р экон. наук;
В.И.Герасимчук,	д-р экон. наук (Украина);
А.А.Кочурбаева,	д-р экон. наук (Кыргызстан);
Р.К.Андарова,	д-р экон. наук;
Ж.М.Шаекина,	д-р экон. наук;
Б.С.Есенгельдин,	д-р экон. наук;
Л.А.Родина,	д-р экон. наук (Россия);
Ладислав Тылл,	д-р PhD (Чехия)
Б.А.Ахметжанов,	д-р экон. наук;
А.Д.Дюсембаев,	д-р экон. наук;
С.К.Ержанова,	ответственный секретарь
	канд. экон. наук

Редакторы *Ж.Т.Нұрмұханова*
Редактор *И.Д.Рожнова*
Техн. редактор *А.М.Будник*

Издательство Карагандинского
государственного университета
им. Е.А.Букетова
100012, г. Караганда,
ул. Гоголя, 38,
тел.: (7212) 51-38-20
e-mail: izd_kargu@mail.ru

Басуға 28.12.2012 ж. қол қойылды.
Пішімі 60×84 1/8.
Офсеттік қағазы.
Көлемі 15,3 б.т.
Таралымы 300 дана.
Бағасы келісім бойынша.
Тапсырыс № 867.

Подписано в печать 28.12.2012 г.
Формат 60×84 1/8.
Бумага офсетная.
Объем 15,3 п.л. Тираж 300 экз.
Цена договорная. Заказ № 867.

Отпечатано в типографии
издательства КарГУ
им. Е.А.Букетова

Адрес редакции: 100028, г. Караганда, ул. Университетская, 28

Тел.: 77-03-69 (внутр. 1026); факс: (7212) 77-03-84.

E-mail: vestnick_kargu@ksu.kz Сайт: <http://www.ksu.kz>

© Карагандинский государственный университет, 2012

Зарегистрирован Министерством культуры, информации и общественного согласия Республики Казахстан.

Регистрационное свидетельство № 13112–Ж от 23.10.2012 г.

МАЗМҰНЫ

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ИНДУСТРИАЛДЫҚ САЯСАТТЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ТИІМДІЛІГІ

Каренов Р.С. Қызмет көрсету менеджменті —
заманауи басқарудың жаңа тұжырымдамасы .. 4

ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒЫ МЕНЕДЖМЕНТ ЖӘНЕ МАРКЕТИНГТІҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ

Каренов Р.С. Қызмет көрсету саласындағы
менеджменттің мәні, ерекшеліктері және
қағидалары 18

Герасимчук В.И. Аутсорсинг және менедж-
менттің заманауи тұжырымдамалары 33

Қазбеков Т.Б. Бірқатар кіші жүйелерден тұра-
тын кәсіпорынды басқаруды жетілдіру 39

ӘЛЕМНІҢ БӘСЕКЕҚАБІЛЕТТІ 50 ЕЛДЕР ҚАТАРЫНА ҚОСЫЛУ ШЕҢБЕРІНДЕГІ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АЙМАҚТАРЫ МЕН САЛАЛАРЫНЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ДАМУЫНЫҢ МӘСЕЛЕЛЕРІ

Романько Е.Б. Ғылыми-техникалық прогресс
экономикалық өсу мен бәсекеқабілеттілігінің
шешуші факторы ретінде 47

Мамраева Д.Г., Ташенова Л.В. Қазақстандағы
спорттық туризмнің жағдайы мен дамуын тал-
дау 54

Иманбекова А.М. Кен өндіру кәсіпорында-
рында жұмыскерлердің денсаулығын сақтау
және жұмыс қабілеттілігін оңтайлы қолдау
мәселелерін шешу жолдары 61

ӨНДІРІСТІК ЖҮЙЕЛЕРДІ ЭКОНОМИКАЛЫҚ-МАТЕМАТИКАЛЫҚ МОДЕЛЬДЕУ ЖӘНЕ БОЛЖАУ

Стыбаева А.З. Тұрақты, айналымы және жал-
пы өндіріс шығындары арасындағы өзара бай-
ланыстың сипатын зерттеу өзектілігі 68

ҚАРЖЫ-НЕСИЕ ЖҮЙЕСІ

*Есенгельдин Б.С., Жахметова А.К., Есенгель-
дина А.С.* Кәсіпорынның қаржылық тұрақты-
лығын бағалаудың қазіргі уақыттағы әдісте-
мелік негіздері 76

Алина Г.Б., Жұмабекова А.Т. Инвестициялық
нарықтың қалыптасуы және оның қызмет ат-
қаруының теориялық аспектілері 83

СОДЕРЖАНИЕ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ ИННОВАЦИОННОЙ И ИНДУСТРИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В КАЗАХСТАНЕ

Каренов Р.С. Сервисный менеджмент — но-
вая концепция современного управления 4

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА

Каренов Р.С. Сущность, особенности и прин-
ципы менеджмента в сфере услуг 18

Герасимчук В.И. Аутсорсинг и современные
концепции менеджмента 33

Казбеков Т.Б. Совершенствование управления
предприятием, состоящим из ряда функцио-
нальных подсистем 39

ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ И ОТРАСЛЕЙ В СВЕТЕ ВХОЖДЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН В ЧИСЛО 50-ТИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫХ СТРАН МИРА

Романько Е.Б. Научно-технический прогресс
как решающий фактор экономического роста
и конкурентоспособности 47

Mamrayeva D.G., Tashenova L.V. The analysis
of the development of sport tourism in the
Republic of Kazakhstan 54

Иманбекова А.М. Пути решения проблем
охраны здоровья и поддержания оптимальной
работоспособности рабочих на горно-
добывающих предприятиях 61

ЭКОНОМИКО-МАТЕМАТИЧЕСКОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМ

Стыбаева А.З. Актуальность изучения харак-
тера взаимосвязи между постоянными, пере-
менными и общими издержками производства 68

ФИНАНСОВО-КРЕДИТНАЯ СИСТЕМА

*Есенгельдин Б.С., Жахметова А.К., Есен-
гельдина А.С.* Методические основы оценки
финансовой устойчивости предприятия в со-
временных условиях 76

Алина Г.Б., Джумабекова А.Т. Теоретические
аспекты формирования и функционирования
рынка инвестиций 83

**ЖАС ҒАЛЫМ
МІНБЕСІ**

<i>Каренов К.М.</i> Желілік модельдерді уақыт тұрғысынан оңтайландырудың ілімдік және әдіс-темелік негіздері	90
<i>Мұратбекова Ж.А.</i> Қазақстанның отын-энергетикалық кешені кәсіпорындарын басқарудың ұйымдық құрылымдары	96
<i>Түсіпов А.М.</i> Қазақстан Республикасының индустриалды-инновациялық дамуы мәселелері тұрғысындағы баламалы энергетика	103
<i>Нұрғалиева А.А.</i> Ауыл шаруашылығындағы экономикалық құбылыстарды корреляциялық-регрессиялық талдау	110
АВТОРЛАР ТУРАЛЫ МӘЛІМЕТТЕР	117
2012 жылғы «Қарағанды университетінің хабаршысында» жарияланған мақалалардың көрсеткіші. «Экономика» сериясы.....	118

**ТРИБУНА
МОЛОДОГО УЧЕНОГО**

<i>Каренов К.М.</i> Теоретические и методические основы оптимизации сетевых моделей по времени	90
<i>Муратбекова Ж.А.</i> Организационные структуры управления предприятиями топливно-энергетического комплекса Казахстана	96
<i>Тусупов А.М.</i> Альтернативная энергетика в свете проблем индустриально-инновационного развития Республики Казахстан	103
<i>Нурғалиева А.А.</i> Процесс корреляционно-регрессионного анализа экономических явлений в сельском хозяйстве	110
СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ.....	117
Указатель статей, опубликованных в «Вестнике Карагандинского университета» в 2012 году. Серия «Экономика».....	118

ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ИНДУСТРИАЛДЫҚ САЯСАТТЫ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ТИІМДІЛІГІ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ ИННОВАЦИОННОЙ И ИНДУСТРИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В КАЗАХСТАНЕ

УДК 338.24:35

Р.С.Каренов

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Сервисный менеджмент — новая концепция современного управления

Выявлено, что сервисное сопровождение технически сложной продукции является одной из функций маркетинга на предприятии, направленных на повышение конкурентоспособности товара. Рассмотрены объективные тенденции, обуславливающие возрастающее значение сервисного обслуживания. Проанализированы общепринятые в мировой практике принципы современного сервиса. Установлены классификационные критерии, позволяющие выделить основные виды сервиса. Уделено внимание раскрытию понятия «сервисный менеджмент». Обобщены основные концептуальные положения, отражающие его сущность. Обоснована целесообразность перехода от традиционной концепции ведения бизнеса к сервисной. Показаны значение и роль аутсорсинга как реального инструмента повышения эффективности производства в отечественной горной промышленности.

Ключевые слова: сервис, обслуживание, менеджмент, товар, тенденция, принцип, услуга, вид, организация, структура, служба.

Специфический характер взаимоотношений индустрии сервиса с товарами

Развитие маркетинга тесно связано с эволюцией понятия товара. С точки зрения маркетинга в любом товаре можно выделить три уровня (рис. 1):

- замысел товара — обобщенный товар;
- реальное исполнение товара — реальный товар;
- сопровождение товара — расширенный или интегрированный товар.

На первом уровне создания товара (товар по замыслу, или обобщенный товар) определяется, что в действительности будет приобретать покупатель.

Реальное исполнение товара (второй уровень) определяет его товарный вид, привлекательность для покупателя, отличие от товаров-конкурентов. Ко второму уровню товара относятся все те потребительские свойства, которые важны для покупателя и на которые он обращает внимание при выборе товара. Как правило, сюда входят: товарный знак (а в более широком смысле — фирменный стиль, определяющий престижность товара), качество и надежность продукции, дизайн, упаковка, вес, габариты, вместимость, мощность, или производительность, эргономические показатели (уровень шума, вибрации и т.д.), цена и другие потребительские свойства.

Расширенный или интегрированный образ товара (третий уровень) формируется за счет предоставления потребителям ряда дополнительных услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией товара. Это предпродажная подготовка товара, комплекс услуг по продаже (демонстрация, консультации и проявление личного внимания к покупателю, обучение, доставка, установка, продажа в кредит, гарантия возврата и т.д.), а также послепродажное обслуживание, которое подразделяется на гарантийное и послегарантийное.

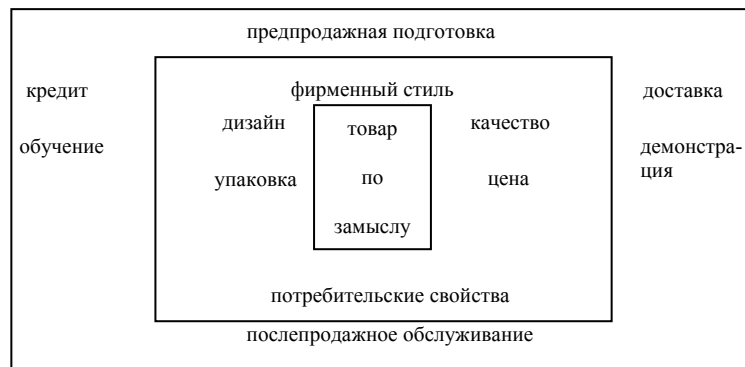


Рисунок 1. Три уровня товара (данные работы [1; 35])

Следовательно, развитие маркетинга в последние годы привело к тому, что понятие товара расширяется. Он рассматривается как совокупность материального продукта и сервисного обслуживания, которое носит интегральный характер и осуществляется на протяжении всего процесса потребления товара. Появление совокупного предложения «товар-услуга» вместо простой продажи товара отвечает нуждам потребителей и является эффективным средством конкурентной борьбы.

Необходимо отметить специфический характер взаимоотношений индустрии сервиса с товарами: товар в принципе может быть продан и без дополнительных услуг, а вот сервисные услуги без товара появиться не могут. Сервисное сопровождение технически сложной продукции является одной из функций маркетинга на предприятии, направленной на повышение конкурентоспособности товара [1; 38].

Для привлечения клиентов и уменьшения коммерческого риска при оказании сервисных услуг предприятия проводятся консультации с потенциальными потребителями и учитывают их пожелания при разработке комплекса товар-услуги.

Объективные тенденции, обуславливающие возрастающее значение сервисного обслуживания

В настоящее время наиболее распространено определение сервиса как работы по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей [2; 15].

В работе [3; 188] дается несколько расширенное определение сервиса: «Сервис — это система обеспечения, позволяющая покупателю (потребителю) выбрать для себя оптимальный вариант приобретения и потребления технически сложного изделия, а также экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока, диктуемого интересами потребителя».

По мнению В.В.Кулибановой [2; 11], возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей в последние годы обусловлено следующими устойчивыми объективными тенденциями:

а) возрастание сложности промышленных изделий и вследствие этого появление дополнительных требований к квалификации кадров эксплуатационников, к качеству проведения ремонтных и обслуживающих работ;

б) быстрое моральное старение производственного аппарата, вызванное ускорением научно-технического прогресса (НТП), которое приводит к необходимости выполнения принудительной модернизации;

в) повышение требований к качеству промышленных изделий вследствие изменения ситуации в отношениях между потребителем и производителем;

г) истощение источников естественных ресурсов и возрастание роли вторичных ресурсов.

Сегодня выходящие на рынок сервисные службы и вообще специалисты по сервису являются основным источником маркетинговой информации, необходимой для создания идей новых товаров и модификаций уже производимых.

Общепринятые в мировой практике принципы современного сервиса

Маркетинг сервисных услуг предполагает соблюдение некоторых общепринятых в мировой практике принципов (рис. 2).

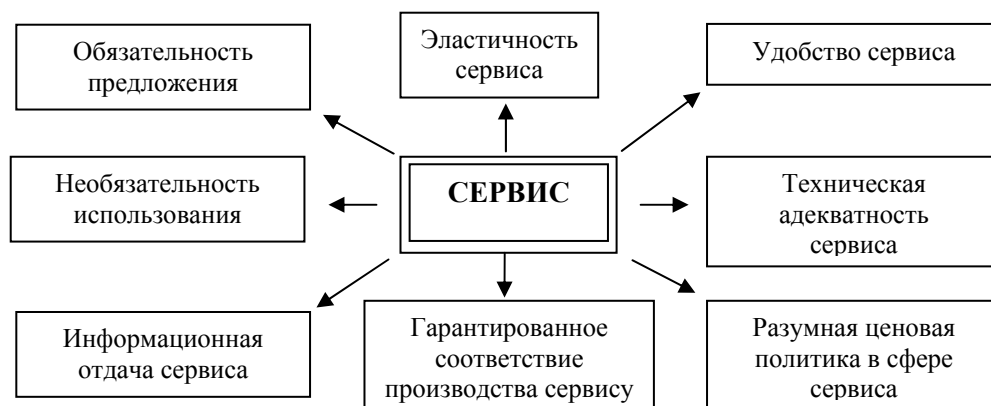


Рисунок 2. Принципы современного сервиса (данные работы [4; 263])

Д.И.Баркан считает, что в мире цивилизованного рынка соблюдение общепринятых норм (принципов) предостерегает от ряда следующих ошибок [5; 174, 175]:

1) обязательность предложения. Фирма, выпускающая изделия, которые требуют сервисных услуг, не предлагающая никаких его форм потребителю, в условиях рынка обречена на поражение в конкурентной борьбе;

2) необязательность использования. Фирма не должна навязывать клиенту сервис: решение покупателя должно быть абсолютно свободным;

3) эластичность сервиса. Пакет сервисных мероприятий фирмы может быть достаточно широк: от минимально необходимых до максимально целесообразных. При этом фирма должна быть готова проконсультировать покупателя, и это тоже форма сервиса;

4) удобство сервиса. Грамотный маркетинг предполагает предоставление сервиса в том месте, в такое время и в такой форме, которые устраивают покупателя;

5) техническая адекватность сервиса. Современные предприятия все в большей мере оснащаются новейшей техникой, резко усложняющей собственно технологию изготовления изделия. И если технический уровень оборудования и технологии сервиса не будут адекватны производству, трудно, видимо, рассчитывать на необходимое качество сервиса;

6) информационная отдача сервиса. Успешная деятельность фирмы предполагает максимально широкий сбор различных данных, которые может выдать служба сервиса о всех сторонах эксплуатации товаров, об оценках и мнениях клиентов, поведении конкурентов и приемах их сервиса и т.д.;

7) разумная ценовая политика в сфере сервиса. Сервис должен быть не столько источником дополнительной прибыли, сколько стимулом для приобретения товаров фирмы и инструментом укрепления доверия покупателей;

8) гарантированное соответствие производства сервису. Добросовестно относящийся к потребителю производитель будет строго и жестко соизмерять свои производственные мощности с возможностями сервиса и никогда не поставит клиента в условия «обслужи себя сам».

Важно отметить главный принцип современного сервиса: «Кто производит, тот и обслуживает». Иными словами, кто производит изделие, тот организует и ведет его сервис.

Классификационные критерии, позволяющие выделить основные виды сервиса

К классификационным критериям, помогающим выделить основные виды сервиса, можно отнести временные параметры и содержание работ (рис. 3).

Предпродажные услуги, связанные с подготовкой товаров к продаже и собственно с продажей и привлечением покупателей, включают такие виды [1; 41]:

- подготовка товара к продаже, придание готовой продукции товарного вида после доставки к месту продажи: распаковка товара, снятие антикоррозийных и иных покрытий, монтаж, заправка топливом, наладка и регулирование, доведение показателей до паспортного уровня, исправление повреждений, полученных при транспортировке;

- разработка системы каталогов и прейскурантов, подготовка, а при необходимости и перевод технической документации и инструкций пользования на соответствующий язык;
- подгонка по размеру, приспособление и отделка;
- демонстрация продукции покупателям, обучение обращению с товаром;
- проведение испытаний, специальное исполнение изделия;
- технические и иные консультации покупателя;
- проявление личного внимания к покупателю;
- дегустация (пищевой продукции);
- оформление (например, подарочная упаковка);
- измерение (например, ковров);
- организационные меры по реализации продукции и многое другое.

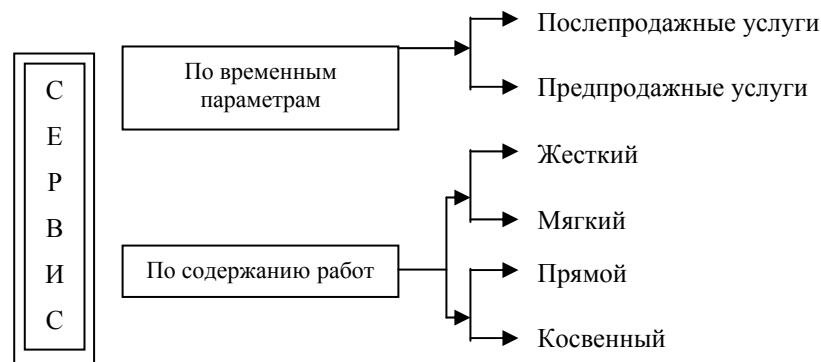


Рисунок 3. Основные виды сервиса (данные работы [4; 265])

Послепродажные услуги включают следующие виды услуг, оказываемых покупателю от момента продажи продукции до ее утилизации [1; 42, 43]:

- быстрая и бесплатная доставка;
- установка изделия, обучение или инструктаж покупателя правилам и приемам грамотного использования изделия. В отдельных случаях такое обучение бывает платным, что оговаривается в контракте;
- подготовка продукции к эксплуатации;
- продажа дополнительного или вспомогательного оборудования и устройств;
- система расчетов (в кредит, на условиях лизинга);
- специальные финансовые условия (гарантия возврата денег, например);
- страхование продукции;
- инспекционные посещения с целью проверки безопасности установки и использования проданной продукции;
- гарантийное обслуживание;
- обслуживание по договору (послегарантийное обслуживание);
- предоставление запасного оборудования в случае ремонта;
- наличие и предоставление запасных частей в течение всего срока службы изделия и многое другое.

В комплексе послепродажных услуг особо выделяют гарантийные и послегарантийные услуги.

Гарантийный сервис заключается в своевременном осуществлении всех работ, от которых зависит бесперебойная эксплуатация техники. Обслуживание осуществляется бесплатно, хотя понятно, что цена гарантийного сервиса включена в продажную цену товара. Работники службы сервиса известных фирм в гарантийный период регулярно, без специального вызова, посещают покупателя, осматривают проданную технику, контролируют правильность ее эксплуатации и повседневного ухода, проводят все положенные регламентные работы (регулировка, замена изношенных деталей и т.д.).

Послегарантийный сервис осуществляется на договорной основе за плату. В этот период (до прекращения эксплуатации) фирма-продавец может вести планомерно-предупредительный и капи-

тальный ремонт, снабжать запчастями, проводить модернизацию, осуществлять дополнительное обучение персонала.

Задача послегарантийного обслуживания — сократить поломки, увеличить межремонтные сроки, повысить безопасность эксплуатации, т.е. поддерживать в рабочем состоянии товары длительного пользования.

Исследования показывают, что в сфере послепродажного обслуживания критериями эффективности деятельности предприятий, с точки зрения клиентов, являются: способность быстро отозваться на просьбу о помощи; скорость выполнения заказов на замену деталей, что требует значительного запаса деталей на каждом уровне системы распределения запасных частей; техническая компетентность работников обслуживания.

Следует отметить, что важной проблемой послепродажного обслуживания является эффективная система распределения запасных частей.

В то же время все большее место в сервисе занимают интеллектуальные услуги, а не чисто технические работы. Например, это может быть какой-то особый набор рецептов для приготовления пищи в микроволновой печи, а не только инструкция по ее эксплуатации, или комплекс индивидуальных консультаций для фермера по вопросам обработки его участка. Отсюда и происходит деление сервиса по содержанию работ на [4; 267–368]:

1) жесткий сервис — все виды услуг, связанных с поддержанием работоспособности, безотказности заданных параметров работы товара;

2) мягкий сервис — комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также просто с расширением сферы полезности товара для него.

Существует прямой и косвенный сервис. Когда производитель обеспечивает фермеру квалифицированную оценку наиболее эффективных режимов обработки его участка на купленном тракторе — это прямой сервис. Если официальный представитель завода-производителя, с целью поддержания хороших отношений с клиентом, приглашает жену фермера на бесплатные бухгалтерские курсы — это косвенный сервис. То есть услуги, связанные непосредственно с приобретением товара, относятся к прямому сервису, не имеющие же прямого отношения к покупке товара, — к косвенному.

Организация сервиса

Сервис, в зависимости от характера товара, удаленности потребителя и других особенностей рыночной ситуации, может быть организован по-разному [6; 285, 286].

Вариант 1. Сервис ведется исключительно персоналом производителя — рекомендуется, когда реализуемые товары сложны, покупателей немного, а объем сервиса значителен, и он может осуществляться высококвалифицированными специалистами. Прямой контакт между персоналом продавца и покупателями, свойственный этому варианту сервиса, особенно важен, когда изготовитель только вводит товар на рынок. В этом случае важно устранить выявившиеся недостатки оперативно и без шумной огласки. Кроме того, фирма получит ценнейшую первичную информацию о работе товаров в реальных условиях эксплуатации.

Вариант 2. Сервис осуществляется персоналом филиалов предприятия-изготовителя, обладает всеми преимуществами варианта 1 и, кроме того, максимально приближает службу сервиса к местам использования товаров, т.е. к потребителям. Этот вариант рекомендуется на стадии достаточного распространения товара, когда число покупателей значительно увеличилось.

Вариант 3. Сервис поручается независимой специализированной фирме. Такой подход особенно выгоден при сервисе потребительских товаров. В данном случае с изготовителя полностью снимаются все заботы о сервисе, но требуются значительные отчисления в пользу посредника. Правда, при этом затрудняется общение персонала изготовителя с потребителями, что не позволяет оперативно получать информацию о качестве товаров.

Вариант 4. Сервис осуществляется посредниками (агентские фирмы, дилеры), которые несут полную ответственность за качество сервиса и удовлетворение претензий по нему. Такой подход традиционно используется при сервисе, связанном с автомобилями, сельскохозяйственной и дорожно-транспортной техникой. Посредник, сфера деятельности которого охватывает часть рынка, хорошо знает своих покупателей, условия эксплуатации техники, квалификацию специалистов-эксплуатационников. Как правило, между посредником и фирмой-изготовителем складываются

долгосрочные взаимоотношения, в результате чего последняя имеет возможность получения достоверной и оперативной информации о качестве продукции, ее недостатках, претензиях потребителей.

Вариант 5. Работы, относящиеся к технологическому обслуживанию, поручаются персоналу предприятия-покупателя. Его применяют, когда технику эксплуатирует предприятие, само являющееся производителем сложного промышленного оборудования. Оно располагает, как правило, высококвалифицированными специалистами, способными после обучения у поставщика или на месте эксплуатации техники производить все необходимые сервисные работы.

Структура службы сервиса

Структурно служба сервиса строится обычно по принципу пирамиды: центральная служба в регионе действия предприятия и максимально приближенные к местам эксплуатации техники периферийные отделения (рис. 4).

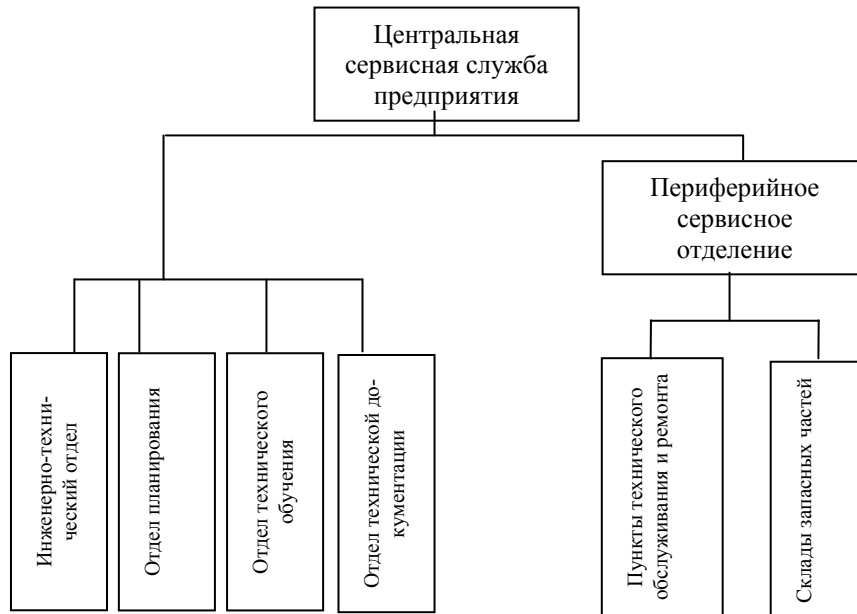


Рисунок 4. Структура центральной сервисной службы предприятия (данные работы [7; 156])

Как видно из рисунка 4, центральная сервисная служба предприятия состоит из нескольких секций (отделов, служб). Задачи инженерно-технического отдела (службы) — сбор технической информации, связанной с выпуском новых товаров и совершенствованием существующих.

Служба планирования участвует в исследовании рынков, выдвигает предложения о производстве новых товаров и совершенствовании существующих.

Служба технического обучения проводит курсы повышения квалификации собственного персонала фирмы и персонала покупателей, разрабатывает новые учебные материалы.

Один из важнейших элементов сервиса — техническая документация, которую следует издавать на языке конечного пользователя продукции, делать предельно простой и понятной. В ее комплект обычно входят техническое описание и инструкция по эксплуатации (иногда — по ремонту), каталоги запасных частей.

Периферийное сервисное обслуживание, работа которого охватывает определенный регион (иногда — группу регионов, географически расположенных близко друг от друга) или большой район страны, обычно состоит из сети пунктов технического обслуживания и ремонта с сервисными автомобилями для выездной работы, которые снабжены диагностической и ремонтной аппаратурой (оборудованием). Кроме того, имеются склады запасных частей, стационарные или передвижные классы для обучения персонала покупателей.

Планирование (прогнозирование) снабжения запчастями

Снабжение запасными частями должно обеспечивать приведение в работоспособное состояние технически сложных изделий в оговоренные сроки (от одних суток до нескольких). Поскольку запас-

ные части, находящиеся на складе,— это омертвленный капитал, их количество определяется подчас по достаточно сложным методикам, с применением экономико-математических моделей.

План (прогноз) выпуска запчастей разрабатывается на основе норм расхода, статистики выхода деталей из строя, режимов эксплуатации и т.д. Одновременно все эти данные сообщаются производителям для принятия соответствующих мер.

При планировании (прогнозировании) учитывается множество других факторов, к которым могут быть отнесены: квалификация пользователей товаров; режим эксплуатации товаров; погодноклиматические условия; технические возможности ремонтных предприятий и т.д. [8; 151, 152].

Работа по обеспечению запчастями считается удовлетворительной, если спрос на запчасти в установленные сроки обеспечивается на 91–96 %. Для совершенствования методов контроля и учета запчасти разделяются по номенклатуре и стоимости.

Понятие «сервисный менеджмент»

Менеджмент как научная дисциплина имеет различные направления. Структура менеджмента по предметам, ресурсам и объектам показана на рисунке 5. Сначала изучаются концептуальные основы менеджмента (общая теория менеджмента), основы теории организации, систем управления, теории мотивации и лидерства, история менеджмента, социологические и психологические основы управления персоналом.

На втором уровне (см. рис. 5) изучаются важные предметные вопросы: стратегический, производственный, инновационный, антикризисный менеджмент и др. На третьем уровне приступают к освоению специальных ресурсных вопросов, связанных с финансами, персоналом, временем, информацией, материальными ресурсами. На четвертом уровне осваивают специфические вопросы практического менеджмента, связанные непосредственно с объектом исследования, например, банками, социально-культурной или страховой сферой, туризмом и т.д. Указанная последовательность раскрывает научное содержание менеджмента в образовательном процессе [9; 11].

Общая теория менеджмента (основы)

Деление по предметам изучения

Стратегический менеджмент	Производственный менеджмент	Инновационный менеджмент	Антикризисный менеджмент и другие
---------------------------	-----------------------------	--------------------------	-----------------------------------

Деление по ресурсам

Менеджмент материальных ресурсов	Финансовый менеджмент	Менеджмент персонала	Информационный менеджмент	Тайм - менеджмент (управление временными ресурсами)
----------------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------------	---

Деление по объектам и сферам деятельности

Менеджмент банков	Менеджмент сервисных организаций	Менеджмент страховых компаний	Менеджмент производственных организаций	Менеджмент туризма и другие
-------------------	----------------------------------	-------------------------------	---	-----------------------------

Рисунок 5. Структура менеджмента по предметам, ресурсам и объектам деятельности (данные работы [9; 11])

В сервисной организации встречаются различные подходы к менеджменту (системный, функциональный, процессный, маркетинговый, логистический и др.), а также концепция сервисного менеджмента.

Сервисный менеджмент вначале был разработан как дополнение к маркетингу промышленных товаров. Понятие «сервисный менеджмент» было введено в научный и практический оборот в начале 80-х годов XX в. в Швеции и Великобритании. Постепенно оно стало общепринятым, обозначая принципиальную направленность управленческой деятельности. Решающую роль в формировании новой концепции сыграли пять предметных областей — маркетинг, операционный менеджмент, организационная теория, управление человеческими ресурсами и управление качеством. Шестой составной частью возникающего нового научного направления можно считать практику карьерных менеджеров и консультантов. «Сервисный менеджмент — это тотальный организационный подход, который делает качество сервиса, воспринимаемое клиентом, главной движущей силой бизнес-деятельности» [10; 20].

Однако более развернутое определение данной концепции может быть изложено следующим образом: «Сервисный менеджмент представляет собой философию управления, согласно которой оно должно быть принципиально ориентировано, во-первых, на максимально возможное удовлетворение специфических потребностей конкретного клиента путем предоставления ему сервисного продукта (самостоятельной услуги или системы, объединяющей материальный продукт и сопутствующие услуги), обладающего определенным эффектом полезности, т.е. качеством, оцениваемым потребителем; во-вторых, на создание в организации возможностей и условий для производства такого продукта (обеспечение персоналом, материальными ресурсами, технологией); в-третьих, на увязывание целей и интересов (выгоды) всех вовлеченных в процесс оказания услуги сторон (организации, клиентов, других групп интересов)» [11; 109, 110].

Материальный продукт превращается в носителя услуги (условие оказания). Усиливается роль неосязаемых атрибутов (комфорта, внимания, доброжелательности) как стимулов к совершению покупки.

Основные концептуальные положения, отражающие сущность сервисного менеджмента

Сущность сервисного менеджмента можно представить исходя из концептуальных положений [9; 106–108].

1. *Полная перспектива менеджмента.* Традиционные принципы менеджмента в духе «научного управления» в значительной степени основаны на специализации и разделении труда. Сервисный менеджмент базируется на принципиально ином подходе, предписывающем рассматривать и развивать внутриорганизационные и межорганизационные отношения. Работа в команде, межфункциональное сотрудничество, межорганизационное партнерство и долгосрочная перспектива — вот ценности, свойственные данному прикладному направлению науки. Определения сервисного менеджмента и сервисной конкуренции подразумевают, что не только фирмы, работающие в сфере услуг, но и все типы организаций должны быть включены в рассмотрение проблемы. В соответствии с концепцией сервисного менеджмента более важной, чем экономия от сокращения издержек и роста масштаба деятельности, представляется внешняя эффективность.

2. *Ориентация на клиента.* Общий вывод сервисного менеджмента — акцент на «рыночную экономию», вместо подчеркивания значения фактора экономии на масштабе производства. Это означает, что конкурентные преимущества и доходность достигаются, скорее, путем более тесной рыночной ориентации, чем за счет крупномасштабной деятельности и снижения издержек на единицу товара (продукта или услуги). Фокусирование на клиенте в исследовании услуг оказало решающее воздействие на общий подход к управлению качеством. Ориентация на клиента — центральный аспект программ тотального управления качеством (Total Quality Management, TQM) [12; 86].

3. *Ориентация на качество.* Это положение также имеет решающее значение для сервисного менеджмента. Качество ранее рассматривалось как проблема внутрипроизводственной эффективности и в операционном и в производственном менеджменте. В результате маркетинговых исследований было доказано, что управление качеством должно стать неотъемлемым элементом сервисной теории.

4. *Долгосрочная перспектива.* Данное понятие, часто используемое в сервисном менеджменте, оказало значительное влияние и на маркетинг. Исследования в области маркетинга услуг сделали очевидной важность долгосрочных отношений для реализации целей компаний (в том числе и на коротком временном отрезке). Это подтверждает появившийся интерес к экономике отношений с кли-

ентом. Маркетинг отношений с клиентом — новый подход в маркетинге, становящийся все более и более важным.

5. *Системный подход к управлению.* В рамках сервисного менеджмента такой подход приводит к нескольким последствиям. Так, в маркетинге — это необходимость более широкого понимания термина «продавец», в частности, можно сделать вывод о том, что в той или иной ситуации каждый работник фирмы оказывается продавцом услуг.

6. *Фокусирование на внутреннем развитии.* У сервисного менеджмента есть «внутренний» объект интереса, для которого ключевыми вопросами являются развитие персонала и максимальное соответствие обязательств работника целям и стратегиям фирмы. В исследованиях по сервисному маркетингу эти вопросы определяются как задача «внутреннего маркетинга». Важную роль играет также внутренний рынок труда персонала.

Новая концепция менеджмента имеет особое значение для предприятий и организаций сферы услуг, деятельность которых непосредственно ориентирована на клиентов (потребителей) и существенно зависит от их запросов.

Сутью сервисного менеджмента является интеграция функций управления сервисным предприятием — маркетинга, управления операциями, управления персоналом.

*Модель из восьми элементов как основа концепции сервисного менеджмента
при разработке рыночной стратегии*

Основой концепции сервисного менеджмента при разработке рыночной стратегии может стать модель из восьми элементов (8 «р» — по аналогии с классической маркетинговой моделью «4 р»). Рациональная интеграция этих элементов дает синергетический эффект, способствующий успеху сервисного бизнеса.

В соответствии с данной моделью четыре стратегических элемента маркетинговой деятельности предприятия — продукт (product), цена (price), место (place) и продвижение (promotion) — следует дополнить следующими: процесс (process), производительность (productivity), люди (people) и материальные признаки качества (physical evidence) [9; 108–112].

1. *Сервисный продукт.* Менеджеры должны комбинировать потребительские свойства как основного продукта (товара или услуги), так и связанных с ним дополнительных элементов сервиса таким образом, чтобы увеличить эффект полезности для потребителей, при этом необходимо учитывать возможности конкурирующих продуктов. Иначе говоря, во внимание должны приниматься все аспекты сервисной деятельности, обладающие потенциалом для повышения ценности сервисного продукта для клиента. При этом, с одной стороны, необходимы стандартизация и автоматизация услуг, с другой — их индивидуализация. Ценовая конкуренция требует снижения издержек производства услуг, отсюда тенденция к постоянной стандартизации и автоматизации на предприятиях. В то же время завоевание преимуществ в издержках грозит потерей личных контактов с клиентом. Чтобы обеспечить приемлемость услуг и добиться преимуществ профилирования в конкурентной борьбе, сервисные компании прибегают к модульному принципу формирования сервисного продукта с учетом индивидуальных запросов клиента. Несмотря на применение стандартных модулей, специфические запросы потребителя удовлетворяются в соответствии с его индивидуальными требованиями.

2. *Место, пространство и время.* Предоставление сервисного продукта клиентам обусловливается решением относительно места и времени поставки, так же как используемых способов и каналов. Поставка может осуществляться по материальным или виртуальным каналам (либо по тем и другим), в зависимости от характера оказываемой услуги. Обслуживающие мощности должны размещаться в непосредственной близости к клиенту, особенно когда тот участвует в производственном процессе. Сервисные фирмы могут предоставлять услуги сами или, в целях расширения рынка, через посреднические организации, которые за определенную плату или процент от цены реализации выполняют некоторые задачи, связанные с продажами, послепродажным обслуживанием и контактами с клиентами.

Развитие информационно-коммуникационных технологий, главным образом сети Интернет, позволяет решить многие проблемы услуг информационного характера. С помощью Интернета такие услуги выводятся в виртуальное пространство и могут быть востребованы клиентом через компьютер в любом месте и всякий раз, когда ему это необходимо. Временная политика при предоставлении услуг стоит на первом плане. Вопрос времени имеет здесь два аспекта — своевременность и скорость поставки, которая относится, прежде всего, к услугам, ориентированным на процесс, при оказании

которых важно избежать ожиданий или простоев. Затраты времени становятся важнейшим критерием деятельности, который должен принимать в расчет поставщик услуг.

Таким образом, скорость поставки сервисного продукта и удобство в отношении места и времени для потребителя имеют решающее значение при разработке сервисной стратегии.

3. *Процесс.* Создание и поставка сервисного продукта требуют проектирования и выполнения технологических процессов, регламентирующих методы и последовательность действий, в соответствии с которыми функционируют сервисные операционные системы. При этом особое внимание следует уделять разработке производственных процессов в случае интеграции в них клиентов. Неудачно разработанные процессы могут раздражать потребителей, если они сталкиваются с медленной, бюрократизированной и неэффективной поставкой услуги. При применении нерациональной технологии затрудняется работа персонала, непосредственно контактирующего с клиентами, снижается производительность и увеличивается вероятность провалов в обслуживании.

4. *Производительность и качество.* Часто обсуждающиеся раздельно, эти элементы необходимо рассматривать во взаимосвязи. Производительность отражает степень эффективности процесса преобразования входящих ресурсов в конечный результат — услугу, которая оценивается клиентом, тогда как качество — степень удовлетворенности клиента услугой, соответствия его потребностям, желаниям и ожиданиям. Повышение производительности дает возможность контролировать производственные издержки и сдерживать их рост. С другой стороны, менеджменту не следует стремиться во что бы то ни стало снижать затраты, поскольку их чрезмерное сокращение может привести к ухудшению качества услуг. Качество, определяемое потребителем, служит основой для дифференциации сервисного продукта и обеспечения лояльности клиента. Однако инвестирование в мероприятия по повышению качества не должно вызывать снижения рентабельности.

5. *Люди.* Персонал сервисных фирм оказывает большое влияние на восприятие качества услуг, прежде всего тех, производство которых характеризуется высокой степенью взаимодействия между обеими сторонами. Клиенты зачастую судят о качестве получаемых услуг, полагаясь на оценку лиц, предоставляющих их. Квалифицированные, т.е. профессионально и социально компетентные, а также достаточно мотивированные кадры становятся наиболее ценным ресурсом сервисных предприятий. Услуга клиентуре не рассматривается как функциональная обязанность персонала, а превращается в его внутреннюю потребность и естественный образ действия. В сервисной экономике формируется явно выраженная культура услуг.

6. *Продвижение и обучение.* Успех продвижения сервисного продукта на рынок зависит, прежде всего, от наличия эффективных коммуникаций. Этот компонент играет важную роль в управлении поведением клиентов: обеспечивает их необходимой информацией и рекомендациями, убеждает в достоинствах продукта, мотивирует к определенным действиям в определенное время. С помощью коммуникаций часто выполняется функция подготовки и обучения клиентов, особенно новых. Через коммуникации компании стремятся добиться понимания ими выгод от предлагаемой услуги, предоставляют информацию о том, где, когда и на каких условиях ее можно получить, а также дают инструкции, как участвовать в сервисных процессах. В этой связи для данных фирм принципиально внедрение современных информационных технологий.

7. *Материальные признаки качества.* Комфортабельные помещения, красивые интерьеры, благоустроенные территории, современные транспортные средства и оборудование, респектабельный внешний вид сотрудников, товарные знаки, печатные материалы и другие осязаемые атрибуты — все это призвано обеспечить очевидность качества услуг, оказываемых фирмой. Сервисные компании должны управлять вещественными признаками качества.

8. *Цена покупки и другие затраты потребителя.* Объектом анализа и воздействия становятся не только денежные расходы, но и другие затраты клиентов в сопоставлении с выгодой, получаемой от сервисного продукта. Менеджмент не должен ограничиваться традиционными задачами фиксирования цены продаж, определения нормы прибыли и установления условий кредитования. Необходимо стремиться минимизировать затраты времени клиента, его умственных и физических усилий, а также влияние негативных факторов при покупке и пользовании услугой (например, неприятные ощущения от шума, запаха и т.п.).

Необходимость перехода от традиционной концепции ведения бизнеса к сервисной

Очевидно, что все указанные выше стратегические элементы так или иначе соотносятся между собой и при формулировании корпоративной стратегии каждый из них надо рассматривать во взаимосвязи с другими. Фирмы, чей менеджмент сумеет разрабатывать подобные интегративные

стратегии, имеют больше шансов на выживание и процветание. В настоящее время условием роста конкурентоспособности большинства предприятий становится переход от традиционной концепции ведения бизнеса к сервисной, обеспечивающей реальные преимущества в борьбе за потребителя.

Так, в последнее время при приобретении оборудования покупатели все больше внимания обращают на послепродажные услуги, которые предоставляются продавцом своим клиентам. При этом наблюдается постепенное уменьшение относительной важности стоимости самого товара и возрастание значимости гарантийных сроков и сервисного обслуживания как в гарантийный, так и в пост-гарантийный периоды. Особенно большое значение это приобретает при работе оборудования и техники в тяжелых условиях, которые характерны для горнодобывающих и горно-перерабатывающих отраслей промышленности. Большая часть оборудования горных предприятий требует особого обслуживания, которое могут производить только предприятия, имеющие обученный персонал и хорошо подготовленных специалистов. Наличие мощной сервисной базы обеспечивает эффективную работу оборудования и способствует образованию сообщества клиентов конкретного дилера из владельцев определенных моделей машин. Предупредительное отношение, качественный сервис, консультирование потребителей помогают сформировать их мнение в пользу приобретения следующей машины у того же дилера.

Высокая квалификация и кропотливое применение всей совокупности современных средств маркетинга и менеджмента служат ключом к рентабельности и устойчивому положению на рынке. Не вложив средства и знания, не следует ожидать прибыли. Модели машин меняются, но рынок будет только ужесточать требования к сервису и обеспечению запасными частями. Условия этого вида деятельности диктует потребитель. Строго говоря, ему нужна не деталь, а исправная, эффективно работающая машина. Предложив запасную часть немедленно и ремонт в приемлемые сроки, техцентр оказывает клиенту услугу по решению проблемы, что запоминается лучше рекламных мер.

Действенность и эффективность такого рода услуги клиентам хорошо видна на примере американских фирм «Джой» (рис. 6) и «Катерпиллер».

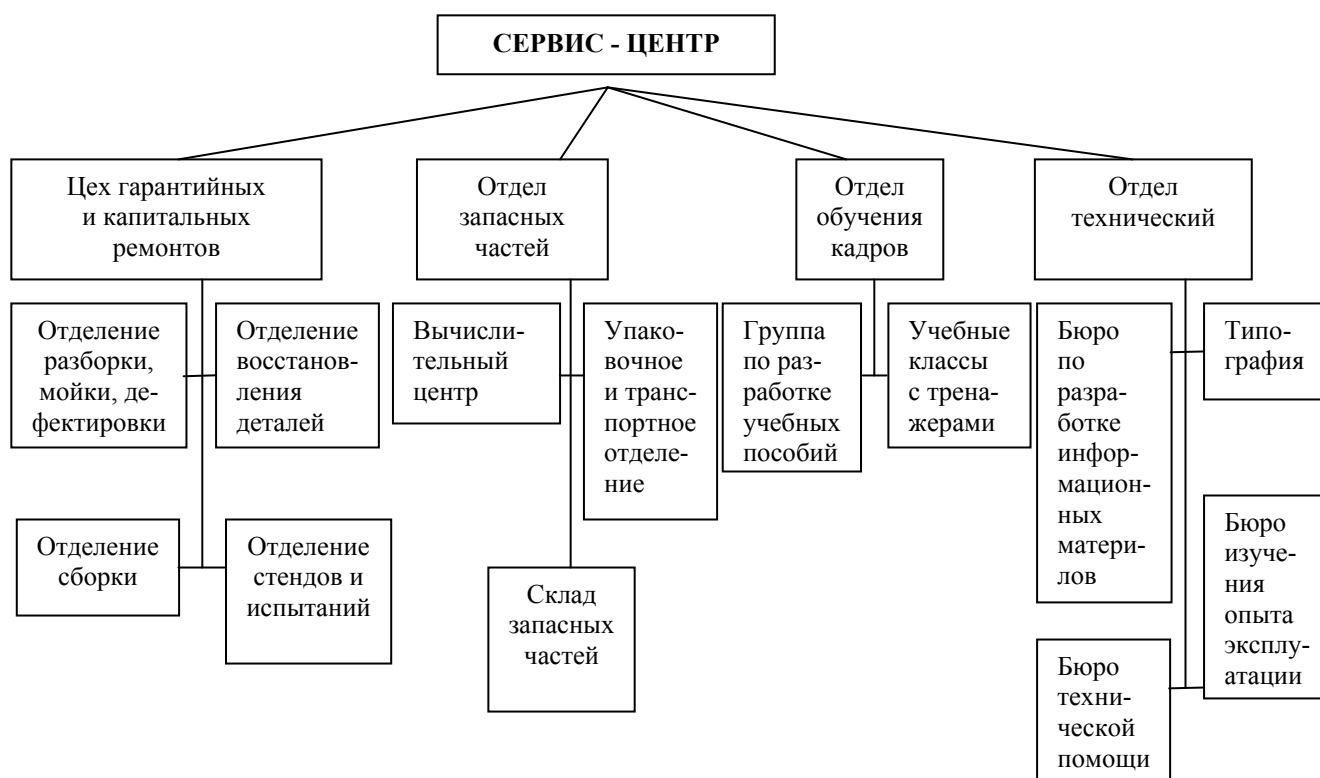


Рисунок 6. Примерная структура сервис-центра по техническому обслуживанию горношахтного оборудования (на примере американской фирмы «Джой») (данные работы [13; 127])

Специалисты фирмы «Катерпиллер» с помощью стандартного набора инструментов и приспособлений систематически берут в полевых условиях пробы масла из разных агрегатов и узлов бульдозеров, скреперов, других машин. Пробы отправляются в лабораторию по почте, ответ дается в день

получения пробы: результаты сообщаются по телефону, телеграфу или телексу. Данные анализа сравнивают с прежними данными и делают заключение о возможной причине ненормального содержания тех или иных частиц. После тщательного осмотра машин, как правило, обнаруживают дефект, который остался незамеченным при обычном осмотре. В итоге существенно увеличивается долговечность машины, поскольку дефект устраняется до того, как он вызвал серьезный ущерб [2; 198].

Техническая диагностика, как полагают, эффективнее планово-предупредительных осмотров и ремонтов уже потому, что работы ведутся только «по потребности» и лишь в случае аномальных отклонений.

Аутсорсинг — реальный инструмент повышения эффективности производства

Практика работы угольной промышленности как ведущей отрасли народного хозяйства Республики Казахстан показывает, что руководство отечественных шахт (прежде всего 8 шахт угольного департамента АО «АрселорМиттал Темиртау») пытается приобрести наиболее эффективное оборудование и организовать работу так, чтобы обеспечить стабильную добычу угля.

Обычно специалисты рассматривают шахту как единый организм, в котором все подчинено главной цели — получению прибыли. Все прекрасно знают, что эти деньги приносят в основном бригады очистных работ, которые непосредственно добывают уголь. Все также понимают, что их работа невозможна без труда проходчиков, которые готовят очистной фронт. Именно эти два направления считаются основными и находятся под постоянным вниманием руководства предприятия. Именно туда направляются основные инвестиции.

Вся остальная инфраструктура обычно финансируется по остаточному принципу, а что является настоящей бедой для казахстанских шахт. В результате такого отношения предприятия порой вынуждены простаивать из-за мелочей: например, из-за невозможности быстрой доставки необходимых материалов, запчастей, узлов или затянувшегося ремонта очистного забоя. Просчитать реальную стоимость таких простоев весьма сложно, как и величину затрат предприятия, например на внутришахтную доставку. Хотя мировой опыт показывает, что всё это поддается расчетам, более того — на хорошо организованных вспомогательных процессах можно даже экономить, т.е. снизить непроизводительную составляющую в конечной цене продукции.

Теоретически шахте нужен (и интересен) только очистной (добычной) участок, все остальные процессы вторичны, и их можно отдать на откуп другим организациям. Ведь именно добытый уголь служит источником основных доходов предприятия и его работников. Но если вспомогательные работы выполняют трудящиеся этого предприятия, то полноценного экономического расчета обычно никто не делает. А между тем в Австралии и США такая практика не редкость, по сути, шахта — это только площадка для деятельности целой группы специализированных предприятий, которые имеют определенное направление работ и которые координируются руководством шахты.

Здесь стоит отметить, что такой подход значительно повышает ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей и качество работ. Ведь в итоге каждый понимает, за что он получает свои деньги. Поэтому все шире в последние годы распространяется в Казахстане и других странах СНГ процесс привлечения сторонних исполнителей для выполнения определенных операций и технологий, который во всем мире известен под названием «аутсорсинг». В современном менеджменте под аутсорсингом понимают выполнение отдельных функций (производственных, сервисных, информационных, финансовых, управленческих и пр.) или бизнес-процессов (организационных, финансово-экономических, производственно-технологических, маркетинговых) внешней организацией, располагающей необходимыми для этого ресурсами, на основе долгосрочного соглашения. В настоящее время аутсорсинг рассматривается как современная методология создания высокоэффективных и конкурентоспособных организаций в условиях жесткой конкуренции трех экономических центров, сложившихся к началу XXI в. в мире, — США, Японии и Европы [14; 14].

Аутсорсинг — продукт современных тенденций развития мировой экономики, противоположных тенденциям монополизации. Это методология адаптации управления организацией к условиям рынка, позволяющая быстро входить в новый бизнес, используя все имеющиеся возможности внешней среды, а в отдельных случаях и ресурсы конкурентов.

Среда современного бизнеса характеризуется следующими факторами:

- ускорение происходящих в ней изменений;
- изменение позиций потребителя;
- возрастание конкуренции за ресурсы;

- интернационализация бизнеса;
- дальнейшее развитием научно-технического прогресса;
- развитие информационных сетей и т.д.

Характер деятельности организации целиком зависит от выбора между производством и приобретением жизненно важного для производительности и конкурентоспособности. Среди западных ученых и аналитиков проблема этого выбора известна как «make or buy?» («производить или покупать?»). За последнее время взгляды менеджеров на эту проблему претерпели значительные изменения.

Раньше основными покупателями на рынках были крупные предприятия, приобретающие главным образом сырье, которое затем сами и перерабатывали. Современный менеджмент делает упор на развитие сильных корпоративных связей, близость к потребителям, производительность и конкурентоспособность. Это подкрепляет идею о снабжении извне.

Совершенно невероятно, чтобы какая-либо одна организация превосходила другие по всем направлениям производства или оказания услуг. Практически это нереально. Поэтому, закупая продукцию и услуги, компании могут сконцентрироваться на своей главной задаче. Такая философия уже привела к существенному разукрупнению предприятий и расширила сферу снабжения производства [14; 5].

Одним словом, сегодня многие ищут наиболее выгодные организационные формы деятельности горнодобывающих предприятий. И одно из решений этой проблемы — аутсорсинг.

Список литературы

- 1 Маркина В.Д. Маркетинг услуг. — М.: Финансы и статистика, 1996. — 128 с.
- 2 Кулибанова В.В. Маркетинг: сервисная деятельность. — СПб.: Питер, 2000. — 240 с.
- 3 Романов А.Н., Корлюгов Ю.Ю., Красильников С.А. и др. Маркетинг: Учебник. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996. — 560 с.
- 4 Ахметова К.А., Каменова М.Ж., Накипова Г.Н. Маркетинговая деятельность фирмы. — Астана: Фолиант, 2003. — 284 с.
- 5 Баркан Д.И. Маркетинг для всех: Беседы для начинающих. — Л.: Ред.-издат. центр «Культ-информ-пресс» совместно с социально-коммерческой фирмой «Человек», 1991. — 256 с.
- 6 Дурович А.П. Маркетинг в предпринимательской деятельности. — Минск: НПЖ «Финансы, учет и аудит», 1997. — 464 с.
- 7 Ковалев А.И., Войленко В.В. Маркетинговый анализ — М.: Центр экономики и маркетинга, 2000. — 256 с.
- 8 Лебедев О.Т., Филиппова Т.Ю. Основы маркетинга: Учеб. пособие. — СПб.: ИД «Мим», 1997. — 224 с.
- 9 Мотышина М.С., Большаков А.С., Михайлов В.И. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие. — Ростов н/Д.: Феникс, 2008. — 445 с.
- 10 Albrecht K. An America's Service. — Homewood: Dow Jones-Irvin, 1988. — P. 20.
- 11 Чернышев Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание // Проблемы теории и практики управления. — 2004. — № 1. — С. 109, 110.
- 12 Тепман Л.Н. Управление качеством: Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. — 352 с.
- 13 Завьялов П.С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 496 с.
- 14 Аникин Б.А., Рудая И.Л. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 320 с.

Р.С.Каренов

Қызмет көрсету менеджменті — заманауи басқарудың жаңа тұжырымдамасы

Техникалық жағынан күрделі өнімге қызмет көрсету тауардың бәсекеқабілетін арттыруға бағытталған кәсіпорындағы маркетингтің бір функциясы болып табылатындығы айқындалған. Қызмет көрсету маңызының артуына әкелетін объективті үрдістер қарастырылған. Заманауи қызмет көрсетудің әлемдік тәжірибеде жалпы қабылданған принциптері талданған. Қызмет көрсетудің негізгі түрлерін бөліп қарастыруға мүмкіндік беретін жіктелік критерийлер тағайындалған. «Қызмет көрсету» ұғымының мәнін ашуға көңіл бөлінген. Қызмет көрсету менеджменті мәнін бейнелейтін негізгі тұжырымдамалық қағидалар жалпыланған. Бизнес жүргізудің дәстүрлі тұжырымдамасынан қызмет көрсету тұжырымдамасына көшудің орынды болатындығы негізделген. Отандық кен өнеркәсібінде өндіріс тиімділігін арттырудың нақты құралы ретіндегі аутсорсингтің маңызы мен рөлі көрсетілген.

R.S.Karenov

Service management — the new concept modern management

It is revealed that service support of technically difficult production is one of marketing functions at the enterprise, the competitiveness of the goods directed on increase. The objective tendencies causing increasing value of service are considered. The standard principles in world practice of modern service are analysed. The classification criteria, allowing to allocate main types of service are established. The attention is paid to concept disclosure «service management». The basic conceptual provisions reflecting essence of service management are generalized. Expediency of transition from the traditional concept of business to the service is proved. Value and an outsourcing role as real instrument of increase of production efficiency in domestic mining industry are shown.

ҚАЗІРГІ ЗАМАҢҒЫ МЕНЕДЖМЕНТ ЖӘНЕ МАРКЕТИНГТІҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА

УДК 658.64

Р.С.Каренов

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг

В статье дана характеристика месту услуг в мировой экономике. Выделено своеобразие услуги как экономической категории. Рассмотрены специфические особенности сферы услуг, раскрыты основные принципы их управления, изучены наиболее распространенные классификации. Проанализирована специфика менеджмента в сфере услуг, обоснованы главные направления его развития. Описаны перспективы развития сферы услуг в Казахстане.

Ключевые слова: услуга, функция, менеджмент, модель, особенности, рынок, классификация, принципы, направления, перспектива.

Место услуг в мировой экономике

Современную стадию развития экономики часто определяют как «экономику услуг»: услуги становятся важным результатом труда большого и все возрастающего числа работников, а потребление услуг — преобладающим способом удовлетворения потребностей человека. Это связано, в первую очередь, с серьезными изменениями в отраслевой структуре хозяйства и проявляется в следующих основных признаках [1; 7]:

- 1) наблюдается опережающий рост темпов производства услуг по сравнению с материальным производством;
- 2) увеличиваются абсолютное число и доля работников, занятых в сфере услуг;
- 3) в мировой торговле идет постоянное увеличение объема и повышаются темпы экспортно-импортных операций в сфере услуг;
- 4) возрастает интенсивность миграционных потоков рабочей силы в сфере услуг.

С 80–90-х годов XX в. социальная функция в развитых странах мира в целом развивается по формуле «государство — человек» на сервисной основе. Так, в пункте 3 статьи 13 Европейской социальной хартии от 3 мая 1996 г. закреплено, что страны-участницы «обязуются обеспечить, чтобы каждый человек мог получить от государственной или частной службы такие консультации или такую индивидуальную помощь, которые могут потребоваться для предотвращения, преодоления или облегчения ситуации личной или семейной нужды».

При этом социальная функция государства заключается не только в защите уязвимых категорий населения (пенсионеров, инвалидов), но и в заботе о трудоспособных гражданах, создающих богатства общества. В социальную функцию государства входит как обеспечение высокого качества жизни всех его граждан, так и создание условий для роста их самостоятельности и предприимчивости. Как показывает зарубежный опыт, наиболее быстро, четко и качественно с реализацией данной функции справляется сервисное государство, как особая форма организации исполнительной власти с аппаратом управления, оказывающим услуги населению, и системой гарантий достойного жизнеобеспечения человека. Следует подчеркнуть, что такая форма управления не направлена на пересмотр основ

государства и не подменяет его базовые институты. Она только укрепляет организационно-правовой каркас исполнительной власти.

Своеобразие услуги как экономической категории

Специфика услуги заключается в том, что она представляет собой симбиоз процесса и результата (рис.1).

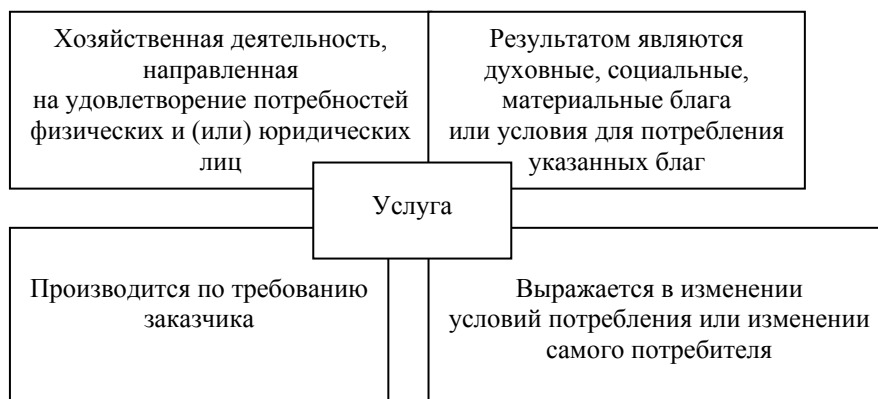


Рисунок 1. Особенности услуги (данные работы [1; 17])

Услуга — это хозяйственная деятельность, направленная на удовлетворение потребностей заказчиков — физических и (или) юридических лиц — путем предоставления им духовных, социальных, материальных благ или создающая условия для потребления указанных благ. Услуга является специфическим продуктом, произведенным по требованию заказчика, и выражается в изменении условий потребления или изменении самого потребителя [1; 17].

Сфера услуг — совокупность отраслей, подотраслей и видов деятельности, функциональное назначение которых в системе общественного производства выражается в производстве и реализации услуг и духовных благ для населения.

Маркетинг услуг — это процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление нужд и потребностей клиентов. Он призван помочь потребителям оценить услуги предприятия и сделать правильный выбор.

Для осуществления эффективного маркетинга предпринимателям, занимающимся услугами, важно понимать их природу, сущность и учитывать специфику.

В современной экономике одной из глобальных тенденций является гигантский рост сферы услуг, охватывающей широкое поле деятельности: торговлю, транспорт, гостиницы, туристские и рекламные агентства, консультационные фирмы, предприятия образования и здравоохранения, музеи, театры, кино и т.д. По данным статистических организаций, доля услуг в валовом национальном продукте развитых индустриальных стран составляет от 2/3 до 3/4. На сферу услуг приходится в США 73 % рабочих мест из оставшихся после вычета занятых в сельском хозяйстве. Аналогичный показатель в Германии — 41 %, Италии — 35 % [2; 175].

В число занятых в сфере услуг входят не только работающие непосредственно в данной индустрии (банки, туристские агентства, гостиницы и пр.), но и работники других сфер экономики. Так, во многих отраслях, принадлежащих добывающей или обрабатывающей отрасли, тоже оказываются услуги (например, перевозки). Развитие производства в настоящее время невозможно без финансовых, информационных и прочих услуг.

Производством услуг, отличающихся большим разнообразием, занимаются как правительственные, так и некоммерческие организации.

В рамках сферы объединяется широкий круг особых, услуг вытекающих из специфики производимого продукта, видов хозяйственной деятельности, направленной на удовлетворение личных потребностей населения и нужд производства, а также потребностей общества в целом. При этом в качестве субъектов деятельности выступают:

- организации, полностью ориентированные на оказание услуг;
- организации, имеющие в целом иное функциональное назначение;
- индивидуальные производители услуг.

Характеризуя функциональное назначение сферы услуг (рис. 2), правомерно выделять экономические и социальные функции.



Рисунок 2. Функциональное назначение субъектов деятельности в сфере услуг (данные работы [1; 18])

Экономические функции:

- 1) обслуживание процесса производства как материальных, так и нематериальных благ (услуг) путем предоставления услуг предприятиям;
- 2) воспроизводство рабочей силы путем предоставления услуг населению;
- 3) создание дополнительных материальных благ путем производства на заказ или восстановления утраченных потребительских свойств товаров личного пользования.

Социальные функции:

- 1) удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания в связи с действием разнообразных социальных рисков, таких как утрата здоровья, потеря родителей в детском возрасте, угроза безопасности;
- 2) снижение затрат и улучшение условий труда в домашних хозяйствах;
- 3) организация использования свободного времени;
- 4) обеспечение общественной безопасности и нормального функционирования государства, охрана общественного порядка.

Модель менеджмента услуг, предложенная Б.Карлофом

Для того чтобы лучше представить особенности в сфере услуг, целесообразно рассмотреть модель менеджмента услуг, которая была предложена Б.Карлофом (рис. 3).

Сегмент рынка — особая категория потребителей, для которых разрабатывается вся система обслуживания. Менеджмент услуг, согласно данной модели, начинается с рыночной ниши (сегмента рынка) и далее, двигаясь против часовой стрелки, приводит к понятиям «концепция обслуживания», «система поставки услуг» и «образ». Образ рассматривается здесь как информационный инструмент, с помощью которого руководство может воздействовать на штат потребителей и поставщиков ресурсов.



Рисунок 3. Модель менеджмента услуг, предлагаемая Б.Карлофом (данные работы [3; 219])

Культура и философия компании имеют первостепенную важность для контроля, поддержки и развития социального процесса — поставки услуг, приносящих пользу заказчикам. Наряду с организацией системы доставки и выработкой реалистической концепции услуг культура и философия компании являются важнейшими факторами долгосрочной эффективности. Именно на их основе формируются ценности и моральный дух компании, обеспечивающие ее жизнеспособность и успех.

Особенности сферы услуг

Чтобы выяснить особенности и проблемы менеджмента сферы услуг, необходимо кратко остановиться на специфике этой сферы деятельности и ее отличии от сферы материального производства. Система оказания услуг, как считает Б.Карлоф, подобна системе производства и распределения в промышленной компании, хотя часто представлена совершенно в ином виде [3; 218]. Вместе с тем имеется ряд специфических особенностей [4; 66–71]:

1. Характерными особенностями обладают сами услуги. Выделяют пять наиболее важных характеристик услуг, определяющих управление ими и процесс обслуживания потребителей (табл. 1).

Услуги неосвязаемы: в отличие от товаров их нельзя увидеть, потрогать или понюхать. Услуги являются опытом или действием.

Т а б л и ц а 1

Основные характеристики услуг

Характеристики услуг	Проблемы менеджмента
Неосвязаемость	Отсутствие товара; услуга является действием или опытом. Трудности в предоставлении стандартных образцов: приобретение услуг связано с риском для клиента. Услугу нельзя продемонстрировать: затруднена дифференциация предложений. Отсутствие патентной системы: свободный вход на рынок для конкурентов.
Нераздельность предоставления услуг и их потребления	Потребители участвуют в процессе предоставления услуг. Вовлечение в процесс обслуживания групп потребителей: проблема контроля. Компанию, оказывающую услуги, представляет ее персонал: восприятие поставщика определяется отношением клиента к ее сотрудникам. Условия обслуживания — отличительная черта поставщика. Трудности с расширением компаний, предоставляющих услуги: необходимость создания сетей.
Гетерогенность	Стандартизация услуг затруднена, поскольку их характеристики во многом определяются потребителями. Проблема контроля качества услуг: разнородность условий обслуживания.
Несохраняемость	Услуги нельзя хранить: отсутствуют товарные запасы. Проблемы, связанные с пиковой нагрузкой: низкая эффективность труда. Трудности с установлением цен на услуги: проблемы с ценообразованием.
Отсутствие прав собственности на услуги	Клиенты не могут владеть услугой; обслуживание аналогично аренде.

Примечание. Использованы данные работы [5; 452].

Неосвязаемость услуг, затрудняющая демонстрацию потребителям предполагаемого результата и качества оказания услуги до начала обслуживания, требует особого внимания руководителей не только к самому процессу обслуживания клиентов, но и к другим факторам, которые косвенно указывают на качество услуги и имеют меньшее значение в производственных отраслях: месторасположение и интерьер помещения, удобство и дизайн оборудования, внешний вид и поведение сотрудников, режим работы организации.

С неосвязаемостью услуг связана нераздельность их предоставления и потребления. Услуги предоставляются и потребляются в одно и то же время, в одном и том же месте. Примером тому может служить медосмотр. Доктор не имеет возможности предоставить услуги отсутствующему пациенту.

Кроме того, посетитель оказывается вовлеченным в процесс предоставления услуги, отвечая на вопросы врача и описывая самочувствие. Исходя из этого можно сделать выводы. Во-первых, поскольку в процессе обслуживания участвуют и сотрудники поставщика, и потребители, определяющим фактором удовлетворения клиента является их взаимодействие. Часто сотрудники компании олицетворяют для клиента саму компанию. Если потребителю нравятся обслуживающие его сотрудники, он наверняка положительно воспримет и сами услуги.

Во-вторых, в процессе предоставления услуг обычно участвуют и другие потребители. Они стоят с вами в одной очереди в банковское окошко или сидят за соседними столиками в ресторане; их поведение может повлиять на удовлетворение, полученное вами от обслуживания. В-третьих, поставщики сталкиваются с проблемой расширения своей деятельности. Производители товаров удовлетворяют возросший спрос, расширяя производственные площади, увеличивая число дистрибьюторов и промежуточных продавцов. К компаниям, предоставляющим услуги, данный подход неприменим в силу рассматриваемой нами неотделимости предоставления и потребления услуг. Продавец и покупатель обязательно должны встретиться. Это означает, что организациям сферы услуг приходится создавать множество небольших производств (рестораны, авиалинии и больницы) в местах концентрации потребителей. Нельзя отделить производство от маркетинга. Если компании, занимающейся услугами, требуется высокопрофессиональный персонал, невозможность достичь при этом эффекта масштаба является основным препятствием к ее расширению. Менеджмент обязан использовать находящиеся в его распоряжении скудные ресурсы для повышения эффективности труда. Неосвязаемость услуг ставит перед руководством компании и другие задачи:

А. обучение персонала эффективному общению с клиентами: искусству слушать, эмпатии (пониманию эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир) и вежливому поведению;

Б. предотвращение ситуаций, когда одни клиенты снижают удовлетворение обслуживанием у других (разделение курящих и некурящих посетителей в ресторанах).

Расширению деятельности компании способствуют следующие факторы:

А. обучение персонала: более высокая квалификация персонала ускоряет развитие компании;

Б. большее количество клиентов: при немногочисленном персонале компании необходимо иметь такие помещения, которые дают возможность одновременного обслуживания больших групп потребителей (например, более вместительные лекционные залы);

В. быстрое обслуживание: основные операции необходимо рационализировать, а второстепенную работу исключить из процесса предоставления услуг;

Г. создание сети отделений: компания имеет возможность открывать стандартные сервисные модули (в частности, используя франчайзинг).

Гетерогенность услуг приводит к тому, что их стандартизация затруднена, а иногда и невозможна. Поэтому традиционные для производства товаров методы планирования, мотивирования и контроля деятельности сотрудников, основанные на использовании норм и нормативов, не всегда приемлемы при обслуживании потребителей. Особенно сложным и требующим специальных подходов становится контроль качества оказания услуги, поскольку зависит не только от материальных и трудовых факторов организации, но и от конкретного клиента.

Несохраняемость услуг представляет собой одну из главных проблем сервисного менеджмента. Невозможно «отправить» на склад не востребуемые услуги: незанятые гостиничные номера, свободные места в салоне самолета или телефонную линию, которой никто не пользуется. В условиях стабильности спроса данное свойство услуг не представляет проблемы, поскольку в этом случае численность персонала и мощности компании планируются исходя из потребностей клиентов.

К сожалению, спрос на большинство услуг подвержен значительным колебаниям, что создает значительные трудности, связанные с загрузкой мощностей в периоды пикового спроса. К примеру, средняя загрузка мощностей метро составляет 50 %, но в часы пик подземка работает на 120 %, а в ночные — всего на 20 %. В случае неудовлетворения пикового спроса возникает огромное недовольство потребителей, а стремление соответствовать запросам пассажиров приводит к уменьшению средней прибыли на капитал и снижению производительности труда.

Для того чтобы совместить хороший сервис и высокую производительность труда, усилия менеджмента направляются на достижение большего соответствия между спросом и предложением. Проблема пикового спроса может быть смягчена следующими способами [5; 456]:

А. дифференцированное ценообразование. В периоды пикового спроса потребители должны платить высокую цену за услуги. Таким образом, компания получает двойное преимущество: снижается спрос в часы пик, а увеличивающиеся капитальные затраты возмещаются повышенной ценой на услуги для тех, кто его инициирует;

Б. приемлемые условия ожидания. Если во время часа пик клиенты вынуждены ждать своей очереди, необходимо создать им комфортные условия (например, удобные кресла или дополнительные закуски);

В. увеличение спроса вне пиковых периодов. По окончании сезонного спроса компании сферы услуг привлекают других клиентов (например, в бизнес-отелях на выходные дни номера сдаются туристам);

Г. использование системы предварительных заказов. Предварительная запись позволяет контролировать пиковый спрос и поощрять выбор клиентами именно ваших услуг в периоды спада.

Наряду со снижением пикового спроса возможно также повышение пикового предложения с помощью следующих мер:

А. переход на неполный рабочий день. Он необходим только в периоды спада спроса;

Б. перераспределение работ. В периоды пикового спроса персонал выполняет основную работу, а во время спада занимается административными вопросами и текущим ремонтом оборудования;

В. помощь со стороны клиентов. Клиенты могут сами выполнять некоторые простые задачи (например, убирать посуду со стола в ресторане быстрого питания).

Отсутствие права собственности на услуги — основное их отличие от товаров. После покупки товар и его выгоды становятся собственностью потребителя: он получает право пользоваться им, хранить или продать. Что касается услуг, то клиент получает только личный доступ к ним (например, номер в гостинице или место в самолете) на определенный период времени. Компания в сфере услуг имеет возможность [5; 457]:

а) подчеркивать преимущества отсутствия права собственности на услуги (например, более выгодные условия платежа, уменьшение риска финансовых потерь);

б) организовывать ассоциации клиентов, позволяющие создавать видимость владения услугами (например, клубы для тех, кто пользуется услугами авиакомпаний);

в) стимулировать пользование услугами (например, различные формы скидок постоянным клиентам).

Разнообразны не только виды услуг, но и организации, которые могут их оказывать: государственные учреждения (образование, здравоохранение, транспортные, информационные и другие услуги), коммерческие организации (банки, страховые компании, рекламные агентства и др.), некоммерческие структуры (предоставление благотворительных, развлекательных, образовательных и других услуг).

Услуги предоставляются не только специализированными отраслями и фирмами сферы обслуживания, но и производственными предприятиями (доставка продукции, ремонт и техническое обслуживание, страхование, консультирование и обучение персонала и т.д.).

Услуги ориентируются как на отдельных потребителей (например, медицинские учреждения, предприятия питания, бытового обслуживания населения), так и на удовлетворение потребностей фирм и иных организаций (например, оказание деловых услуг: технических, бухгалтерских, аудиторских, юридических и др.).

Существует прямая зависимость между ростом доходов населения и повышением спроса на различные услуги, например, позволяющие избавиться от рутинных обязанностей (уборка дома, приготовление пищи и пр.) или связанные с проведением досуга (искусство, спорт, отдых и др.).

В этой связи можно выделить особенности рынка услуг.

Рынок услуг и его особенности

Рынок услуг существует в единстве с товарным рынком и является одной из его разновидностей, развивающейся в рамках общих законов рыночной экономики и подчиняющейся этим законам. Вместе с тем он имеет ряд специфических черт, обуславливающих особый подход к предпринимательской и маркетинговой деятельности, призванной обеспечить удовлетворение спроса на услуги. К особенностям рынка услуг можно отнести [6; 17–19]:

- 1) высокую динамичность рыночных процессов. Она связана как с динамичным характером спроса на услуги, подверженного значительному влиянию временного фактора, так и с динамикой предложения на этом рынке, обусловленной гибкостью отраслевой структуры услуг;
- 2) территориальную сегментацию. Формы предоставления услуг, спрос и условия функционирования предприятий услуг зависят от характеристик территории, охваченной конкретным рынком;
- 3) локальный характер. Это свойство рынка услуг также обусловлено влиянием территориальной специфики;
- 4) высокую скорость оборота капитала. Она является следствием более короткого производственного цикла и выступает как одно из основных преимуществ бизнеса в сфере услуг;
- 5) высокую чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры. Она обусловлена невозможностью хранения, складирования и транспортировки услуг и, как правило, временным и пространственным совпадением их производства и потребления;
- 6) специфику организации производства услуг. Продуцентами услуг обычно являются малые и средние предприятия различного профиля. Обладая большей мобильностью, эти предприятия имеют широкие возможности для глубокого реагирования на изменения рыночной конъюнктуры;
- 7) специфику процесса оказания услуги. Эта специфика обусловлена личным контактом производителя и потребителя. Такой контакт, с одной стороны, создает условия для расширения коммуникативных связей, но с другой — увеличивает требования к профессионально-квалификационным качествам, опыту, этике и общей культуре производителя;
- 8) высокую степень дифференциации услуг. Сложная структура спроса обуславливает появление новых, нестандартных услуг. Причем этот процесс получает все большее развитие по мере насыщения рыночного спроса;
- 9) неопределенность результата деятельности по оказанию услуги. Результат деятельности по оказанию услуги, подверженной во многих случаях влиянию личных качеств производителя, не может быть заранее определен с достаточной точностью. Его окончательная оценка возможна только после потребления услуги.

Виды и классификация услуг

Услуги можно отнести к сфере материального и нематериального производства [7; 171].

Услуги материального производства связаны с изменением состояния материалов, промышленной продукции: они реализуются по желанию потребителей. Производственные услуги чаще всего встречаются в сфере обращения: по раскрою металлов, нарезке рулонной бумаги по заказам потребителей, розливу жидких химикатов, пищевых масел и др.

Нематериальные услуги — это услуги социально-культурного сервиса (СКС), не получающие предметно-осязательную форму, действие которых направлено непосредственно на человека и окружающие его условия. Производство таких услуг неотделимо от их потребления (обслуживание туристов в гостиницах и на предприятиях общественного питания, организация концертных выступлений и т.д.).

Наиболее распространенные классификации услуг приведены в таблице 2.

Т а б л и ц а 2

Наиболее распространенные классификации услуг

Классификация Всемирной торговой ассоциации	Классификация услуг, принятая на Североамериканском континенте	Общероссийский классификатор услуг ОК-002
1	2	3
Деловые услуги	Транспорт (железнодорожный, авиационный, грузовой, автотранспорт и пр.)	Торговля (оптовая и розничная)
Услуги связи	Коммуникации (телефон, телеграф, радио и т.д.)	Услуги по обеспечению питания и проживания (гостиницы, структуры общественного питания)
Строительные и инженеринговые услуги	Общественно-полезные услуги (электро-, водо-, газоснабжение, пр.)	Транспорт

1	2	3
Дистрибьюторские услуги	Массовая деятельность (оптовая и розничная торговля)	Связь и информационное обслуживание
Общеобразовательные услуги	Финансирование, страхование, в том числе работа с недвижимостью	Услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов
Финансовые услуги, включая страхование	Непосредственно сервис (отели, услуги, имеющие личный характер, консультации по организации массового предпринимательства, ремонт автомобилей, различных предметов, прокат кинофильмов, развлечения, отдых и пр.)	Кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью
Услуги по охране здоровья и социальные услуги	Прочие виды сервиса	Образование, культура и искусство
Туризм и путешествия; услуги в области организации досуга		Наука и научное обслуживание
		Здравоохранение, включая физическую культуру и спорт
Транспортные услуги	Транспорт	Услуги по обслуживанию домашнего хозяйства (ремонт жилья, производственно-бытовые и коммунальные услуги)
Прочие		Услуги личного характера (непроизводственные, бытовые и др.)
		Услуги государственного управления
		Другие услуги

Примечание. Использованы данные работы [8; 17].

Признанные исследователи сферы услуг (Л.Берри, А.Парасураман, Д.Ратмел, Л.Эйглие, Е.Лангеард, В.Зейхамл, Ф.Котлер, К.Гренроос) предлагают разделить услуги на типы. Например, К.Гренроос делит услуги на такие, качество реализации которых зависит от персонала, и те, что зависят от технологий, делая при этом оговорку, что при оказании услуги задействуются оба ресурса, однако их соотношение различно и, как правило, один из ресурсов доминирует.

Существует классификация, предложенная Ловелоком (Lovelock), в основу которой положен принцип: на кого (на что) направлены услуги и являются ли они осязаемыми или нет (табл. 3).

Т а б л и ц а 3

Классификация услуг, предложенная Ловелоком

Основные направления	Сферы услуг
Осязаемые действия, направленные на тело человека.	Здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты и парикмахерские, рестораны и кафе, спортивные заведения
Осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты.	Грузовой транспорт, ремонт и содержание оборудования, а поддержание чистоты и порядка, прачечные, химчистки, ветеринарные услуги
Неосязаемые действия, направленные на сознание человека.	Образование, радио-, телевизионное вещание, информационные услуги, театры, музеи
Неосязаемые действия с неосязаемыми активами.	Банки, финансовые консультации, страхование, операции с ценными бумагами

Примечание. Использованы данные работы [2; 183].

По мнению Н.А.Нагапетьянца [7; 170], различного рода услуги в сфере производства и обращения можно классифицировать так:

1. Производственные услуги, к которым относятся инжиниринговые, лизинговые, обслуживание клиентов по ремонту оборудования и различной техники. В сфере обращения к производственным услугам следует отнести такие, как нарезка и раскрой металла, разлив жидких видов материалов, нарезка бумаги и др.

2. Распределительные услуги, к которым относятся услуги в торговле (по закупке и сбыту товаров), транспортном обслуживании и средствах связи.

3. Потребительские услуги, которые являются наиболее массовыми, — по туризму, коммунальные и связанные с домашним хозяйством услуги.

4. Общественные услуги — это прежде всего услуги телевидения, радиовещания, образования, здравоохранения и культуры.

5. Профессиональные услуги — банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и др. услуги

По частоте приобретения услуг выделяют: постоянно приобретаемые услуги (например, услуги банков, уборка помещений, доставка товаров и услуг и т.п.) и приобретаемые от случая к случаю (например, медицинские услуги).

Согласно ИСО 9004.2, услуги делятся на продуктосодержащие, смешанные (наполовину с продукцией) и чистые (без производства продукции).

Французская ассоциация по стандартизации услуг предлагает свою типологизацию услуг. В ней выделены следующие группы:

1) услуги, «стимулированные» продукцией, но автономные, например, маркетинг, техническое обслуживание, ремонт, послепродажное обслуживание;

2) «независимые» услуги, например, консультационные, финансовые, туристские;

3) услуги, «ассоциированные» с другой услугой, например, прием заказов, стажировки, информационные услуги.

Российские специалисты (В.Белоусов, Г.Багиев, Э.Новаторов, Р.Фатхудинов) в своих работах предлагают классификацию услуг (сервиса), в основу которой положены формы обслуживания потребителей (см. табл. 4).

Т а б л и ц а 4

Формы обслуживания потребителей

Вид сервиса	Вид сервисной службы	
	до покупки товара	после покупки товара
Техническое обслуживание	Техническое консультирование Разработка заказных проектов Предложения по решению проблем покупателя Поставка товаров для опробования	Реконструкция Монтаж Снабжение запасными частями и деталями Ремонтное обслуживание Профилактические испытания
Торговое обслуживание	Места для пребывания детей Отдел заказов Места для парковки транспортных средств Советы и информационные справки Поставка товара для опробования	Право обмена товара Поставка Упаковка Обучение покупателей правилам эксплуатации товара

Примечание. Использованы данные работы [9; 286].

Существует деление услуг на гарантийные и постгарантийные. Они обеспечивают повышенные качество и ценность основных услуг.

Основные принципы управления в сфере услуг

Учитывая отличительные особенности сферы услуг, можно сформулировать основные принципы управления, которыми должна руководствоваться фирма, работающая в данной сфере или с ней связанная [4; 96–100]: принцип управления восприятием услуги — «принцип восприятия»; принцип управления дополнением к основной услуге — «принцип дополнения»; принцип соответствия итоговых результатов продавца и покупателя услуг — «принцип соответствия результатов»; принцип оптимизации соотношения между неравномерным спросом и предложением на рынке услуг, или проще — «принцип оптимизации спроса и предложения». Раскроем сущность этих принципов.

1. Принцип восприятия. Услуги в большинстве своем неосвязаемы, так как результат предоставления услуги нельзя ощутить до тех пор, пока она не будет полностью произведена. Именно поэтому задача продавца услуги заключается в управлении восприятием, т.е. в умении сделать «неосязаемое осязаемым».

2. Принцип дополнения. В реальной жизни процесс предоставления услуг может дополняться:

- осязаемым товаром (например, в ресторане вам предоставляются основные услуги по обслуживанию и осязаемый товар — пища);
- дополнительными сопутствующими услугами (например, услуги по авиаперевозкам — услугами по питанию и обслуживанию пассажиров);
- осязаемым товаром и сопутствующей услугой (например, в больницах или пансионатах сопутствующие услуги — питание и обслуживание).

Комбинируя (проектируя) различные варианты обслуживания, фирма может не только завоевывать новые сегменты рынка покупателей, но и получать увеличенную прибыль за счет дополнительных сопутствующих услуг и осязаемых товаров.

3. Принцип соответствия итоговых результатов продавца и покупателя услуг. Следует различать итоговый результат работы продавца услуги и покупателя (итоговый результат оказания услуги).

Сложность заключается в том, что цели, интересы и ресурсы продавца и покупателя услуг часто не совпадают или точно не определены.

Существуют специальные меры «борьбы» с несоответствием итоговых результатов продавца и покупателя: правовое обеспечение услуги, страхование рисков, подбор (на ваше усмотрение) исполнителей работ, унификация и стандартизация процессов и процедур предоставления услуг, их индустриализация (например, с помощью специальных банкоматов), внедрение специальных контрольных процедур качества исполнения, контроль за сроками, анализ жалоб и предложений, сравнительный конкурентный анализ по оказанию однотипных услуг.

4. Принцип оптимизации соотношения между неравномерным спросом и предложением на рынке услуг (принцип оптимизации спроса и предложения). В условиях устойчивого спроса невозможность хранения услуг не имеет никакого значения. Но как только спрос начинает колебаться, у фирмы возникают сложности и проблемы с предложением услуг и рентабельностью работ.

Методы диверсификации, дифференциации, дополнения, формирования предварительных заказов предназначены преимущественно для воздействия на внешнюю среду организации. Существуют и внутренние методы воздействия. Воздействуя на факторы внутренней среды организации (персонал, ресурсы, время работ), можно согласовывать объемы спроса и предложения, экономить ресурсы, повышать рентабельность работы.

Существуют и другие методы согласования реального спроса и предложения, например, метод разделения услуг или метод объединения услуг.

При методе разделения услуг предоставляемая услуга делится на две фирмы или более.

Метод объединения услуг — это когда две или более фирм объединяют свои усилия и предоставляют совместно неразрывный набор или комплекс услуг.

Специфика менеджмента в сфере услуг

Особенности менеджмента в сфере услуг, как представляется, целесообразно формулировать, следуя логике вполне традиционного понимания менеджмента как комплексного процесса обеспечения хозяйственной деятельности, включающего совокупность принципов, форм, методов, приемов и средств управления производством, для достижения целей организации путем преобразования факторов производства (ресурсов) в продукцию (в нашем случае услуги), а именно путем системной ха-

рактические характеристики трех базовых элементов системы менеджмента: целей, ресурсов и инструментов менеджмента в сфере услуг (рис. 4).

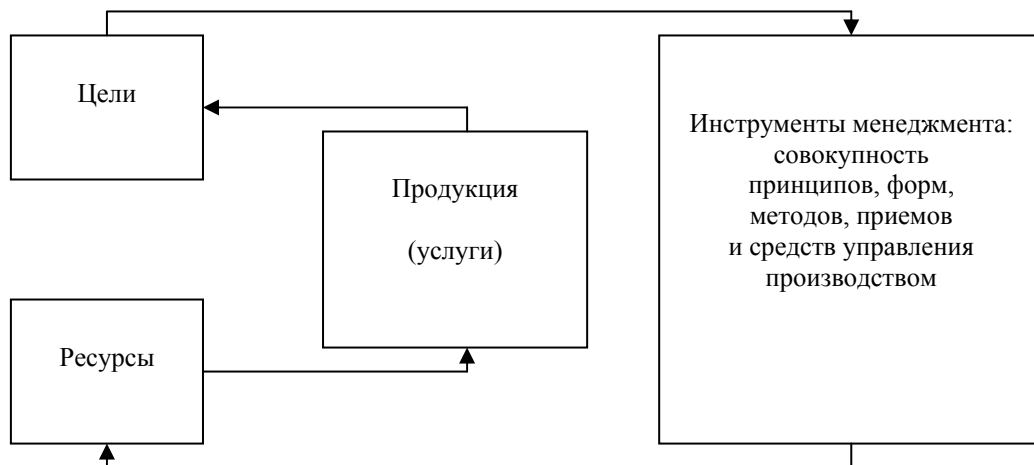


Рисунок 4. Базовые элементы систем менеджмента (данные работы [1; 37])

Любая организация, прежде чем начать реализацию своих генеральных целей, должна приобрести все необходимые для этого ресурсы: помещение, оборудование, сырье, полуфабрикаты и т.п., персонал. Соединение названных трех факторов производства — средств труда (основных производственных фондов), предметов труда и самого труда — обеспечивает процесс производства любого блага (рис. 5).

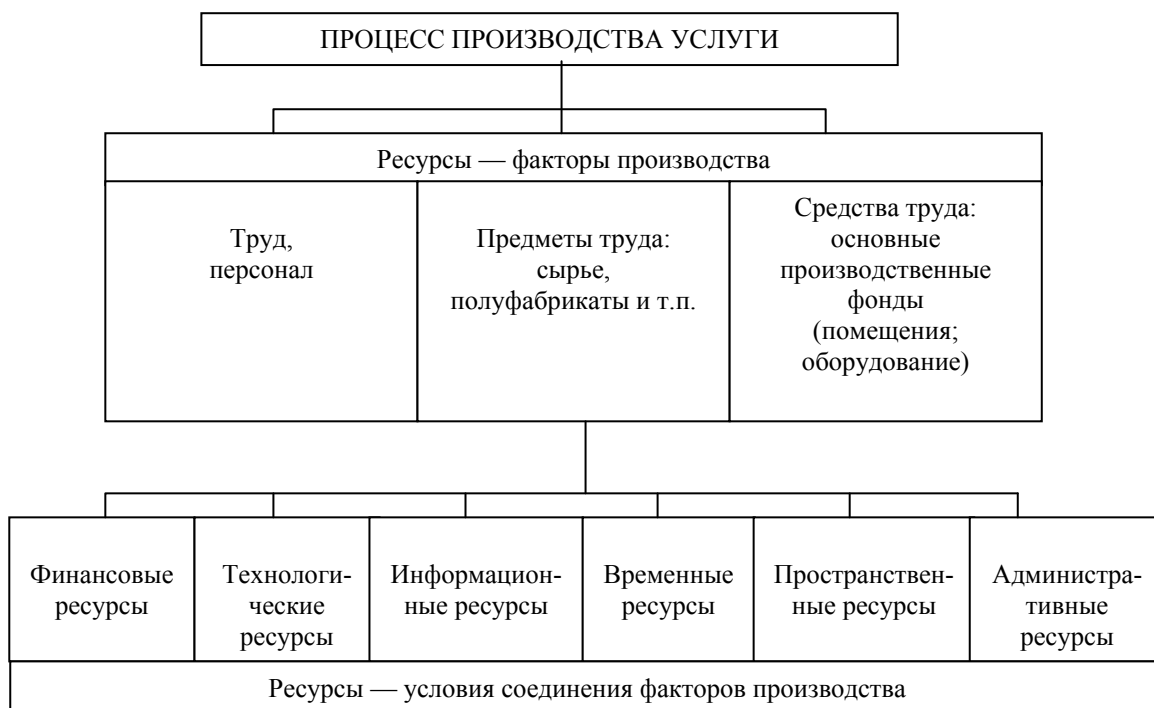


Рисунок 5. Ресурсы производства услуги (данные работы [1; 37])

В свою очередь, соединение трех факторов производства предполагает наличие некоторых важных условий, а именно ресурсов другого вида: финансовых, технологических, интеллектуальных, административных, временных, пространственных. Результативность организации в значительной мере

предопределяется ее способностью привлекать и использовать ресурсы, необходимые для достижения целей.

Направления менеджмента в сфере услуг

Важнейшие направления менеджмента в сфере услуг определены в [4; 90–96].

I. Управление качеством в сфере услуг. Само понятие «качество услуги» является неоднозначным. Это связано со спецификой услуг и усложняет управление их качеством. В результате исследований, проведенных зарубежными авторами [5; 458, 459], были выявлены десять критериев оценки услуг потребителями, причем первые пять учитывают качество результатов предоставления услуг, а последние пять — качество процесса обслуживания:

- 1) надежность (заслуживают ли услуги компании доверия и соответствуют ли они потребностям клиентов?);
- 2) доступность (как осуществляется доступ к услугам и каково время ожидания?);
- 3) репутация (могут ли потребители доверять компании?);
- 4) безопасность (связаны ли услуги с опасностью и риском для клиентов?);
- 5) понимание потребностей (что делает эта компания для того, чтобы узнать потребности клиентов?);
- 6) отзывчивость персонала (охотно ли сотрудники компании обслуживают клиентов?);
- 7) компетенция (обладает ли персонал компании знаниями и умениями, необходимыми для качественного обслуживания потребителя?);
- 8) вежливость (насколько вежливы и тактичны сотрудники компании по отношению к клиентам?);
- 9) коммуникации (понимают ли потребители содержание услуг компании?);
- 10) осязаемые факторы (создает ли внешний вид сотрудников, помещение компании и другие факторы обслуживания имидж услуг высокого класса?).

Основной критерий суждений клиентов о качестве сервисного продукта — это соответствие услуг ожиданиям. Если воспринимаемое качество превысило ожидание, потребитель будет доволен услугой. Если результаты обслуживания не оправдали его представлений, клиент останется неудовлетворенным. Основная задача менеджмента компании состоит в обеспечении качества услуг, соответствующего ожиданиям потребителя.

II. Управление производительностью в сфере услуг. Одна из самых значительных проблем в сфере обслуживания связана с низкой производительностью труда. Объективная причина сложности, а иногда и невозможности измерения объема услуг и производительности труда в сервисных видах деятельности объясняется отсутствием осязаемого результата.

Величина производительности труда в сфере услуг базируется на взаимодействии трех факторов:

- 1) высокая степень вовлечения потребителя в процесс обслуживания затрудняет стандартизацию и автоматизацию этого процесса;
- 2) услуги, как правило, характеризуются высокой трудоемкостью;
- 3) несохраняемость услуг часто ведет к появлению избыточной мощности компании.

Важная проблема менеджмента — соотношение производительности и качества. Например, производительность труда врача повышается при уменьшении нормы времени приема пациентов. Но неизбежным следствием этого является, как правило, снижение качества, а следовательно, и эффективности услуги.

Ниже перечислены основные способы повышения производительности труда без снижения качества услуг.

1. Ранжирование деятельности по степени контакта с потребителем. Различные виды услуг подразумевают разную степень участия потребителя в предоставлении услуг: например, в медицинских и образовательных услугах степень вовлечения клиентов очень высока, а при оказании почтовых, коммунальных, телекоммуникационных и т.п. услуг она значительно ниже. Контакт с потребителем может быть одновременно и очень тесным, и опосредованным, например, регистрация авиапассажиров и отправка багажа, прием оператором банка личного запроса от клиента и обработка информации по счетам, работа провизора аптеки с клиентом и приготовление лекарств. Менеджер должен разделить фазы процесса обслуживания по степени вовлечения клиентов. На этапах оказания услуги, которые не требуют тесных контактов с потребителями, необходимо повышать производительность труда

путем рационализации и ускорения процесса, на этапах непосредственного взаимодействия с клиентом — повышать эффективность труда, не снижая качества услуг.

2. Конвейерный подход к обслуживанию. Этот подход предполагает автоматизацию ручного труда (например, автоматическая мойка машин, использование торговых автоматов, банкоматов), а также использование систем, позволяющих сократить численность обслуживающего персонала (например, супермаркеты, рестораны быстрого обслуживания). До недавнего времени подобные технологические решения применялись только для услуг, дающих стандартный результат, однако, учитывая постоянный технический прогресс, растущую осведомленность потребителей о технологиях и системах, можно сделать вывод, что конвейерный подход к обслуживанию уже востребован, а в ближайшем будущем будет широко использоваться и для тех услуг, которые ориентируются на выполнение индивидуальных требований клиентов.

3. Повышение степени участия клиента в процессе обслуживания. Эффективным способом повышения производительности является перевод клиентов на частичное самообслуживание: прямые, без помощи операторов, международные и междугородние телефонные звонки; уборка за собой посуды на некоторых предприятиях общественного питания; оборудование номеров в гостиницах бытовыми приборами, позволяющими клиентам самостоятельно приготовить чай или разогреть завтрак, и т.п. Подобные инновации основываются на знании потребностей и особенностей поведения клиентов. Менеджерам необходимо провести предварительное тестирование нововведений, объяснить их преимущества клиентам таким образом, чтобы они с удовольствием восприняли активизацию своей роли в процессе обслуживания.

4. Установление равновесия спроса и предложения. Главная причина несоответствия производственных мощностей компании и спроса на обслуживание — это несохраняемость услуг. Основные способы повышения производительности труда:

– снижение пикового спроса в результате дифференцированного ценообразования, применения системы предварительных заказов, повышенного внимания к клиентам, вынужденным дожидаться услуг в очереди;

– увеличение гибкости предложения за счет введения неполного рабочего дня, объединения услуг нескольких компаний, более эффективного использования оборудования и персонала в периоды возрастания спроса.

III. Подходы к управлению персоналом в сфере услуг. Особые требования в сфере услуг предъявляются к управлению персоналом. В отличие от производства, где люди воздействуют на вещества и силы природы, объектом воздействия в сфере услуг является главным образом человек с его потребностями. В управлении услугами, предполагающими высокую степень вовлечения клиентов, первостепенное внимание должно уделяться отношению сотрудников компании к потребителям.

Руководству фирмы важно сформировать такие нормы поведения работников, которые ориентировали бы их на уважение к клиентам и их запросам.

Движение Казахстана по пути к сервисному государству

В последние годы движение Республики Казахстан (РК) по пути к сервисному государству стало очевидным. Ему способствуют система оценки эффективности госорганов, проведение реформы госслужбы, ориентирующей чиновника на результат, внедрение информационных технологий в госсекторе.

Одним из активно развивающихся сегментов сервисного государства является сфера государственных услуг. Сегодня их 572 вида. В 2011 г. население получило 134 073 876 госуслуг. То есть каждому казахстанцу, включая младенцев и стариков, в среднем оказано 8 госуслуг. При этом идет постоянная работа по улучшению качества их предоставления. Например, занять очередь в детский сад через портал «электронного правительства» уже можно за считанные минуты. Срок оказания услуги по выдаче паспортов, удостоверений личности до конца 2012 г. планируется сократить с 15–60 до 15–30 дней, а перечень требуемых документов — с 6 до 0. Регистрация казахстанцев по месту жительства будет осуществляться вместо 2 дней за 1 час, без предоставления каких-либо справок (сейчас — 8) [10; 5].

И это только начало. В дальнейшем можно достичь успехов в сфере предоставления и потребления государственных услуг, если они будут способствовать достижению целей и задач их получателей. И в этом нам поможет новый Закон в сфере госуслуг. Он может оказать содействие в продвиже-

нии Казахстана к новым рубежам социального, сервисного государства, которое во всем мире признается эффективным средством реализации прав, свобод и интересов человека и гражданина.

Перспективы развития сферы услуг в Казахстане

В Казахстане перспективы развития сферы услуг связаны в первую очередь с дальнейшим развитием малого и среднего бизнеса, рыночной инфраструктуры, расширением ассортимента и объема посреднических и коммерческих услуг, сервисного обслуживания, превращением массы индивидуальных «челночников» по купле-продаже импортного ширпотреба в официальных юридических лиц, занятых оптовой торговлей, и совершенствованием механизма их налогообложения.

Развитие новых форм хозяйствования привело к возникновению потребности в услугах по их регистрации, бухгалтерскому, правовому, информационному консультированию.

Коммерциализация деятельности банков потребовала расширения спектра банковских услуг. Увеличился их объем и круг потребителей (пользователей).

В последние годы появились совершенно новые, нетрадиционные виды услуг, в основном социального характера, такие как услуги гувернеров, «служба знакомств», «телефон доверия» и др.

Как известно, ведущей отраслью Казахстана является горная промышленность. В настоящее время конкурентоспособность горного оборудования на рынке обеспечивается только в том случае, если техническая готовность техники поддерживается на уровне 90 % и выше от календарного фонда рабочего времени. Поэтому в будущем сервисное обслуживание горной техники может стать новым развивающимся направлением, так как исторически техническое обслуживание и плановые ремонты техники осуществлялись персоналом цехов, входящих в структуру горнодобывающих предприятий Казахстана.

В перспективе в основу организации системы сервисного обслуживания горных машин и механизмов должны быть положены следующие принципы:

- полное освобождение горнодобывающих эксплуатирующих предприятий (исходя из условий договора) от проблем, связанных с поддержанием горной техники в рабочем состоянии;
- создание развитой системы взаимоотношений с первоклассными поставщиками по обеспечению обслуживаемой техники качественными запасными частями и расходными материалами;
- создание компьютерной системы «Сервис горной техники» с функциями учета движения запасных частей, расходных материалов и прогнозирования (в зависимости от часов наработки), замены основных узлов и агрегатов по полному «жизненному циклу» каждой единицы техники;
- обучение на объектах компании специалистов сервисных центров профессионально правильным приемам качественного обслуживания и ремонта техники;
- применение специальных приборов неразрушающего контроля для регулярного диагностирования техники.

В последние годы наблюдается быстрый рост международного туризма, что вызывает рост спроса на туристские услуги и расширение этого рынка в Казахстане.

Появились новые виды услуг, такие как распространение кабельного телевидения, сотовой связи, предоставление информационных услуг населению, в том числе научно-технической информации путем подключения клиентов, желающих ими воспользоваться, к централизованным информационным системам; услуги видеотелефонных переговорных пунктов; прием заказов от населения на технически прогрессивные формы и методы обслуживания — проявление кино-, фотопленки, цветная печать со слайдов, тиражирование цветных любительских кинофильмов и т.п. Организуются также видеосалоны, прокат видеокассет и др. Они не требуют значительных материальных затрат и способствуют повышению качества жизни людей. Информационно-консалтинговые услуги являются наиболее интенсивно развивающимся видом деловых услуг в Казахстане. Об этом свидетельствует участие на казахстанском рынке крупных международных фирм, лидирующих в сфере коммуникаций, консалтинга, информационного обеспечения. В связи с этим возникла необходимость системно представить маркетинговый комплекс информационно-консалтинговых услуг.

Список литературы

- 1 *Гордин В.Э., Суцинская М.Д., Волошинова М.В. и др.* Менеджмент в сфере услуг: Учебник. — СПб.: Издат. дом «Бизнес-пресса», 2007. — 271 с.
- 2 *Ахметова К.А., Каменова М.Ж., Накипова Г.Н.* Маркетинговая деятельность фирмы. — Астана: Фолиант, 2003. — 284 с.
- 3 *Карлоф Б.* Деловая стратегия: Пер. с англ. — М.: Экономика, 1991. — 239 с.
- 4 *Мотышина М.С., Большаков А.С., Михайлов В.И.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие. — Ростов н/Д.: Феникс, 2008. — 445 с.
- 5 *Дойль П.* Менеджмент: стратегия и тактика: Пер. с англ. — СПб: Изд-во «Питер», 1999. — 560 с.
- 6 *Песоцкая Е.В.* Маркетинг услуг. — СПб.: Изд-во «Питер», 2000. — 160 с.
- 7 *Нагапетьянец Н.А.* Прикладной маркетинг: Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. — 272 с.
- 8 *Кулибанова В.В.* Маркетинг сервисных услуг. — СПб.: Вектор, 2006. — 235 с.
- 9 *Багиев Г.Л., Тарасевич В.М., Анн Х.* Маркетинг: Учебник. — М.: ОАО «Издательство «Экономика», 1999. — 703 с.
- 10 *Сарсембаев М.* На пути к сервисному государству // Казахстанская правда. — 2012. — 30 мая. — С. 5.

Р.С.Каренов

Қызмет көрсету саласындағы менеджменттің мәні, ерекшеліктері және қағидалары

Әлемдік экономикадағы қызмет көрсетудің орнына сипаттама берілген. Экономикалық категория ретіндегі қызмет көрсетудің ерекшеліктері бөлініп көрсетілген. Қызмет көрсетудің барынша кең таралған жіктемесі зерттелген. Қызмет көрсету саласындағы басқарудың негізгі принциптері ашылған. Қызмет көрсету саласы менеджментіндегі ерекшеліктер талданған. Қызмет көрсету саласы менеджментінің негізгі бағыттары суреттелген. Қазақстандағы қызмет көрсету саласының даму болашағы жалпыланған.

R.S.Karenov

Essence, features and management principles in a services sector

The characteristic is given to a place of services in world economy. The service originality as economic category is allocated. Specific features of a services sector are considered. The most widespread classifications of services are studied. The basic principles of management in a services sector reveal. Specifics of management in a services sector is analyzed. The main directions of management in a services sector are described. Prospects of development of a services sector in Kazakhstan are described.

В.И.Герасимчук

Киевский политехнический институт, Украина

Аутсорсинг и современные концепции менеджмента

Рассмотрены сущность, роль и значение аутсорсинга в современном менеджменте. Подчеркнуто, что конкуренция является основой и главной движущей силой аутсорсинга. Проанализированы перспективные тенденции, влияющие на стратегию его введения. Описаны новые концепции менеджмента, направленные на повышение эффективности и конкурентоспособности организации. Особое внимание уделено основным положениям концепции Всеобщего менеджмента качества. Раскрыто место реинжиниринга бизнес-процессов в практике современного менеджмента. Предложена модель эволюции современной организации.

Ключевые слова: аутсорсинг, концепция, менеджмент, тенденция, применение, конкуренция, реинжиниринг, бизнес-процесс, функция, услуга.

Сущность аутсорсинга и тенденции, влияющие на стратегию его введения

В современном менеджменте под аутсорсингом понимают выполнение отдельных функций (производственных, сервисных, информационных, финансовых, управленческих и пр.) или бизнес-процессов (организационных, финансово-экономических, производственно-технологических, маркетинговых) внешней организацией, располагающей необходимыми для этого ресурсами, на основе долгосрочного соглашения. В настоящее время аутсорсинг рассматривается как современная методология создания высокоэффективных и конкурентоспособных организаций в условиях жесткой конкуренции трех экономических центров, сложившихся к началу XXI в. в мире, — США, Японии и Европы [1; 14].

Конкуренция является «питательной средой», основой и главной движущей силой аутсорсинга. Причем в большинстве развитых стран мира любое конкурентное преимущество достигается за счет знаний, умений и творческих решений. К сожалению, не все эти преимущества долговечны, поскольку благодаря современным технологиям новые знания и умения довольно быстро распространяются среди конкурентов» [2; 26].

Аутсорсинг — продукт современных тенденций развития «мировой экономики, противоположных тенденциям монополизации. Это методология адаптации управления организацией к условиям рынка, позволяющая быстро входить в новый бизнес, используя все имеющиеся возможности внешней среды, а в отдельных случаях и ресурсы конкурентов» [1; 15].

В этой связи за последнее десятилетие мощная волна аутсорсинга захлестнула почти все организации. В стремлении сократить размеры фирмы, уменьшить штаты штаб-квартир и сосредоточить внимание на добавочной стоимости и основных, характерных для этой фирмы видах деятельности государственные и частные организации применяют принцип «снабжение извне» ко многим процессам, которые раньше выполнялись самими фирмами. Результаты выполнения этих процессов покупаются у аутсорсеров в качестве услуг. К ним относятся, в первую очередь, обслуживающие процессы (приготовление пищи, обеспечение безопасности, уборка, обслуживание офисной техники и другие, необходимые для обеспечения жизнедеятельности организации), затем вспомогательные и, наконец, основные. Отдельными областями применения аутсорсинга стали транспорт, коммуникации, складское хозяйство, управление недвижимостью и пр.

По мнению Роберта Монзки (Robert M.Monczka) из Мичиганского университета, существует семь перспективных тенденций, влияющих на стратегию введения аутсорсинга (табл.).

Процессы экономической глобализации, затронувшие все без исключения национальные экономики, во многом определяют решение проблемы «производить или покупать?» в отношении выбора источника поставок. При правильном использовании международные, или глобальные, источники поставок (international sourcing, или global sourcing) становятся мощным оружием в конкурентной борьбе.

Тенденции, влияющие на стратегию введения аутсорсинга

№ п/п	Тенденция	Стратегия
1	Глобализация	Интеграция стратегии обеспечения/ обслуживания клиента Совместное с ключевыми поставщиками поддержание конкурентоспособности в вопросах качества, стоимости, доставки, времени и т.д. Модификация структуры/каналов снабженческой базы
2	Информационные технологии	Глобальная стратегическая цепь Связь с важными поставщиками с помощью электронных средств связи
3	Учет требований внешнего клиента	Интеграция базы снабжения в цепь снабжения внешнего клиента
4	Технология процесса / производства	Союзы стратегических поставщиков с ведущими в отрасли поставщиками технологий
5	Возрастание сложности работы	Необходимость создания обширной базы обеспечения/стратегий поиска источника и точных критериев оценки эффективности относительно стратегических целей
6	Юридические вопросы / защита окружающей среды	Решение вопросов защиты окружающей среды наряду с вопросами снабжения
7	Пересмотр / модификация	Пересмотр внешних процессов Модификация устаревших моделей использования внешних источников снабжения

Примечание. Использованы данные работы [3; 240].

Современные концепции менеджмента, направленные на повышение эффективности и конкурентоспособности

Аутсорсинг как новая концепция построения бизнеса формирует принципиально новый взгляд на будущее не только отдельных фирм, но и предпринимательства в целом. Успех менеджмента состоит в постоянном совершенствовании компании, гибкости и адаптивности, предпринимательской инициативе и компетенции. Конкуренция на открытом рынке, где определяющую роль играют уже не только соотношение цены и качества продукции, а и возможности наилучшего удовлетворения потребностей клиентов, спектр предоставляемых сопутствующих услуг, сокращение времени выхода на рынок новых товаров, обладание интеллектуальной собственностью и другие преимущества компании, заставляет менеджеров использовать новые концепции управления, которые охватывают такие понятия, как всеобщий менеджмент качества (total quality management, TQM), реинжиниринг бизнес-процессов (business process reengineering, BPR), построение рациональных «тонких» структур управления (lean management), «стройное производство» (lean production), управление человеческими ресурсами (human resources management), сокращение (downsizing) и децентрализация (decentralization) [1; 53].

Все современные концепции менеджмента, в конечном счете направлены на повышение эффективности и конкурентоспособности организации. По мнению Дж.Б.Хейвуда, руководство компаний, по крайней мере крупных, традиционно использует в рамках одного проекта, направленного на повышение эффективности, три элемента [2; 26]:

- а) применение современных методов управления;
- б) внедрение информационных технологий;
- в) привлечение консультантов по вопросам управления.

Современные методы управления основаны на последовательном использовании всех доступных методов и приемов, предлагаемых концепциями TQM и BPR. При этом TQM преследует цели улучшения существующих технологических процессов, BPR требует от компании пересмотра и такой реорганизации функций, которая привела бы их в соответствие с требованиями клиентов. Применение новых информационных технологий, в том числе систем планирования ресурсов и управления предприятием (enterprise resource planning, ERP), обеспечивает снижение издержек обслуживания

бизнес-процессов. Преобразования, которым подвергается компания в процессе внедрения доступных инструментов повышения эффективности и конкурентоспособности, осуществляются в рамках отдельных проектов, для разработки и реализации которых приглашаются квалифицированные специалисты. Мнение специалистов-консультантов чрезвычайно важно для компании еще и потому, что профессиональный «взгляд со стороны» позволяет выявить реальные потребности клиентов компании.

Основные положения концепции Всеобщего менеджмента качества

Концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM — Total Quality Management) пришла на смену маркетинговой концепции управления бизнесом. TQM — это философия организации, основанная на стремлении к качеству и практике управления, которая приводит к всеобщему качеству [4; 58].

Основные положения концепции TQM таковы [5; 514–516]:

1) определяющая роль руководства в мероприятиях по реформированию (реструктуризации) предприятий на основе принципов TQM. Руководство должно возглавить реорганизацию деятельности фирмы, интегрировать систему управления качеством в общую модель управления компанией;

2) основное внимание — клиентам. Прежде всего, клиенты должны быть идентифицированы, т.е. сотрудники, и в первую очередь руководители, должны четко знать, кто является потребителем продукции фирмы. Затем следует определить потребности своих клиентов и разработать систему показателей, определяющих степень удовлетворенности клиентов продукцией фирмы, и после этого взять эту систему показателей за основу мотивации сотрудников и управления фирмой в целом как главный индикатор успеха развития организации. Большую роль в повышении эффективности взаимодействия с клиентами играет система коммуникации с ними;

3) стратегическое планирование. Большое внимание в TQM уделяется процессам планирования вообще и стратегического планирования в частности. При этом планируется достижение не только традиционных производственно-хозяйственных целей, но и целей, до последнего времени рассматриваемых как неосязаемые и неизмеримые, таких как уровень удовлетворения потребителей, положительный деловой образ компании, престиж торговых марок и пр.;

4) вовлечение всех сотрудников. В TQM предполагается делегировать больше ответственности на нижние уровни управления. При этом не следует забывать, что сотрудники должны быть специально подготовлены для принятия этой новой для них ответственности;

5) подготовка персонала. При расширении полномочий и функциональных обязанностей возникает необходимость постоянной подготовки персонала, причем не узкой подготовки по отдельным профессиональным вопросам, а более широкого образования. Другой новой характеристикой подготовки в TQM является оценка эффективности обучения;

6) награды и признание. Для того чтобы новая система работала, необходимо, чтобы она была закреплена в соответствующей системе мотивации, которая поощряла бы должное поведение и ограничивала недолжное. Формальные награды и признание должны гармонировать с неформальными;

7) разработка продукции и услуг должна быстро и чутко реагировать на постоянно меняющиеся и увеличивающиеся потребности и ожидания потребителей. Критическим значением обладают такие показатели, как улучшение качества разработки, т.е. соответствие разработок требованиям клиента, и продолжительность цикла разработка — внедрение;

8) управление процессом. основополагающим принципом TQM является концентрация всех усилий по совершенствованию деятельности предприятия на конкретных процессах, и в особенности на процессах, непосредственно влияющих на качество конечной продукции фирмы;

9) качество продукции поставщиков. Требования к качеству продукции поставщиков предъявляются практически такие же, как и к своей собственной. Для мониторинга поставщиков следует оперативно отслеживать качество их продукции и своевременно отказываться от услуг ненадежных (если это возможно);

10) информационная система. Для нормального функционирования системы TQM необходимо разработать и внедрить поддерживающую ИС, позволяющую эффективно собирать, хранить и использовать данные, информацию и знания, но прежде следует четко определить, какие данные собирать и как их обрабатывать и распространять;

11) лучший опыт. Одним из действенных инструментов по повышению качества и улучшению системы управления является определение и использование лучшего опыта других компаний (так

называемый benchmarking). Обычно эта деятельность состоит из определения процессов, которые предполагается улучшать, моделирования собственных процессов, изучения лучшего опыта других компаний, анализа и формулирования выводов, а также использования полученных результатов;

12) постоянная оценка эффективности работы системы управления качеством. Для такой оценки необходимо разработать систему критериев и порядок проведения таких оценок. Полученные и проанализированные результаты должны быть использованы для дальнейшего совершенствования деятельности предприятия.

Реинжиниринг бизнес-процессов в практике современного менеджмента

В практике современного менеджмента реинжиниринг бизнес-процессов как понятие рассматривается в качестве элемента системы, включающей также инжиниринг бизнеса и усовершенствование бизнеса [6, 7].

Инжиниринг бизнеса в общем случае представляет набор приемов и методов, которые предприятие использует для проектирования совокупности работ, необходимых для достижения желаемого результата в рамках конкретной предпринимательской деятельности. Наиболее весомой движущей силой в этом процессе является потребность в достижении целей предприятия надежными методами.

Реинжиниринг бизнеса подразумевает, что проведен анализ существующей предпринимательской деятельности, проанализировано, что делается, как это делается и т.д. Задача реинжиниринга бизнес-процессов состоит в том, чтобы найти (создать) совершенно новый способ осуществления имеющегося бизнеса (или его наиболее важных процессов) с использованием технических и организационных новаций для лучшего обслуживания потребителей и занятия (удержания) желаемой позиции на рынке.

Реинжиниринг может осуществляться многократно до тех пор, пока большинство процессов предприятия, определяющих его успех, не будет полностью перепроектировано. Проведение этой работы подразделяется на фазы, каждая из которых имеет ясно определенную цель. Главной целью всегда является достижение существенных улучшений в работе предприятия при осуществлении конкретной предпринимательской деятельности.

После завершения инжиниринга и/или реинжиниринга конкретных бизнес-процессов они должны совершенствоваться и улучшаться, что требует новых целей и усилий для их достижения. Эти цели значительно скромнее, чем цели реинжиниринга в силу того, что совершенствование является локальной работой и не охватывает весь бизнес. Однако совершенствование бизнес-процессов должно продолжаться постоянно, чтобы сохранять достигнутый успех предприятия.

При реализации системы «инжиниринг, реинжиниринг и совершенствование бизнеса» наибольший интерес представляет реинжиниринг бизнеса, потому что именно он дает впечатляющие и кардинальные результаты в случае успеха этой работы. Усовершенствование бизнеса не так бросается в глаза в основном потому, что предприятия постоянно им занимаются.

Общая схема и содержание работ по реинжинирингу бизнес-процессов

Общая схема процесса реинжиниринга включает четыре этапа: разработку образа будущей организации; создание модели действующего предприятия; перепроектирование существующих бизнес-процессов, разработку системы взаимодействия персонала и информационной системы; внедрение перепроектированных процессов, в результате чего на базе прежней создается новая организация.

Выполнение этапов реинжиниринга предусматривает выполнение определенной совокупности следующих работ [8; 313]:

1) разработка образа будущей организации, который отражает представление руководства о развитии конкретного бизнеса (бизнесов), чтобы достигнуть стратегических целей. На этом этапе определяются основные результаты (показатели) деятельности предприятия, которых требуется достичь по завершении реинжиниринга;

2) анализ существующего бизнеса, в процессе которого проводится исследование предприятия и составляются схемы его функционирования в настоящий момент. При этом должны быть рассмотрены все (или основные) возможные пути достижения целей предприятия;

3) перепроектирование бизнес-процессов путем разработки новых и/или изменения действующих процессов и поддерживающей их информационной системы, создание прототипов новых процессов и их тестирование;

4) внедрение новых бизнес-процессов, т.е. новая организация работ, вводится в конкретный бизнес. Новые бизнес-процессы реализуются исполнителями предусмотренных работ.

Необходимо подчеркнуть, что перечисленные этапы выполняются не в строгой последовательности, а (по крайней мере, частично) параллельно, причем некоторые из них в процессе оптимизации повторяются.

Проведение реинжиниринга имеет своей целью снижение стоимости реализуемых бизнес-процессов, сокращение избыточных внутрифирменных работ, делая труд работников предприятия более производительным путем улучшения их профессиональной подготовки и повышения ответственности.

Построение модели эволюции современной организации

Определенный интерес представляет изучение эволюции современной организации, называемой переходом от модели OEM (original equipment manufacturing — производитель продукции собственной марки) к модели VBO (vehicle brand owner — владелец торговой марки или бренда).

В сфере производства высокотехнологичной продукции традиционно реализуется цепочка: ODM (original design manufacturer — разработчик изделия и/или дизайна) — OEM (original equipment manufacturer — производитель изделия, имеющий торговую марку или бренд) — SEM (contract equipment manufacturer — контрактный производитель, производящий изделие под торговой маркой заказчика OEM) [1; 55].

Технологически замкнутая компания (или холдинг), построенная с использованием традиционных моделей и концепций менеджмента, ориентирована на «рынок производителя». В свою очередь, VBO-компания нацелена на «рынок потребителя» и целиком специализируется на управлении продажами, разработке новых продуктов, управлении ноу-хау и инновациями, развитии интеллектуального капитала. Производство же построено на основе размещения заказов у внешних организаций, т.е. на основе производственного аутсорсинга (рис.).

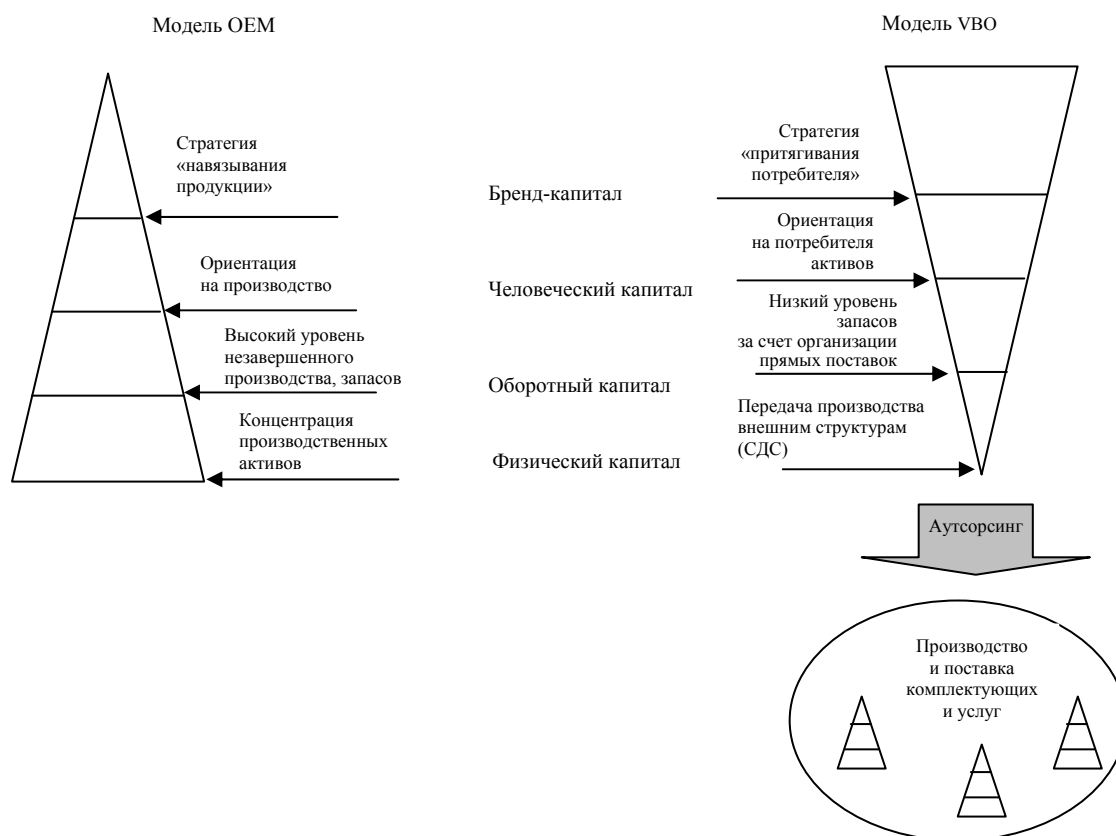


Рисунок. Модель эволюции современной организации (данные работы [1; 56])

Формирование VBO-модели — заключительный этап использования полного аутсорсинга производственных бизнес-процессов. Однако аутсорсинг как стратегическая альтернатива доступен практически на любом этапе развития организации.

Список литературы

- 1 *Аникин Б.А., Рудая И.Л.* Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 320 с.
- 2 *Хейвуд Дж.Б.* Аутсорсинг: в поисках конкурентных преимуществ: Пер. с англ. — М.: Издат. дом «Вильямс», 2002. — 269 с.
- 3 *Monczka R.M.* Purchasing 2000: Building the Infrastructure. NAPM Annual international Purchasing and Materials Managements Conference Proceedings, 1994. — P. 240.
- 4 *Розова Н.К.* Менеджмент качества: Учеб. пособие. — СПб.: Вектор, 2005. — 192 с.
- 5 *Мазур И.И., Шатило В.Д., Ольдерогге Н.Г., Шейн В.И.* Корпоративный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: Омега-Л, 2008. — 781 с.
- 6 *Медынский В.Г., Ильдеменов С.В.* Реинжиниринг инновационного предпринимательства: Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 414 с.
- 7 *Оголева Л.Н., Чернецова Е.В., Радиковский В.М.* Реинжиниринг производства: Учеб. пособие. — М.: КНОРУС, 2005. — 304 с.
- 8 *Гончаров В.И.* Менеджмент: Учеб. пособие. — Минск: Мисанта, 2003. — 624 с.

В.И.Герасимчук

Аутсорсинг және менеджменттің заманауи тұжырымдамалары

Заманауи менеджменттегі аутсорсингтің мәні, рөлі және маңызы қарастырылған. Бәсеке аутсорсингтің негізі және басты қозғаушы күші болып табылатындығы пайымдалған. Аутсорсингті енгізу стратегиясына ықпал етуші болашағы зор үрдістер талданған. Ұйымның тиімділігін және бәсекеқабілеттілігін арттыруға бағытталған менеджменттің жаңа тұжырымдамасы бейнеленген. Сапаның жалпы менеджменті тұжырымдамасының негізгі қағидаларына айрықша көңіл бөлінген. Заманауи менеджмент тәжірибесіндегі бизнес-үдеріс реинжинирингінің орны ашылып көрсетілген. Заманауи ұйым дамуының үлгісі ұсынылған.

V.I.Gerasimchuk

Outsourcing and modern concepts of management

The essence, role and value of outsourcing in modern management are considered. It is emphasized that the competition is a basis and the main motive power of outsourcing. The perspective tendencies influencing strategy of introduction of outsourcing are analyzed. The new concepts of management directed on increase of efficiency and competitiveness of the organization are described. The special attention is given to basic provisions of the concept of General quality management. The place of reengineering of business processes in practice of modern management reveals. The model of evolution of the modern organization is offered.

Т.Б.Казбеков

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Совершенствование управления предприятием, состоящим из ряда функциональных подсистем

В статье рассмотрены основные функциональные подсистемы современного предприятия, его задачи и этапы стратегического управления. Показано, что важная роль в эффективном функционировании предприятия принадлежит управлению персоналом. Дана характеристика подсистеме управления производством, выделены задачи управления финансами предприятия. Определена роль инновационной деятельности на предприятии. Обоснована возможность практического применения контроллинга на предприятиях всех форм собственности и различного уровня.

Ключевые слова: управление, предприятие, совершенствование, цикл, этап, структура, инновация, финансы, подсистема, контроллинг.

Стратегическое управление предприятием

Важнейшими функциональными подсистемами современного предприятия являются: стратегическое управление, управление персоналом, управление производством, управление маркетингом, управление финансами, управление развитием или инновациями.

Задачами стратегического управления являются: обеспечение экономического роста предприятия, повышение его конкурентоспособности. В своей основе оно исходит из необходимости осуществления [1–3]:

а) стратегического анализа происходящих изменений внешней среды (на рынке, в политике, законодательстве и т.д.) и условий для формирования целей, потенциальных возможностей предприятия (ресурсы, проекты, идеи, наличие команды и т.д.);

б) выбора стратегии развития предприятия и альтернативных вариантов;

в) реализации выбранной стратегии развития.

В целом цикл стратегического управления (СУ) на предприятии (в организации) состоит из пяти этапов (рис. 1):

- определение бизнеса и миссии организации;
- разработка ее долгосрочных и краткосрочных целей;
- разработка стратегии организации;
- реализация стратегии;
- оценка эффективности стратегии и коррекция предшествующих этапов.

Процесс СУ начинается с определения миссии организации. Далее осуществляется постановка стратегических целей по четырем уровням управления. Этап разработки стратегии состоит из нескольких подэтапов: первый — анализ конкуренции; второй — анализ внутренней среды организации; третий — формирование портфеля стратегий. Этап реализации стратегии включает два подэтапа: первый — адаптация структуры организации к требованиям стратегического плана; второй — адаптация культуры к требованиям стратегического плана. Так как процесс СУ является непрерывным, то цикл СУ является замкнутым. На последнем этапе осуществляются сравнение достигнутых результатов с запланированными и коррекция предшествующих этапов.

На каждом стратегическом уровне разработка стратегии заканчивается созданием стратегического плана. В одних организациях он представлен в виде документа, в других — в виде единого видения и понимания менеджерами перспектив развития организации. Чем крупнее организация, тем выше вероятность, что план документирован.

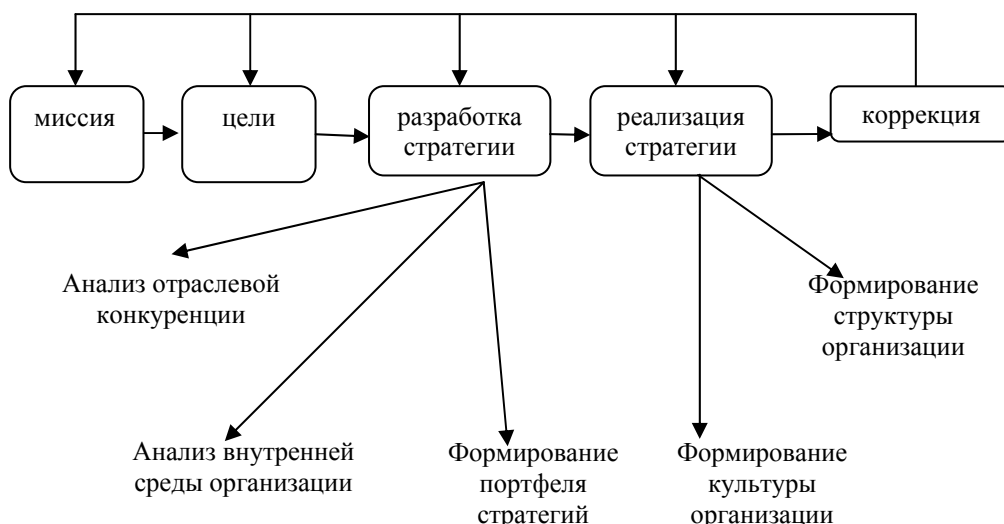


Рисунок 1. Основные этапы цикла стратегического управления (данные работы [4; 14])

Управление персоналом на предприятии

Важная роль в эффективном функционировании предприятия принадлежит управлению персоналом. В соответствии с реализацией стратегии развития предприятия, принятой на уровне стратегического управления и потребностей текущего производства, в его задачи входит [5–7]:

- обеспечение предприятия соответствующими кадрами в необходимом количестве, имеющими нужную квалификацию;
- обучение работников в соответствии с принятой технологией и организацией производства продукции;
- проведение объективной оценки результатов деятельности каждого работника как основы эффективной мотивации его труда;
- обеспечение прав и гарантий социальной защиты каждому нуждающемуся;
- обеспечение безопасности и здоровых условий труда.

С целью реализации указанных задач в систему управления персоналом, как правило, входят отделы: кадров, обучения, оценки персонала и оплаты труда, безопасности. Каждый из них имеет свои задачи и свой диапазон ответственности. Например, отдел кадров решает задачи обеспечения производственной программы соответствующими кадрами, осуществляет наем, расстановку и увольнение, анализирует движение кадров и дисциплину труда, занимается кадровым делопроизводством и т.д.

В последние годы в ходе эволюции производства глобальные технологические и структурные изменения, повышение уровня конкуренции и гибкости предприятий, а также децентрализация и приватизация привели к перерастанию управления персоналом из кадровой функции в управление человеческими ресурсами (УЧР).

В общем плане эти два этапа соответствуют индустриальной и постиндустриальной стадиям развития общества. Однако и в постиндустриальном обществе многие предприятия могут находиться на этапе управления кадрами, культивировать соответствующие этому этапу организационные формы (речь идет не о формах организации вообще, а об организационных формах управления персоналом, например, о делегировании), методы и культуру управления персоналом. В чем же состоят главные отличия управления человеческими ресурсами по сравнению с традиционной практикой деятельности «отдела кадров»?

УЧР исходит из того, что в мире возрастающей глобальной конкуренции наиболее важными факторами национальной конкурентоспособности являются не земля, капитал и природные ресурсы, как считали приверженцы классической экономической теории, а высококвалифицированные и мотивированные человеческие ресурсы, а также научная база.

Для УЧР характерно рассмотрение персонала как одного из важнейших ресурсов организации, необходимого для достижения всех ее целей, в том числе стратегических. Сотрудники — важнейшее достояние организации, которое необходимо сохранять, способствовать развитию и использовать для

успеха в конкурентной борьбе. Экономические и другие возможности организации непосредственно зависят от характера персонала, поэтому к нему необходим интегрированный подход с точки зрения всей организации как системы. Интегрирование управления персоналом в общую стратегию организации — важнейшее отличие УЧР от управления кадрами. При этом любые управленческие решения должны учитывать человеческий аспект, т.е. возможности персонала, влияние на него.

Основные отличия современного, более высокого этапа управления от традиционного достаточно детально представлены в таблице 1.

Т а б л и ц а 1

Особенности управления человеческими ресурсами

Управление кадрами	Управление человеческими ресурсами
Вертикальное управление подчиненными; «кадры» — отдельная функция.	Горизонтальное управление и забота о всех ресурсах; акцент на формирование команды.
Централизованная кадровая функция, которую выполняет «отдел кадров»; специалисты планируют, мотивируют и т.д., персоналом же управляют линейные руководители.	Децентрализованная кадровая функция реализуется в линейном управлении. Последнее отвечает за управление всеми ресурсами подразделения и за достижение целей. Специалисты по персоналу оказывают поддержку линейному менеджменту.
Кадровое планирование — следствие производственного плана и реакция на него; связь односторонняя.	Планирование человеческих ресурсов полностью интегрировано в корпоративное планирование; связь двусторонняя.
Цель — обеспечить наличие необходимых людей в нужном месте в нужное время и освобождение ненужных работников. С сотрудниками обращаются как с «фактором производства», их «расставляют» как фигуры в шахматах.	Цель — совмещение имеющихся человеческих ресурсов, квалификации и потенциалов со стратегией и целями компании. С сотрудниками обращаются как с объектом корпоративной стратегии и инвестиций, фактором преимущества в конкурентной борьбе.
Кадровая политика направлена на достижение компромисса между экономическими и социальными партнерами.	УЧР нацелено на развитие целостной, сильной корпоративной культуры и балансирование текущих потребностей интегрированной организации с окружающей деловой средой.

Примечание. Использованы данные работы [8; 36].

Важным моментом в деятельности системы управления персоналом является закрепление за сотрудниками соответствующих прав. Опыт зарубежных предприятий показывает, что система управления персоналом располагает большими полномочиями. По сравнению с отечественной практикой, издаются и подписываются все приказы о назначении, перемещении и увольнении руководителей и специалистов (кроме заместителей директоров), приказы о присвоении квалификационных разрядов и т.д. Вместе с тем основной задачей системы управления персоналом является создание условий для инициативного участия каждого работника в управлении производством и формирование на этой основе корпоративной культуры предприятия.

Корпоративная культура — это атмосфера, созданная на предприятии, ценности и принципы его функционирования, объединяющие работников и тем самым обеспечивающие единство образа их действий. Она объективно обусловлена организационно-правовыми формами создания и функционирования предприятий.

Подсистема управления производством на предприятии

Процесс управления производством можно квалифицировать как совокупность последовательных действий управленческого персонала по определению целей для объектов управления и оценке их фактического состояния на основе регистрации и обработки соответствующей информации, формирование и утверждение экономически обоснованных производственных программ и оперативных заданий [9–11].

Процесс управления производством начинается с определения политики цели, которая разрабатывается с помощью «дерева целей» (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Структура «дерева целей»

Уровень	Мероприятие
Нулевой	Получение запланированной прибыли при достижении соответствующих целей
I	Повышение качества продукции Ресурсосбережение, расширение рынка сбыта товара Организационно-техническое развитие производства
II	Достижение целей по отдельным видам товаров, ресурсов Повышение производительности труда Повышение фондоотдачи Увеличение оборачиваемости оборотных средств Улучшение использования финансовых ресурсов Совершенствование технологии производства
III	Достижение целей по отдельным свойствам качества конкретных товаров, по обобщающим показателям
IV	Достижение целей по отдельным показателям качества, ресурсов
V	Детализация (при необходимости) показателей IV уровня
VI	Влияние на частные показатели «дерева целей» различных факторов

Примечание. Использованы данные работы [12; 20].

По содержанию цели делятся на технологические, экономические, производственные, административные, маркетинговые, научно-технические и социальные.

Производственные подразделения предприятия действуют и развиваются в соответствии с определенными целями, т.е. побуждающими мотивами производства, обуславливающими характер и системную упорядоченность деятельности коллектива и каждого его члена.

Основными задачами управления конкретным производством являются:

- определение, разработка и реализация цели, стратегии и тактики;
- оценка материального и финансового обеспечения;
- определение будущего профиля и основных направлений коммерческой деятельности;
- разработка и внедрение новых современных технологий;
- координация всех производственных процессов;
- сокращение затрат;
- изучение рынков сбыта;
- анализ заявок и выбор оптимального варианта закупок сырья, материалов, комплектующих.

Управление коммерческой деятельностью предприятия

В условиях рыночной системы хозяйствования управление коммерческой деятельностью является одной из важных служб предприятия. От нее зависит, с одной стороны, правильность определения того, какую продукцию производить, в каком количестве и в какие сроки, а с другой — эффективность снабжения предприятия факторами производства по ценам, не ведущим к росту издержек производства, а также формирование рынка сбыта продукции в требуемом объеме и по ценам, обеспечивающим получение прибыли.

Одной из самых важных составляющих коммерческого успеха является маркетинг.

Маркетинг (англ. marketing — рынок, сбыт) — организация производственно-сбытовой деятельности фирмы, направленной на поиск и создание товаров и услуг, коммерческое производство которых обеспечивает устойчивый и расширяющийся сбыт продукции, приносящий достаточно высокую прибыль на вложенный капитал. Маркетинг нужен для того, чтобы найти грамотные ответы на самые наболевшие вопросы [13–15].

Маркетинг как система управления имеет свои принципы, функции, методы и структуры. Основопологающий принцип маркетинга — обоснованный свободный выбор определенных целей, стратегии функционирования и роли фирмы в целом. Не менее важен также комплексный подход к увязке

целей с ресурсами и возможностями компании. Общие методы и принципы маркетинга определяются конкретными направлениями деятельности предприятия. В маркетинговой деятельности для достижения коммерческого успеха необходимо следующее [16; 136–137]:

- изучение рынка, анализ конъюнктуры, емкости рынка и поведения контрагента;
- прогноз рынка, т.е. прогноз спроса и предложения на товар или услугу в определенный промежуток времени;
- оценка собственных возможностей;
- стратегия выхода на рынок;
- формирование спроса и стимулирование сбыта;
- контроль деятельности.

Для достижения целей целесообразно использовать двуединый и взаимодополняющий подход: с одной стороны, тщательное и всестороннее изучение рынка, спроса, вкусов и привычек клиентов, ориентирование производства на эти потребности, адресность выпускаемой продукции, с другой — активное воздействие на рынок и существующий спрос, на формирование покупательских предпочтений.

Управление финансами предприятия

Задачи управления финансами предприятия решаются различными способами:

во-первых, притоком поступлений средств от производственной деятельности, состоящим из продаж за наличные либо взимания причитающихся сумм по предшествующим продажам продукции или предоставления услуг из денежных поступлений от ценных бумаг, являющихся долговым обязательством (например, процентный доход), или от ценных бумаг, свидетельствующих об участии в акционерном капитале других предприятий (доход от дивидендов);

во-вторых, оттоком наличных денег в результате производственной деятельности, включающим: денежные средства, уплаченные за сырье или товары, предназначенные для производства или перепродажи; платежи по счетам, подлежащим оплате за ранее приобретенные товары; платежи по эксплуатационным расходам (реклама, страхование и т.д.); заработную плату работников предприятия;

в-третьих, выбором оптимального соотношения между собственными и заемными средствами;

в-четвертых, финансовым состоянием предприятия (недопущение банкротства).

Схему финансовых ресурсов предприятий можно представить в следующем виде [17; 306]:

1) ресурсы, образуемые за счет собственных и к ним приравненных средств:

- доходы (прибыль от основных видов деятельности);
- поступления (амортизация, целевые взносы, устойчивые пассивы, реализация выбывшего имущества);

2) ресурсы, привлеченные путем выпуска ценных бумаг и получения кредита;

3) ресурсы, поступившие в порядке распределения (от страховых органов, вышестоящих структур, проценты, дивиденды).

На предприятиях эти ресурсы предназначены для финансового обеспечения воспроизводственного процесса — покрытия текущих затрат и осуществления инвестиций.

В рамках повседневной деятельности финансовые отношения возникают при оплате поставок, получении банковских и коммерческих кредитов, страховании, распределении прибыли, дивидендов, выплате заработной платы, погашении долгов, процентов, уплате налогов, краткосрочном финансировании и др.

Перспективная финансовая деятельность связана с осуществлением инвестиций в реальные объекты, ценные бумаги, банковскую сферу, а также с привлечением на длительный срок ресурсов путем собственной эмиссии ценных бумаг и получения долгосрочных ссуд.

Управление инновационной деятельностью предприятия

Качественные сдвиги в современной экономике демонстрируют тот факт, что произошла значительная перегруппировка факторов и источников, определяющих экономическое развитие. Сужающиеся возможности традиционных ресурсов экономического роста связаны как с приближением физических пределов их использования, так и со снижающейся эффективностью и увеличением затрат на природоохранные мероприятия. Это означает, что доминантой в становлении модели экономиче-

ского роста в XXI в. должна стать система инновационных процессов, научных знаний, новых технологий, продуктов и услуг.

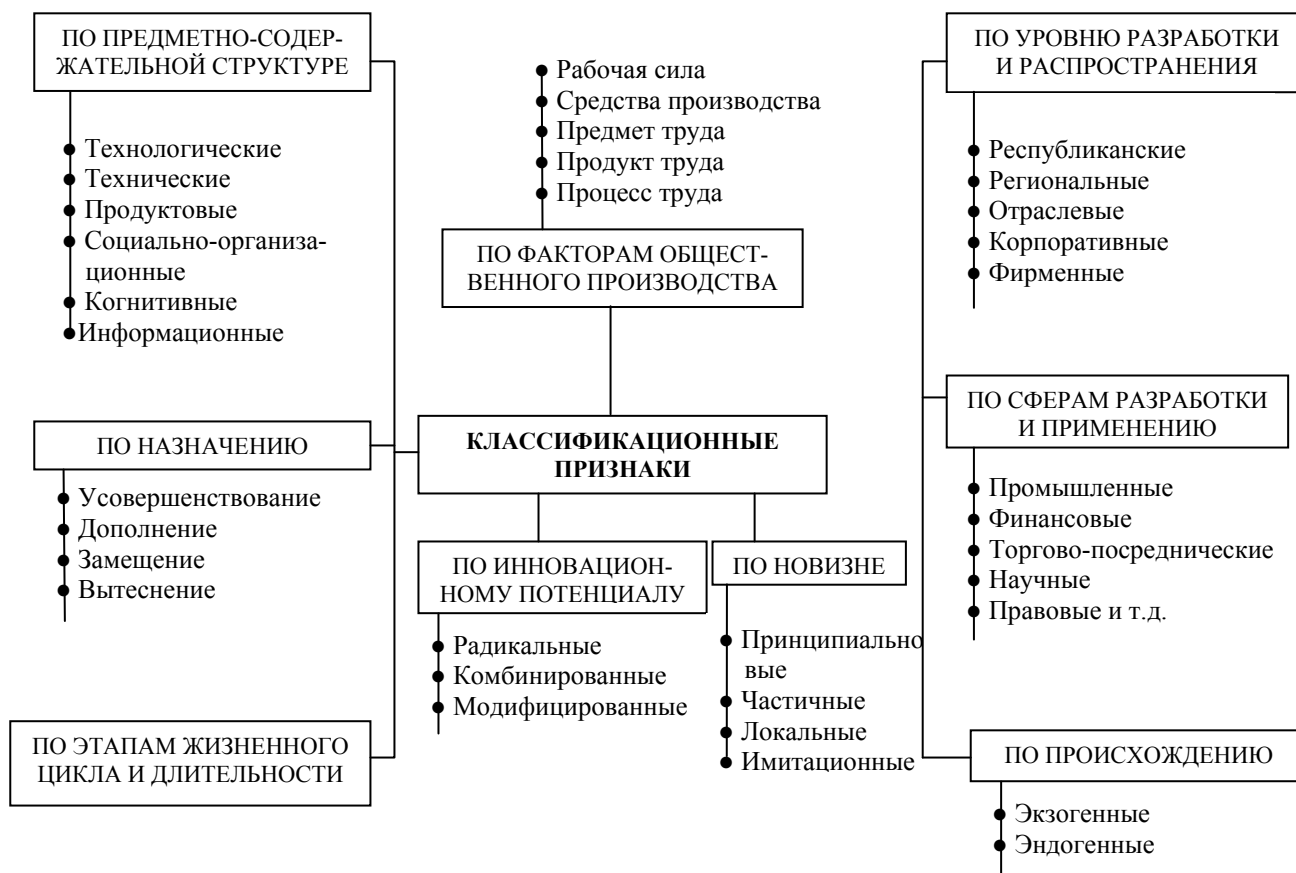


Рисунок 2. Классификация инноваций и инновационных процессов (данные работы [18; 18])

Главными компонентами инновационных систем выступают технологические, научные, научно-технические, социально-организационные, управленческие, а также когнитивные новшества, воплощенные в научных знаниях, изобретениях, ноу-хау и различных материальных носителях. Возникая на всех стадиях воспроизводственного цикла, нововведения (инновации) различаются по типологии, происхождению, назначению, степени новизны, предметно-содержательной структуре, уровню распространения и воздействию на экономические процессы. Классификация инноваций и инновационных процессов показана на рисунке 2.

Инновационная деятельность является не единичным актом внедрения какого-либо новшества, а целенаправленной системой мероприятий по разработке, внедрению, освоению, производству, диффузии и коммерциализации новшеств. Инновационная деятельность может быть представлена как процесс творчества и создания новшества, реализуемый как максима инновационной альтернативы, инновационной потребности и предпринимательских усилий.

Будучи многовариантным альтернативным типом деятельности, инновационный процесс представляет собой комплекс связанных между собой явлений — от рождения научной идеи до ее коммерциализации. Комплексность процесса сказывается на сложности методов и приемов управления инновационной деятельностью. Инновационные процессы как объект управления характеризуются неопределенностью, многовариантностью и по своей сути являются вероятностными (стохастическими). Все это определяет особенности методологии и организации инновационного менеджмента [19–21].

В процессе управления инновационной деятельностью следует не только выявлять взаимосвязи различных новшеств, но и поддерживать непрерывную эволюцию инновационных систем, что связано с расширением границ саморазвития и самоорганизации экономических систем и демонстрирует возросшие возможности совершенствования экономики и ее структурных преобразований. Поэтому

под влиянием инновационной деятельности структурные преобразования экономики также вовлекаются в систему объектов инновационного менеджмента.

Система контроллинга как синтез контроля и планирования на предприятии

Все перечисленные выше подсистемы управления свои задачи реализуют (каждая в сфере своей компетентности) с помощью следующих функций управления: постановка целей, планирование, организация, руководство и контроль. Без учета любой из них управление немислимо. Рассмотрим кратко, как они проявляются в управлении предприятием.

1. *Постановка целей и задач.* В соответствии с принятой стратегией развития предприятия и ее целями каждая подсистема управления разрабатывает свои задачи, отвечающие ее специфике.

2. *Планирование.* На основе установленных задач планируются необходимые ресурсы для их достижения.

3. *Организация.* Каждая подсистема управления в соответствии со своими целями, задачами и ресурсами, запланированными для их выполнения, создает механизмы, обеспечивающие объединение усилий и ресурсов, которыми она располагает (распределение ресурсов, постановка задач исполнителям и введение процедур для их достижения).

4. *Руководство.* Это направляющая деятельность, основанная на создании заинтересованности работников в эффективности их работы для достижения целей.

5. *Контроль.* Он состоит в определении того, настолько успешна деятельность подсистем и принятии корректирующих мер при отрицательном результате.

Следует заметить, что при такой постановке вопроса контроль в качестве мотива побуждения может запоздать. Здесь важно заблаговременно определить факторы, противодействующие выполнению поставленных целей. На практике это привело к появлению так называемой системы контроллинга, который представляет собой синтез контроля и планирования. В данном случае он действует при формировании и координации планов, а также при их организационном выполнении, контролирует производственные процессы и управляет ими, координирует и концентрирует информационные потоки и в свете достигнутых результатов дает предложения о дальнейшем развитии предприятия. Таким образом, контроллинг выполняет не только функцию обратной связи, но и функцию обеспечения продвижения вперед [22–24].

Процесс внедрения контроллинга связан с использованием информационных технологий, в связи с чем возникает проблема разработки новых компьютерных программ. Решение вопросов внедрения контроллинга осуществляется главным образом на уровне высшего звена менеджмента, при этом исполнителями также должны осознаваться цель и пути ее достижения поэтапно. От правильности определения стратегии и мотивации зависят исполнительская дисциплина, которая является существенным фактором, особенно в долгосрочном периоде, координация деятельности всех звеньев и подразделений предприятия, а также последующий контроль выполнения управленческих решений [25; 5].

Важными моментами использования системы контроллинга являются системность сбора информации, ее обработки и анализа, причем для внутреннего использования и в качестве элемента аудита, гибкость применения, инициатива исполнителей, быстрое принятие решений менеджментом, т.е. оперативное реагирование на изменение ситуации во внешней и внутренней среде. Задача менеджмента в данном случае заключается в правильном подборе и использовании потенциальных возможностей участников проекта или деятельности всего предприятия. В концепции контроллинга немаловажен и широкий спектр его применения как на крупных предприятиях, так и в малом и среднем бизнесе, а также в различных отраслях экономики, на микро- и макроуровне, с использованием новейших технологий или вручную.

Список литературы

- 1 Каренов Р.С. Стратегический менеджмент. — Караганда: ИПЦ «Профобразование», 2006. — 362 с.
- 2 Гапоненко А.Л., Панкрухин А.П. Стратегическое управление: Учебник. — М.: Омега-Л, 2008. — 464 с.
- 3 Люкишинов А.Н. Стратегический менеджмент: Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. — 375 с.
- 4 Забелин П.В., Моисеева Н.К. Основы стратегического управления: Учеб. пособие. — М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1997. — 195 с.
- 5 Травин В.В., Дятлов В.А. Основы кадрового менеджмента. — М.: Дело, 1995. — 336 с.

- 6 Аксенова Е.А., Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. и др. Управление персоналом: Учебник. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. — 423 с.
- 7 Маслов В.И. Стратегическое управление персоналом в условиях эффективной организационной культуры: Учебник. — М.: Финпресс, 2004. — 288 с.
- 8 Пугачев В.П. Руководство персоналом организации: Учебник. — М.: Аспект Пресс, 1998. — 279 с.
- 9 Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: ПРИОР, 1998. — 384 с.
- 10 Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент: Учебник. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. — 447 с.
- 11 Каренов Р.С. Производственный менеджмент: Монография. — Алматы: Гылым, 1996. — 232 с.
- 12 Горелик О.М. Производственный менеджмент: принятие и реализация управленческих решений: Учеб. пособие. — М.: КНОРУС, 2009. — 272 с.
- 13 Ахметова К.А., Каменова М.Ж., Накипова Г.Н. Маркетинговая деятельность фирмы. — Астана: Фолиант, 2003. — 284 с.
- 14 Костоглодов Д.Д., Саввиди И.И. Маркетинг предприятия. — М.: Контур, 1998. — 112 с.
- 15 Голубков Е.П. Основы маркетинга: Учебник. — М.: Финпресс, 1999. — 656 с.
- 16 Арустамов Э.А. Основы бизнеса: Учебник. — М.: Издат.-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2012. — 232 с.
- 17 Вачугов Д.Д., Березкина Т.Е., Кислякова Н.А. и др. Основы менеджмента: Учебник. — М.: Высш. шк., 2001. — 367 с.
- 18 Инновационный менеджмент: Учеб. пособие / Под ред. Л.Н.Оголевой. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 238 с.
- 19 Коноплев С.П. Инновационный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: ТК Велби, Изд-во «Проспект», 2008. — 128 с.
- 20 Афонин И.В. Инновационный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: Гардарики, 2005. — 224 с.
- 21 Гугелев А.В. Инновационный менеджмент: Учебник. — М.: Издат.-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2007. — 336 с.
- 22 Ананькина Е.А., Данилочкин С.В., Данилочкина Н.Г. и др. Контроллинг как инструмент управления предприятием. — М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. — 279 с.
- 23 Попова Л.В., Исакова Р.Е., Головина Т.А. Контроллинг: Учеб. пособие. — М.: Изд-во «Дело и Сервис», 2003. — 192 с.
- 24 Анискин Ю.П., Павлова А.М. Планирование и контроллинг: Учебник. — М.: Омега-Л, 2005. — 280 с.
- 25 Ташенова С.Д. Контроллинг: Учеб. пособие. — Алматы: Экономика, 2007. — 136 с.

Т.Б.Қазбеков

Бірқатар кіші жүйелерден тұратын кәсіпорынды басқаруды жетілдіру

Заманауи кәсіпорынның негізгі функционалды кіші жүйелері бөлініп көрсетілген. Кәсіпорындағы стратегиялық жоспарлаудың міндеттеріне және кезеңдеріне көңіл бөлінген. Кәсіпорынның тиімді қызмет атқаруында маңызды рөл персоналды басқаруға тиесілі екендігі көрсетілген. Кәсіпорындағы өндірісті басқару кіші жүйесіне сипаттама берілген. Кәсіпорынның қаржысын басқарудың қандай міндет атқаратындығы бейнеленген. Кәсіпорындағы инновациялық қызметті шығармашылық және жаңалық жасау үдерісі ретінде қарастыруға болатындығы дәлелденген. Барлық меншік түріндегі және әр түрлі деңгейдегі кәсіпорындарда контроллингті тәжірибе жүзінде қолдануға болатындығы негізделген.

T.B.Kazbekov

Improvement of business management, consisting of a number of functional subsystems

The main functional subsystems of the modern enterprise are allocated. The attention is paid to tasks and stages of strategic management at the enterprise. It is shown that the important role in effective functioning of the enterprise belongs to human resource management. The characteristic is given to a production management subsystem at the enterprise. It is described, what tasks are solved by management of enterprise finance. It is proved that at the enterprise innovative activity can be presented as process of creativity and innovation creation. Possibility of practical application of controlling at the enterprises of all forms of ownership and various level locates.

ӘЛЕМНІҢ БӘСЕКЕҚАБІЛЕТТІ 50 ЕЛДЕР ҚАТАРЫНА ҚОСЫЛУ ШЕҢБЕРІНДЕГІ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АЙМАҚТАРЫ МЕН САЛАЛАРЫНЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ДАМУЫНЫҢ МӘСЕЛЕЛЕРІ

ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ И ОТРАСЛЕЙ В СВЕТЕ ВХОЖДЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН В ЧИСЛО 50-ТИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫХ СТРАН МИРА

УДК 331.101.5:338.121

Е.Б.Романько

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Научно-технический прогресс как решающий фактор экономического роста и конкурентоспособности

В статье показано, что устойчивое экономическое развитие любой страны основано на четырех факторах, важнейшим из которых является инновационный процесс, т.е. процесс преобразования научного знания в инновацию. Сделан вывод о том, что основой инновационного процесса является процесс создания и освоения новой техники и технологии. Раскрыты ключевые направления развития научно-технического прогресса, определяющие технический и организационный уровень производства. Рекомендовано в развитии современного научно-технического прогресса различать фондоемкую и фондосберегающую формы. Изучены основные области применения технического прогресса в отдельных отраслях народного хозяйства.

Ключевые слова: научно-технический прогресс, инновация, фактор, капитал, развитие, технология, модернизация, ресурс, труд, наука.

Факторы устойчивого экономического развития

Устойчивое экономическое развитие любой страны, согласно сложившимся канонам экономической теории основано на четырех факторах, как выражаются иногда теоретики — «катится на четырех колесах» [1].

Первое — это «люди (человеческий капитал)»: на практике проявляется в виде образования, формы приложения труда, уровня дисциплины и системы мотивации (рис.).

Сегодня людские ресурсы ставят первым фактором, так сказать, «ведущим колесом» развития экономики. В своей работе «Социальная модернизация Казахстана: двадцать шагов к Обществу Всеобщего Труда» Президент страны Н.А.Назарбаев особо отметил: «В конечном счете, все ценности мировой цивилизации, все экономические и культурные богатства создаются человеческим трудом, а не виртуальными финансовыми институтами. Поэтому именно реальный производительный труд мы и должны поставить в основу нашей политики социальной модернизации... Сегодня труд — как решающий национальный фактор в условиях XXI века, в условиях глобальной конкуренции, — должен быть выдвинут на первый план» [2; 3].

Следующим фактором экономического развития являются природные ресурсы. Данный фактор экономического развития подробно исследован в фундаментальной монографии академика Р.С.Каренова [3; 10–18].

К природным ресурсам относятся, прежде всего, земля, вода, лес, нефть, газ и другие полезные ископаемые. Учитывая общие положения экономической теории, отметим, что, несмотря на огром-

ное преимущество стран, богатых природными ресурсами (газ, нефть, металлы и др.), их наличие следует рассматривать, скорее, как исключение, а не правило экономического роста, и особенно сегодня, в период высоких технологий и подвижности этих же факторов производства. Капитал является движущим фактором (колесом) экономического развития страны ввиду его основного свойства — способности приносить доход (проценты). По сути, капитал — это инвестиционные ресурсы, используемые в производстве товаров. Особое значение для каждой страны, кроме того, для создания условий успешного развития бизнеса, имеет накопление государством так называемого общественного накладного капитала. Это, к примеру, дороги, гидротехнические сооружения, мосты, меры по развитию образования, здравоохранения и др.

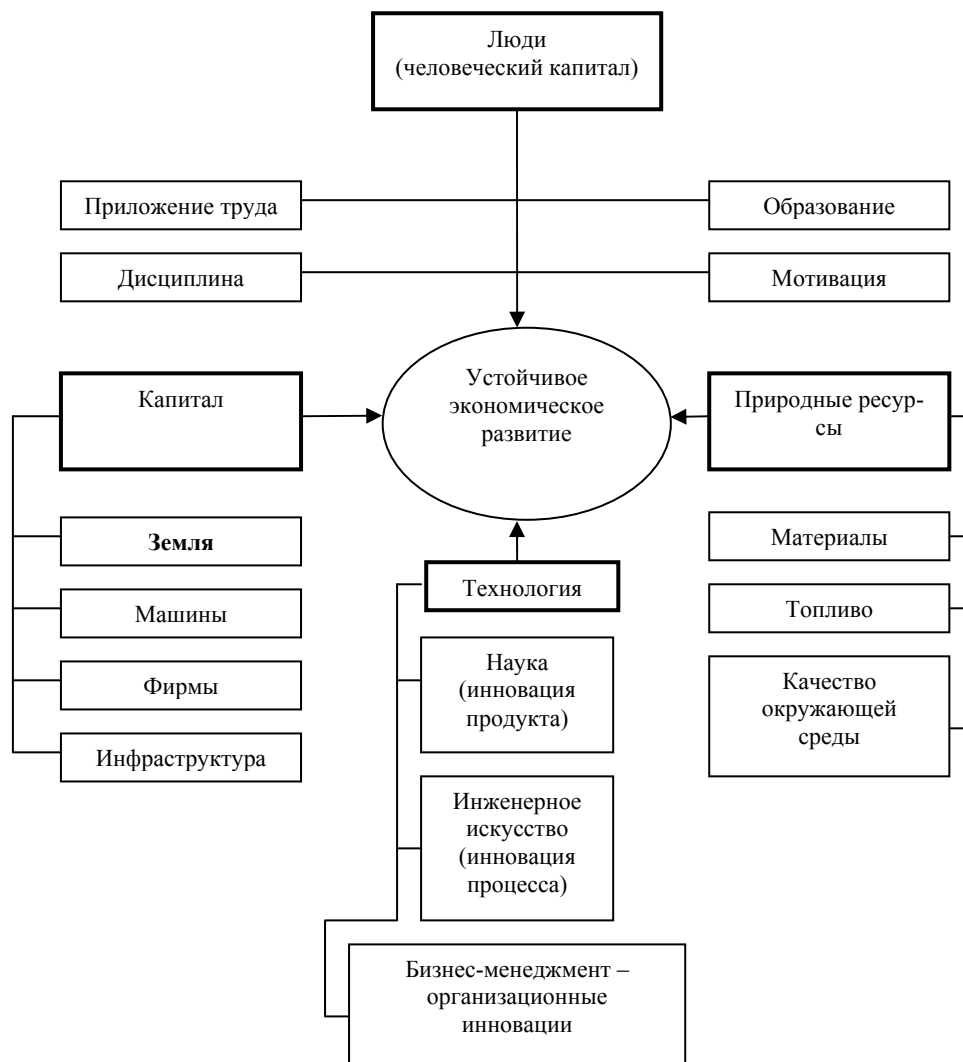


Рисунок. Факторы устойчивого экономического развития (данные работы [1; 7])

Анализируя первые три фактора экономического роста в нашей стране, можно отметить, что за годы суверенного функционирования осуществлена громадная деятельность государства и бизнеса в направлении их развития. Можно отметить, что Казахстан, в соответствии со Стратегией–2030, вступил в новый этап реформирования экономики и обеспечения развития четвертого фактора устойчивого экономического развития страны — технологии. Тому свидетельство — принятие Государственной программы форсированного индустриально-инновационного развития (ГП ФИИР) Республики Казахстан в 2010–2014 гг. [4; 2–14].

За два года реализации ГП ФИИР создана необходимая правовая основа, приняты отраслевые программы, программы поддержки бизнеса, Схема рационального размещения производственных

мощностей, Карта индустриализации, приняты и реализуются соответствующие правительственные решения.

И это логично, инновации стали своеобразной «религией нового времени» для каждой страны, корпорации или индивида. Тот, кто сегодня не создает и не внедряет в производство инновационных решений, вынужден работать на тех, кто это делает.

Анализ динамики роста целевых индикаторов показывает, что доля обрабатывающей промышленности в структуре ВВП выросла с 10,5 % в 2009 г. до 12,8 % в 2011 г. При этом производительность труда в этой сфере увеличилась в 2011 г. по сравнению с 2008 г. на 32 % (в текущих ценах).

Наибольший эффект достигнут в следующих отраслях [5; 12]:

а) горно-металлургический комплекс — 36 проектов (9 %), объем инвестиций 369 млрд. тенге (20 %), рабочие места — 22 тыс. чел. (24 %);

б) транспортная инфраструктура — 8 проектов (2 %), объем инвестиций — 471 млрд. тенге (26 %), рабочие места — 18 тыс. чел. (20 %);

в) энергетика — 15 проектов (4 %), объем инвестиций 173 млрд. тенге (10 %), рабочие места — 3,5 тыс. чел. (4 %).

Лидерский расклад по регионам выглядит так:

– Актюбинская область — 50 проектов (183,6 млрд. тенге, 4,4 тыс. постоянных рабочих мест);

– Костанайская область — 38 проектов (41 млрд. тенге, 2,2 тыс. постоянных рабочих мест);

– Южно-Казахстанская область — 36 проектов (102 млрд. тенге, 3,5 тыс. постоянных рабочих мест);

– Карагандинская область — 33 проекта (66 млрд. тенге, 2,9 тыс. постоянных рабочих мест);

– Павлодарская область — 30 проектов (123,3 млрд. тенге, 3 тыс. постоянных рабочих мест).

В дальнейшем основной акцент в реализации ГП ФИИР будет перенесен в регионы. Все необходимые для этого механизмы уже созданы.

Формы развития научно-технического прогресса

Под научно-техническим прогрессом (НТП) понимается тот прогресс в знаниях, связанных с производством, который делает возможным создание новых производств, новых вариантов существующих продуктов и совершенно новых видов продукции и услуг. Если научно-технические знания — это фонд достижений общества, связанных с производством, хозяйственной жизнью, то научно-технический прогресс представляет собой механизм материального роста данного фонда. Причем этот рост находит свое выражение в новых методах производства существующих изделий, конструкторских решениях, позволяющих производить продукцию с новыми важными характеристиками, а также в новых методах организации и управления.

Деятельность, направленная на НТП с целью повышения производительности труда, принято называть инновационной деятельностью [6–8]. Ее основной мотив — рост производительности труда, при всех прочих равных условиях, приводит к снижению затрат на единицу продукции, что непременно обеспечивает дополнительные доходы, покрывая первоначальные расходы на НИОКР. Это и является формулой эффективности индустриально-инновационного развития экономики.

Научно-технический прогресс — процесс непрерывный. Сегодня ключевыми направлениями развития собственно НТП являются следующие: комплексная автоматизация производства, включающая развитие гибкого автоматизированного производства; широкое применение роботов, систем автоматизированного проектирования; создание безлюдных производств; компьютеризация на базе микропроцессорной техники и широкого спектра электронных устройств; развитие энергетики, в первую очередь атомной, а также поиск и использование новых источников энергии; создание новых средств транспорта и связи; освоение мембранной, лазерной, плазменной и других технологий; создание и применение эффективных конструкционных материалов (композиты, промышленная керамика); быстрое развитие биотехнологии, создание новых продуктов [9; 296].

Указанные направления развития НТП, по сути, определяют и будут определять технический и организационный уровень производства, создают основу для выпуска высококачественной продукции. При этом в развитии НТП следует различать чисто техническую сторону — внедрение принципиально новых достижений науки и техники и экономический аспект. В первом случае — это создание новых или более совершенных продуктов или услуг, во втором — создание или изменение функций спроса либо снижение издержек производства по выпуску продукции, либо и то и другое. Социально-экономическая сторона проявляется в получении потребителем лучших или более дешевых

товаров. НТП воздействует на характер труда и обогащает его содержание, ведет к росту квалификации работников, изменяет соотношение между умственным и физическим трудом.

В развитии НТП рекомендуется выделять также две формы — фондоемкую и фондосберегающую [9; 297, 298].

Фондоемкая форма означает экономию труда на основе роста фондовооруженности. Она преобладает на этапе, когда ручной труд заменяется машинами. Ее величина (доля) определяется с помощью следующей формулы:

$$Y'_\phi = \frac{B_0 \cdot [(F_1 / F_0)^{0.5} - 1] \cdot \mathcal{C}_1}{\Delta Q^B} 100(\%) . \quad (1)$$

Фондосберегающая форма предполагает одновременно экономию затрат живого труда и производственных фондов на единицу продукции. Ей отводится преимущественная роль при замене одной системы машин другой, более совершенной. Определяется она по формуле

$$Y''_\phi = \frac{[(B_1 - B_0) \cdot (F_1 / F_0)^{0.5}] \cdot \mathcal{C}_1}{\Delta Q^B} 100(\%) , \quad (2)$$

где F_1 и F_0 — фондовооруженность труда соответственно в базисном и отчетном периодах.

Соотношение между двумя формами позволяет судить о том, какой из них уделяется больше внимания на предприятии. Характер этого соотношения можно определить на основе анализа зависимости роста общей эффективности от соответствующих темпов роста производительности труда, фондоотдачи и материалоотдачи (см. формулу):

$$I_3 = \frac{I_1}{i_v} d_v + \frac{I_f}{i_a} d_a + I_m d_m , \quad (3)$$

где I_3 — темпы роста производительности труда; I_1 — темпы роста фондоотдачи; I_m — темпы роста материалоотдачи; i_v — темпы роста средней заработной платы; i_a — темпы изменения удельных амортизационных отчислений; d_v — удельный вес фонда оплаты труда; d_a — удельный вес амортизационных отчислений; d_m — удельный вес материальных затрат в общих издержках производства в конечном периоде.

Из этой формулы следует, что если $I_3 > 1$, то имеет место интенсификация производственного процесса, а при $I_3 < 1$ обеспечивается экстенсивное развитие. Однако показатель общей эффективности не дает представления о величине вклада интенсивных факторов (повышения производительности труда, фондоотдачи и материалоотдачи) в динамику экономического роста и, следовательно, не позволяет судить о степени интенсификации производства. Поэтому необходимо определить степень воздействия данных факторов на прирост конечных результатов производства — выпуск товарной продукции и получение прибыли. Разделение вклада конкретных производственных факторов — труда, фондов, материалов и эффективности их использования — в прирост результатов производства предлагается выполнить с помощью следующей зависимости:

$$J = [\Delta J d_v + \Delta J_\phi d_a + \Delta J_m d_m] + \left[\frac{\Delta I_1}{i_v} d_v + \frac{\Delta I_f}{i_a} d_a + \Delta I_m d_m \right] = \Delta Q_c + \Delta Q_3 , \quad (4)$$

где ΔJ , ΔJ_ϕ , ΔJ_m — темпы прироста соответствующих производственных ресурсов — живого труда, производственных фондов и материальных ресурсов; ΔI_1 , ΔI_f , ΔI_m — темпы прироста эффективности применяемых ресурсов, соответственно производительности труда, фондоотдачи, материа-

лоотдачи; d_v , d_a , d_m — соответственно удельный вес заработной платы, амортизационных отчислений и материальных затрат в совокупных издержках базового периода.

В данной многофакторной зависимости, как видим, выделяются экстенсивные и интенсивные источники экономического роста, дифференцированные по количественным и качественным показателям роста совершенствования производственных ресурсов. Это позволяет определить при экстенсивном развитии темпы роста, обусловленные относительным приростом трудовых ресурсов, производственных фондов и материальных ресурсов, отвечающих в каждом случае удельному весу соответствующих затрат, а при интенсивном развитии — прирост результатов за счет более качественно использования производственных ресурсов.

Основные области применения НТП в отдельных отраслях народного хозяйства

Проанализируем более подробно этот вопрос на материалах горнодобывающих предприятий республики.

Как показывает практика, основными направлениями НТП в горной промышленности, как и во всех отраслях народного хозяйства, являются: комплексная механизация и автоматизация звеньев и процессов производства; электрификация всех процессов производства; совершенствование технологии производства; химизация горного производства; развитие способов обогащения продукции горной промышленности.

Анализ работы 8 шахт угольного департамента АО «АрселорМиттал Темиртау» показывает, что основными мероприятиями, которые обеспечивают им повышение технико-экономических показателей работы за счет внедрения новой горной техники и передовой технологии, являются:

- а) выявление и устранение «узких мест» по всей технологической цепи производства и транспортирования угля до погрузки в железнодорожные вагоны;
- б) создание необходимых резервов запасных частей основных узлов оборудования и организации рациональной системы осмотра и текущего ремонта;
- в) обеспечение дегазации и необходимого проветривания забоев и горных выработок;
- г) правильное определение параметров технологии производства (длины лавы и т.п.), отвечающих условиям эксплуатации нового мощного забойного оборудования;
- д) рациональный выбор и комплектование участков квалифицированными кадрами, хорошо освоившими конструкцию и правила эксплуатации комплексов;
- е) разработка специальных проектов внедрения механизированных комплексов и освоения их расчетных нагрузок в конкретных горно-геологических условиях.

Как показывает опыт работы АО «ССПО» (Соколовско-Сарбайское горнообогатительное производственное объединение), являющегося центром добычи и переработки железных руд в Казахстане, основными направлениями НТП в горнорудной промышленности по совершенствованию процессов добычи руд открытыми и подземными разработками, а также обогащения руд являются:

- применение комплексной механизации на основе современного высокопроизводительного бурового, погрузочного и транспортного оборудования на открытых работах и совершенных методов взрывных работ с использованием безопасных и мощных взрывчатых веществ;
- повышение интенсивности и концентрации работ при подземной добыче руды с помощью высокопроизводительных машин для проведения горизонтальных и вертикальных выработок, прогрессивных систем разработок с отбойкой руды глубокими скважинами, буровых станков и погрузочных машин с дистанционным управлением, автоматизации погрузки, откатки и подъема руды, дешевых и безопасных взрывчатых веществ и механизированной зарядки скважин;
- увеличение удельного веса в общей добыче открытых разработок богатых и бедных железных руд;
- внедрение усовершенствованных способов обогащения железных руд, магнитных, флотационных, гравитационных, электростатических и химических способов с целью максимального удаления пород из руды в процессе подготовки ее к плавке; совершенствование процесса агломерации и окомкования руд и концентратов; широкое применение оборудования для самоизмельчения железных руд;
- организация комплексной переработки руд и попутного получения вместе с железными концентратами ряда других полезных компонентов.

В агропромышленном комплексе РК в условиях дефицита сырья, а также других факторов производства (рабочая сила, средства производства) решение задачи по обеспечению общества широким и достаточным ассортиментом пищевых продуктов высокого качества, сбалансированных по питательным элементам, возможно только на основе внедрения достижений НТП. Приоритетными направлениями в решении названной выше задачи являются следующие:

- комплексная переработка сельскохозяйственного сырья;
- обеспечение сохранности продукции;
- переход на продукты питания с заданными свойствами (диетические продукты, продукты для больных диабетом, продукты детского питания, включая заменители грудного молока);
- производство полуфабрикатов с высокой степенью готовности для потребления;
- внедрение прогрессивных ресурсосберегающих технологий и новейшей техники;
- переход от отдельных технологических процессов и участков к созданию автоматизированных поточных линий, цехов и производств и управление ими на принципиально новом уровне, с применением микропроцессорной техники, который обеспечивает многократное повышение производительности труда, снижение материалоемкости и энергоемкости продукции;
- внедрение технологий глубокой и комплексной переработки сельскохозяйственной продукции, сырья и максимального выхода пищевой продукции на единицу сырья (на основе использования технологий, элементов генной инженерии, глубокого охлаждения, замораживания, вакуума, мембранной и экструзивной техники и др.);
- создание принципиально новых технологий и рецептур, а также организация на их основе производства сбалансированных и физиологически полноценных продуктов питания с заданными свойствами;
- внедрение машин и механизмов для комплексной механизации погрузочно-разгрузочных работ (в том числе штабелеукладчиков, укладочно-разборочных агрегатов, автоматов — укладчиков продукции в ящики, контейнеры), переход на бестарные перевозки муки, сахара, сгущенных, жидких и сыпучих пищевых продуктов, выпуск тары и упаковочных материалов в удобном для населения виде.

Вместе с тем для каждого продуктового подкомплекса отрасли характерны свои приоритетные направления. Так, в сахарной промышленности основное внимание необходимо уделять сокращению длительности сезона переработки сахарной свеклы при одновременном сокращении потерь сырья и сахара, снижению трудоемкости производства и расхода топливно-энергетических и материальных ресурсов. Важная роль при этом отводится прогрессивным способам хранения свеклы, перевозки сахара в жидком виде. Большое значение в деле повышения эффективности свеклосахарного производства имеет ориентация сахарных заводов и свеклосеющих хозяйств на конечный результат — выработку сахара.

В мукомольно-крупяной промышленности основное внимание должно уделяться развитию углубленной переработки зерна, увеличению выхода муки высоких сортов, а также производству следующих продуктов: макаронная мука из твердых, высокостекловидных и мягких пшениц; специальная мука с повышенным содержанием пищевых волокон; диетических отрубей и пшеничных зародышевых хлопьев, овсяных хлопьев; новые виды круп с сокращенным временем варки; полуфабрикаты для быстрого приготовления; высокопитательных витаминизированных смесей; продукты детского питания и хлебных завтраков и др.

В хлебопекарной и макаронной промышленности основное внимание в применении достижений науки и техники должно быть сосредоточено на расширении ассортимента продукции, повышении ее качества и питательной ценности; производстве хлебобулочных изделий с различными пищевыми добавками (фруктовые пасты, повидло, концентрированные соки и др.). Необходимо увеличить производство макаронных изделий, в том числе и длиннотрубчатых, с применением высокотемпературной сушки, а также объем выпуска хлебобулочных изделий на густых и жидких опарах.

В плодоовощной промышленности следует развивать производственные мощности, которые позволят уже в ближайшем будущем удовлетворить потребности населения в плодоовощных консервах расширенного ассортимента. Кроме того, необходимо увеличить выпуск сухофруктов, кишмиша, питания для детей, предусмотреть освоение осветленных фруктовых соков методом ферментации в потоке и ультрафильтрации. Широкое применение должно получить асептическое консервирование жидких и пюреобразных полуфабрикатов.

В масложировой промышленности научно-техническое развитие будет направлено на дальнейшее наращивание объемов производства и повышение его эффективности.

В маргариновой промышленности следует вырабатывать новые виды маргаринов (жирность 60 %) с вкусовыми добавками, диетические продукты оптимальной энергетической ценности, а также необходимо предусмотреть разработку и внедрение технологий, обеспечивающих расширение ассортимента и повышение качества продукции, таких как:

- освоение новых процессов рафинирования жиров, включая непрерывную отбелку и низкотемпературную гидрогенизацию;
- применение в производстве модифицированных жиров, в том числе переэтерифицированных, создание на их основе новых продуктов диетического назначения;
- увеличение производства наливных маргаринов и майонезов в полимерной упаковке;
- разработка специальных видов высокоэффективных эмульгаторов;
- освоение схем обработки сточных вод с использованием ультрафильтрации и биологической очистки.

В кондитерской промышленности необходимо широко применять новые ресурсосберегающие технологии в производстве конфет, карамели, пастило-мармеладных изделий, затяжного печенья и крекеров с использованием местных и нестандартных видов сырья (вторичные молочные продукты, яблочные порошки, цукаты, соки, взорванные крупы, дикорастущее сырье), а также шоколадной глазури с уменьшенным расходом какаопродуктов.

В крахмало-паточной промышленности нужно произвести замену сахара глюкозно-фруктозным сырьем. Гидроциклонные установки будут выпускать крахмальную патоку, картофельный крахмал. Необходимо внедрять новые технологии и оборудование по производству модифицированных крахмалов и экструзионных крахмалопродуктов для пищевых целей.

В пиво-безалкогольной промышленности основное внимание следует обратить на производство линий для фасовки пива, производства концентратов.

В мясной промышленности развитие НТП должно происходить в направлении создания автоматизированных технологических комплексов по убою скота, поточно-механизированных линий для комплексной переработки кости на пищевые цели, автоматизированных технологических комплексов по производству колбасных изделий заданного состава, быстрозамороженных продуктов, сухих животных кормов, оборудования для механизированного отделения мяса от кости и обработки кожевенного сырья. Должен быть осуществлен переход на разделку мяса по кулинарному назначению, на его выпуск преимущественно в охлажденном, расфасованном и упакованном виде. Необходимо продолжать работу по переводу холодильного хозяйства на термическую обработку мяса и мясосопродуктов.

В молочной промышленности следует развивать производство молока и кисломолочных продуктов с длительными сроками хранения, сбалансированных по составу; новых видов животного масла с направленными свойствами; твердых сычужных сыров, продуктов питания для детей раннего возраста, приближенных по составу к материнскому молоку. Кроме того, широкое внедрение должны получить ультрафильтрационные, электродиализные и обратноосмотические процессы.

Список литературы

- 1 Кубаев К.Е., Байшоланова К.С. Инновационный бизнес: Учеб. пособие. — Алматы: Экономика, 2011. — 356 с.
- 2 Назарбаев Н. Социальная модернизация Казахстана: двадцать шагов к Обществу Всеобщего Труда // Мысль. — 2012. — № 8. — С. 2–18.
- 3 Каренов Р.С. Приоритеты стратегии индустриально-инновационного развития горнодобывающей промышленности Казахстана: Монография. — Астана: Изд-во КазУЭФМТ, 2010. — 539 с.
- 4 Новое десятилетие — новый экономический подъем — новые возможности Казахстана: Послание Президента Республики Казахстан Нурсултана Назарбаева народу Казахстана // Мысль. — 2010. — № 3. — С. 2–14.
- 5 Пшембаев М. Никто не остается в стороне // Казахстанская правда. — 2012. — 8 июня. — С. 12.
- 6 Васильева Л.Н., Муравьева Е.А. Методы управления инновационной деятельностью: Учеб. пособие. — М.: КНОРУС, 2005. — 320 с.
- 7 Акмаева Р.И. Инновационный менеджмент: Учеб. пособие. — Ростов н/Д.: Феникс, 2009. — 347 с.
- 8 Ивасенко А.Г., Никонова Я.И., Сизова А.О. Инновационный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: КНОРУС, 2009. — 416 с.

Е.Б.Романько

Ғылыми-техникалық прогресс экономикалық өсу мен бәсекеқабілеттілігінің шешуші факторы ретінде

Кез келген елдің экономикалық өсуі төрт факторға негізделетіні көрсетілген. Экономикалық өсудің маңызды факторы инновациялық үдеріс, яғни ғылыми білімнің инновацияға айналу үдерісі болып табылатындығы туралы қорытынды жасалған. Өндірістің техникалық және ұйымдық деңгейін анықтайтын ғылыми-техникалық прогресс дамуында оның қор сыйымды және қор үнемдеуші түрлерін ажыратып қарастыру ұсынылған. Халық шаруашылығының жекелеген салаларында техникалық прогрестің негізгі бағыттары зерттелген.

E.B.Romanko

Scientific and technical progress as determinant of economic growth and competitiveness

Is shown that sustainable economic development of any country is based on four factors. It is proved that the most important factor of economic development is innovative process, i.e. process of transformation of scientific knowledge in an innovation. The conclusion that a basis of innovative process is process of creation and development of new equipment and technology is drawn. The key directions of development of the scientific and technical progress, a defining technical and organizational level of production reveal. It is recommended to distinguish *fondoyemky* and *fondosberegayushchy* forms in development of modern scientific and technical progress. The main scopes of technical progress in separate branches of a national economy are studied.

УДК 338.482 (574)

D.G.Mamrayeva, L.V.Tashenova

Y.A.Buketov Karaganda State University

The analysis of the development of sport tourism in the Republic of Kazakhstan

In this paper the current state of the development of sports tourism in the Republic of Kazakhstan was shown. Statistical analysis of the main indicators of the development of sports tourism in the country was shown, in particular the number of sports organizations and institutions, the staff of sports tourism, the number of sports facilities and ski resorts were shown. Regionally reflect the development potential of sports tourism in Kazakhstan — denotes the number of people regularly engaged in physical culture and sports.

Keywords: tourism, natural landscapes, extreme tourism, sport tourism, climbing, sport organizations and constructions, customer, statistical analysis, ski resorts, hunting, regions of Kazakhstan.

Kazakhstan has a huge potential for the development of sports tourism. Here is the amazing variety of landscapes, climate, and geographical zones. All this gives visitors the opportunity to have a large selection of outdoor activities: hiking, mountain hiking, skiing, horseback riding, cycling and much more.

Spread abroad extreme kinds of sport tourism, there are: rafting, scuba diving, mountain biking, rally and many more in Europe, Asia, United Arab Emirates, Egypt, and New Zealand. In Kazakhstan, these species are not sufficiently developed, but are a prospect for the future.

Customer benefits of sports tourism supported practical utility of the greater part of the Republic of Kazakhstan for sport tourism events.

Natural landscapes of Kazakhstan are characterized like a rock-alpine glacier, mountain landscapes, hummocky arrays, steppe, steppe, desert and semi-desert, and a host of water resources.

Sports tourism in Kazakhstan is represented by the following species: hiking — tourists hike on flat and rough terrain, ski tourism is a trip to the mountains on the slopes, ridges, glaciers, mountain passes with skis.

Climbing is a kind of sports tourism, the main purpose of putting on the ascent of the mountain peaks.

Climbing consider an extreme sport, as it is associated with real dangers — climbing up steep slopes and ridges, crevices, cracks, and the risk of falling into avalanches, rockslides, mudslides — in bad weather, low air pressure and high solar radiation.

Especially extreme climbing is in the winter; cycling — is traveling and trekking bicycles on the plains, ravines, sand, mountain trails, rivers (ford) on the road, sports, mountain biking, boating — hiking along the rivers, lakes, seas and reservoirs in inflatable boats (rafts), collapsible kayaks, pedal boats, rafts, and more.

Water tourism is well developed in large lowland rivers and traversed by mountain rivers.

Also popular «Around the World» is water tours that begin and end in the same place; sailing tourism — traveling under sail that is sailing — is carried out on the lakes, rivers, trip riding — horse riding — has a curative effect.

Most horse routes passes through forest and mountain trails, prairies, meadows and fields, ravines and along rivers and lakes; caving involves visiting natural or man-made caves and mazes. It is interesting for a variety of terrain, creating obstacles to the passage (wells, obstructions, narrow slit, underground rivers, etc.), as well as extreme — adverse — the physical conditions (high humidity and lack of natural light).

All this adds an element of adventure caving in; -auto, -moto tourism is a traveling in cars, motorcycles, mopeds on asphalt and dirt road.

Today, tourist organizations of Kazakhstan developed exciting and promising route of sports tourism.

Without demand for sport tourism development can not ski tourism. In Kazakhstan, the potential of sports tourism is great, as shown in table 1 [1; 111].

Table 1

The potential of sport tourism (number of people regularly engaged in physical culture and sports, in thousands)

Region	2010	2011	deflection (+/-), in %
Republic of Kazakhstan	2897,1	3380,7	+17
Akmola region	114,2	134,7	+18
Aktobe region	128,6	180,6	+40,4
Almaty region	322,5	392,7	+21,8
Atyrau region	86,1	108,0	+25,4
West Kazakhstan	111,8	122,3	+9,4
Zhambyl region	158,0	195,2	+23,5
Karaganda region	339,7	372,9	+9,8
Kostanai region	217,8	230,2	+5,7
Kyzylorda region	131,1	148,5	+13,3
Mangistau region	67,7	94,3	+39,3
South Kazakhstan	296,4	365,2	+23,2
Pavlodar region	162,6	181,0	+11,3
North Kazakhstan	119,2	136,1	+14,2
East Kazakhstan	214,3	254,5	+18,8
Almaty	121,0	133,4	+10,2
Astana	306,1	331,1	+8,2

According to the table, it should be noted that the greatest increase in this indicator was observed in Aktoobe and Atyrau regions, amounting to 40,4 % and 25,4 %, respectively. The smallest growth rates being analyzed in Almaty, reaching — 8,2 %.

Figure 1 shows the region's share of the number of people regularly engaged in physical culture and sports.

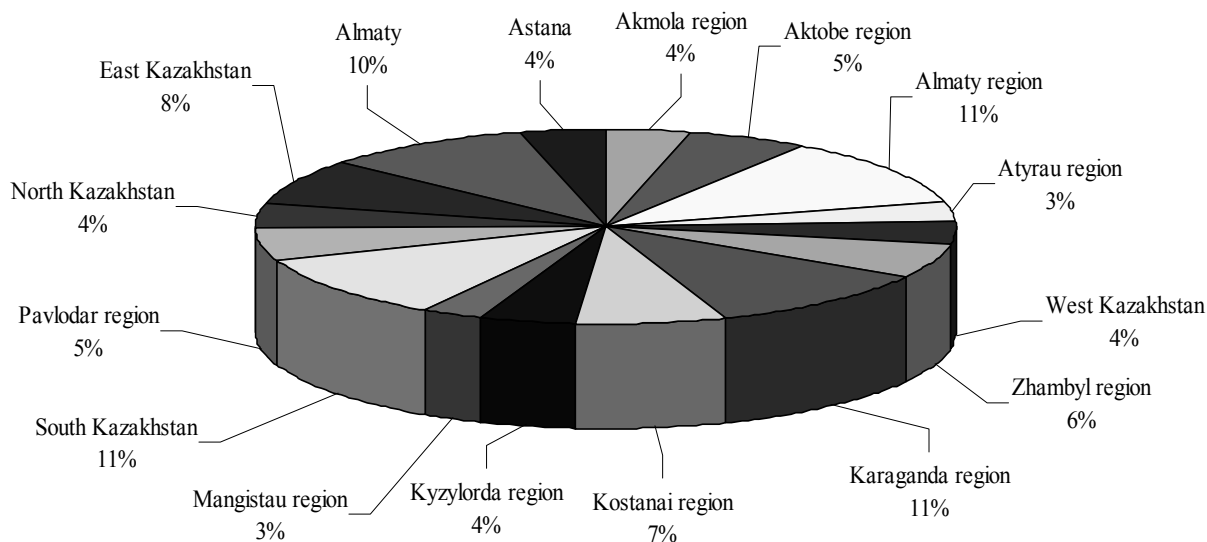


Figure 1. The region's share in the development of sports tourism in 2011 year, %

Figure 1 shows that the most sports, sports tourism and physical culture in Almaty, Karaganda and South Kazakhstan — 11,6 %, 11,0 % and 10,8 %, respectively. In other regions of the contribution to the development of sports tourism less than 10 % [1; 112–113].

Table 2

The number of the sport organizations and constructions, units

Sport organizations and constructions	2010	2011	deflection (+/-), in %
Children's and youth sports schools	423	418	-1,2 %
Boarding schools for children gifted in sports	15	14	-6,7 %
High school sports	14	15	7,1 %
Olympic training centers	8	8	-
Training centers for olympic reserve	17	17	-
Sport federations	120	89	-25,8 %
Sport clubs	1597	2042	27,8 %
Including professional clubs	113	164	45,1 %

Noted. Compiled by the author based on data from the Statistics Agency of the Republic of Kazakhstan for 2010–2011 years.

Analyzing Table 2, it must be concluded that the unchanged number of Olympic training centers and centers for the training of Olympic reserve. But at the same time, according to indicators such as — number of sports clubs, including professional in 2011 year, a growth rate of 27,8 % and 45,1 %, respectively.

Important for the development of sports tourism is training. Table 3 presents the analysis of this indicator over 2010–2011 years [1; 113].

Table 3

The number of the personnel in a brunch of physical culture, sport and sport tourism, persons

Personnel	2010	2011	deflection (+/-), в %
Teacher of physical education	18537	20234	9,2 %
Teachers in the universities	1804	1841	2,1 %
Teachers-trainers	8748	9463	8,2 %
Instructors-methodologists	1543	1778	15,2 %

Noted. Compiled by the author based on data from the Statistics Agency of the Republic of Kazakhstan for 2010–2011 years.

According to Table 3, in 2011 year compared to 2010 year, the number of personnel in the field of physical culture, sport and sport tourism has increased by an average of 8,7 %. It should be noted the growth promotion of tourism, as evidenced by the steady growth of instructors, supervisors in 2011 year.

Table 4 shows the number of sports facilities in 2010–2011 years [1; 72, 73].

Table 4

The number of the sport constructions in 2010–2011 years, units

Sport constructions	2010	2011	deflection (+/-), in %
Built-in gyms	2404	2461	2,4 %
Stadium with seats for 1,500 seats or more	251	250	-0,4 %
Sport complexes	224	246	9,8 %
Sport halls	7133	7332	2,8 %
Planar structures	18348	19456	6,0 %
Sport palaces	24	25	4,2 %
Training facilities teams	11	13	18,2 %
Shooting centers	1537	1539	0,1 %
Ski centers	186	196	5,4 %
Rowing bases	9	9	-
Shooting ranges	25	24	-0,4 %
Cycle tracks	2	2	-
Tennis courts	276	316	14,5 %
Elling	10	8	-20 %
Yacht clubs	5	6	20 %
Trampoline for the leaps on skis	3	3	-
Hockey courts	426	523	22,8 %
Swimming pools	231	243	5,2 %
Springboard for ski jumping	3	3	-
Sports arenas	38	37	-2,6 %
Racetrack with stands for 200 seats or more	30	32	6,7 %

Noted. Compiled by the author based on data from the Statistics Agency of the Republic of Kazakhstan for 2010–2011 years.

Analyzing the data in Table 4, it can be concluded that, in general, for this indicator there is a progressive trend. Exceptions are only indicators such as stadiums with stands for 1,500 seats or more (-0.4 %), the number of shooting ranges (-0.4 %) and facilities for the boathouse (-20 %) and the number of sports arenas (-2.6 %). It should also be noted that the reduction in the number of jumps due to the fact that, in connection with the seven Asian Winter Games in 2011, were reconstructed old-style jumps and building new, fully meeting all international standards. As for reducing the number of skating tracks with natural ice, it is, first of all, due to the fact that they have been replaced with skating tracks with artificial ice (Table 5) [1; 75].

The number of ski resorts by ownership for the period 2008–2011 years, units

Type of ownership	2008	2009	2010	2011
Total	170	183	186	196
State	161	168	168	176
Private	9	15	18	20

Noted. Compiled by the author based on data from the Statistics Agency of the Republic of Kazakhstan for 2010–2011 years.

According to the statistics, in 2011 years, 89, 8 % (176 units) ski lodges owned by the state, whereas only 10,2 % (20 units) owned by private property. Overall, there is a positive trend to increase the number of ski bases for all forms of ownership.

On the basis of statistical data shows that the largest number of ski centers located in Karaganda (83 units — 41 %), Kostanai (39 units — 19 %), East Kazakhstan (26 — 13 %), North Kazakhstan (16 points — 8 %) and Akmola (11 units — 6 %) regions. In other regions, is located less than 10 ski resorts, or they are not there (Figure 2).

Kazakhstan has an abundance of natural resources available for the development of all types of sports tourism, including the extreme. In Kazakhstan are many beautiful tourist spots that are suitable for the organization of this type of tourism, but many not been studied and researched. Natural and recreational resources of Kazakhstan, as well as national traditions and characteristics, the mentality, customs have attractiveness to foreign tourists, as they have already filled offered tourist services in the markets of Europe and Asia. With appropriate government support is possible to study the unexplored places of natural landscapes of Kazakhstan for the construction of new, interesting sport routes, which popularize sport tourism globally.

Before the collapse of the Soviet Union there was a so-called golden age of amateur sports tourism. While Kazakhstan tourists annually make an average of 180 trips 6,1 grade, which were attended by about 1680 people. In 1991 year he began to dry out, and in 1992 year a complete halt financial support for athletic trips, new states, borders, customs, currencies, and the main economic challenges, faced by the people. All contributed to the slide down the volume trekking. If tourists in 1990 year Kazakhstan was passed 204 hike of all levels of difficulty (1806 participants), in 1996 year, took only 15 such trips at 105 participants. 1996 year was a turning point in the development of sports tourism, was passed the lowest point of his catastrophic collapse.

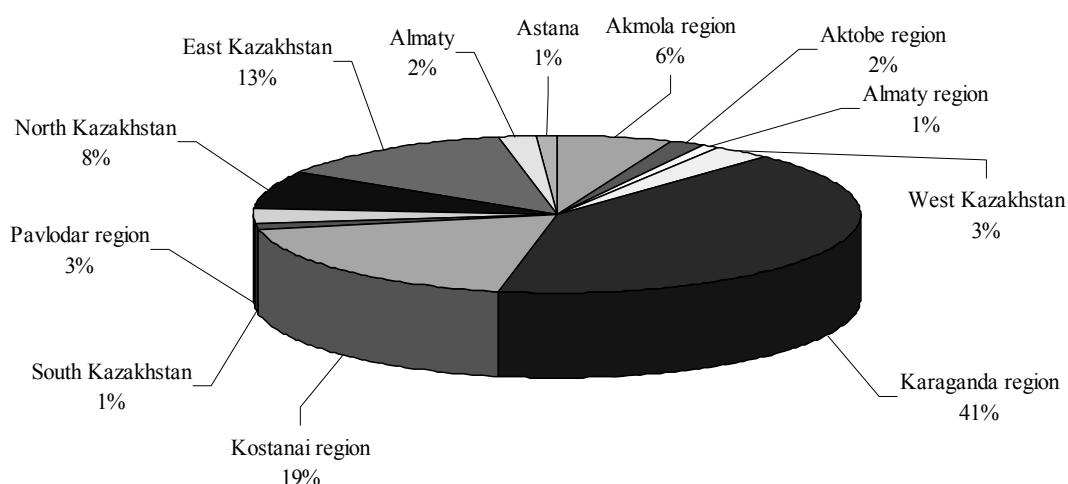


Figure 2. The share of ski bases in the regions of Kazakhstan in 2011 year, %

After that the positive growth in the number of sports tours from 1996 year to 2000 year. Although this amount was not able to restore the pre-reform level of development of sports tourism, but it was already sig-

nificant progress in comparison with the period of the «Great Depression» beginning of the 1990s. Tourists again became engaged in sport forms of tourism, even in spite of numerous economic problems.

Consider each of the most popular types of active sports tourism in more detail.

Hiking. Stem form of tourism, the most accessible for study, the most popular type, which is confirmed by the numerous trips and no categories weekend trips. Kazakhstan has good conditions for its development. In the southern and eastern regions of the country can be carried out hiking the highest levels of difficulty. In the structure of classified trekking it in second place, its share 20,5 %, in the year takes about 50 trips, which was attended by about 350 people. Is cultivated in almost all tourist businesses, clubs and groups. Recent moves sports component, reflected in the growth of Category routes, results presentations at the championships, conferring workshops and instructional titles [2].

Ski tourism. Has good potential for development, but there is no organizing principle. The share is 4,9 %. Challenging hikes occur in the minimum amount of: a hike in average for 2,5 years.

Mountaineering. Most expensive to organize trips initial levels of difficulty that the economic conditions of the 1990s led to the loss of previously accumulated cruising potential. Largest share of trips (members) — 12,4 (12,3) form the 3rd place, but it is the most titled in rank and medals competitions attributable to a relatively small contingent of students. Cultivated in the southern, eastern and central regions of Kazakhstan. In the past two years, increased the number of committed trekking 2,1 grade. Sluggish stagnation gave way at an acceptable pace of growth of fixed marching components. Kazakhstan is well positioned for the development of ski tourism, especially in the southern and eastern regions, where the ski resorts such as Chimbulak, Medeo, Tabagan and others. Ski Resorts directly affect the revenue from sports types of tourism

Boating. Have opportunities for development in East Kazakhstan, though not the entire season, but you can pass routes high degrees of complexity. To date, the most popular species is categorized by the number of trips and their members: the number of making annual trips close to 100, which involved about 700 people. Share in the total camp kitty is 43 % (46.5 %). However, in the last year has been replaced by a positive trend slipping down and volume of sports trips, and the number of participants.

Cycling. It has very good conditions for development in virtually all regions of Kazakhstan can be done bike trips of various degrees of complexity, and to develop its extreme forms, such as mountain biking. Its share of 7 % [3].

Automoto tourism. The share of auto-moto hikes of 4,9 %. In recent years, takes an average of about 12 routes per year with up to 100 people. Perspective combined trips — combination with other forms of tourism, when a car component of a campaign — it's entrance and exit from the area in which the route passes other species directions. The auto trips are developed, when its course get to tour or visit other facilities and leisure activities.

Equestrian tourism. This type of tourism is not listed in the above table, as categorized trips to Kazakhstan almost were not; it is presented in the form of hikes of the day and non categories hikes. In the last three years, he is very popular. Further development of this type of tourism is possible with the restoration of commercial interest to him.

In addition to the classic forms of tourist trekking representatives of Kazakhstan committed unusual, unconventional or previously have not practiced travel with extreme content as the technology to overcome obstacles, and on the conditions of the route: single trekking, rafting in Kazakhstan, Europe and Asia.

The course of development of sports tourism since Kazakhstan gained independence indicates that the process is not spontaneous, but is the result of joint efforts of the tourism assets of the country. Since that time, managed to turn out a good basis for further effective development of sports tourism, store experience, traditions accumulated in previous times. All this is a prospect for the development of sports tourism in Kazakhstan.

The share of organized sports tourism, among other types of tourism is negligible, but the positive dynamics of development of sports tourism and the increasing number of participants. The most popular kinds of sports tourism in Kazakhstan are water, hiking and mountaineering. In general, income from tourism, including sports, obtained tourist firms increases, but income derived ski tourist bases, has a negative trend. This suggests the weak development of the infrastructure. Based on the overall analysis of sports tourism in Kazakhstan revealed multiple perspectives for the development of this type of tourism.

References:

- 1 Tourism in Kazakhstan 2007–2011 / Statistical Yearbook / Astana, 2012.
- 2 <http://tourmuseum.ru/russia/2007-carov-konf/2007-carov-konf-kiselev.htm>
- 3 <http://ecotourism.kz/velosipednyie/3.html>

Д.Г.Мамраева, Л.В.Ташенова

Қазақстандағы спорттық туризмнің жағдайы мен дамуын талдау

Мақалада Қазақстан Республикасында спорттық туризмнің дамуының қазіргі жағдайы қарастырылған. Елдегі спорттық туризмнің дамуын сипаттайтын негізгі статистикалық көрсеткіштерге талдау жасалынған, әсіресе спорттық мекемелер мен ұйымдардың саны, спорттық туризм саласындағы кадр құрамы, спорттық құрылғылар мен тау шаңғы базаларының саны көрсетілген. Аймақтық тұрғыда Қазақстандағы спорттық туризм дамуының әлеуеті сипатталған — дене шынықтыру мен спортпен айналысатын адамдар саны зерттелген.

Д.Г.Мамраева, Л.В.Ташенова

Анализ состояния и развития спортивного туризма в Казахстане

В статье представлено современное состояние развития спортивного туризма в Республике Казахстан. Проведен анализ основных статистических показателей по стране: количество спортивных организаций и учреждений, кадровый состав спортивного туризма, число спортивных сооружений и горнолыжных баз. В региональном разрезе отражен потенциал развития спортивного туризма в Казахстане — обозначено количество людей, систематически занимающихся физической культурой и спортом.

А.М.Иманбекова

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Пути решения проблем охраны здоровья и поддержания оптимальной работоспособности рабочих на горнодобывающих предприятиях

В статье подчеркнута значимость таких форм деятельности предприятия, как повышение охраны здоровья людей, улучшение условий и совершенствование безопасности труда на производстве. Отмечено, что безопасность труда в горной промышленности достигается осуществлением комплекса мероприятий, и прежде всего на основе технического перевооружения. Выделен круг определяющих факторов производственной среды, негативно влияющих на здоровье рабочих. Доказано, что в современных условиях важна разработка конкретных режимов труда и отдыха применительно к новым условиям использования новых горных машин и оборудования. Дан анализ состояния охраны труда на шахтах Карагандинского бассейна. Обоснована необходимость разработки в дальнейшем опережающих профилактических мероприятий, гигиенических требований к нормализации условий труда горнорабочих.

Ключевые слова: охрана, здоровье, труд, безопасность, фактор, среда, добыча, ископаемое, горное предприятие, рабочие.

Охрана здоровья работников в горнодобывающей промышленности как важная социально-экономическая задача

В жизни общества и каждого человека, а следовательно и в социально-экономической политике Республики Казахстан, все большее значение приобретают такие формы деятельности, как повышение охраны здоровья людей, их жизненного уровня, улучшение условий и совершенствование безопасности труда на производстве. Не зря Президент Казахстана Н.А.Назарбаев в своей работе «Социальная модернизация Казахстана: двадцать шагов к Обществу Всеобщего Труда» особо отметил: «Сегодня надо усилить контроль и обеспечение безопасности труда на производстве. Государственная инспекция по труду в соответствии с законодательством может осуществлять контроль по заявлению работников или в плановом порядке, предупредив работодателя за месяц вперед. Актуальность и фактор внезапности при такой проверке теряется, что нередко дает работодателям лазейку создавать видимость соблюдения условий труда. Такой порядок не соответствует требованиям ратифицированной Казахстаном Конвенции МОТ «Об инспекции труда в промышленности и торговле». Почему я говорю об этой проблеме? Это не просто технический вопрос. Это жизни людей! Ведь в результате несчастных случаев, нарушений безопасности, отсутствия дисциплины страдают люди в самом трудоспособном возрасте. А у них есть семьи, дети. Поэтому здесь надо навести порядок» [1; 9].

В горной промышленности Казахстана в последнее время осуществлен ряд мер по укреплению первичного звена здравоохранения, в том числе на производстве, укомплектованию его медицинскими кадрами и оснащению современной медицинской аппаратурой. Безопасность труда в отрасли достигается осуществлением комплекса мероприятий, и прежде всего на основе технического перевооружения отечественных горнодобывающих предприятий, а именно широкого внедрения средств комплексной механизации и автоматизации производственных процессов, снижения трудоемкости горных работ, совершенствования системы проветривания выработок, методов контроля и автоматической газовой защиты шахт и др.

Вместе с тем новые достижения в области медицины, высокие темпы технического прогресса и технологии производственных процессов вносят поправки в сложившиеся организационные формы работы по охране здоровья, предъявляют новые требования к безопасности труда, оценке состояния профилактической оздоровительной деятельности отечественных горных предприятий. Дело в том, что в свете реализации Государственной программы форсированного индустриально-инновационного развития РК в 2010–2014 гг. [2; 2–14] и установок Стратегического плана развития Казахстана до 2020 г. [3; 15–42] предусматриваются масштабные преобразования во всех отраслях народного хозяйства страны.

Так, в перспективе совершенствование процессов добычи угля будет осуществляться, в основном, за счёт реализации цикличной и циклично-поточной технологий, роботизации производствен-

ных процессов, гидротехнологии добычи и транспортировки угля. Будут внедряться технологии, предусматривающие глубокую переработку угля и получения широкого ряда продуктов.

Для повышения объёмов добычи и производительности труда в рудных шахтах будут использованы высокопроизводительное буровое оборудование, мощные погрузочно-транспортные комплексы, подземные автосамосвалы. За счёт общей активизации промышленного и гражданского строительства и планов по развитию дорожной сети страны прогнозируется увеличение потребления и, следовательно, добычи и переработки нерудных материалов.

Интенсификация производственных процессов, внедрение высокопроизводительных машин и оборудования, несомненно, изменят сложившиеся условия труда, выраженность неблагоприятных факторов производственной среды и трудового процесса при подземной и открытой добыче полезных ископаемых и их переработке. К тому же, реализация инновационных проектов позволит заметно повысить производительность труда и значительно снизить уровень производственного травматизма на шахтах, рудниках и карьерах.

*Определяющие факторы производственной среды горных предприятий,
негативно влияющие на здоровье рабочих*

Многочисленные исследования, выполненные в последние годы на предприятиях по добыче и переработке полезных ископаемых в странах СНГ (прежде всего Казахстана, России, Украины), свидетельствуют о том, что условия труда были и остаются тяжелыми и вредными, особенно при выполнении подземных горных работ [4–6]. Установлено, что на работающих действует комплекс факторов производственной среды (пыль, токсические вещества, шум, вибрация, излучения, неблагоприятный микроклимат и др.), уровни которых часто превышают предельно допустимые величины.

На шахтах и карьерах, использующих самоходное дизельное оборудование, рудничная атмосфера загрязняется, помимо пыли, компонентами отработанных газов. Поэтому весьма важно дать гигиеническую оценку пылевого фактора, как основного при добыче полезных ископаемых, и характеристику профессиональной патологии органов дыхания у работников горнодобывающих предприятий.

Из технологических процессов добычи полезных ископаемых наиболее пылеобразующими являются работы по дроблению и измельчению горного массива (бурение, комбайновая, струговая выемка угля и др.). При скреперовании, погрузке, транспортировке процессы пылеобразования менее интенсивны. Они вторичны, поскольку выделение пыли в воздух рабочих мест происходит из взорванной горной массы. Использование при этих технологических процессах воды как средства борьбы с пылью, оптимальные её расходы, в зависимости от производительности оборудования, приводят к существенному снижению концентраций пыли на рабочих местах. В то же время на угольных шахтах при работе комбайнов, стругов, бурении скважин содержание пыли в воздухе колеблется в весьма широких пределах и значительно превышает значения установленных ПДК для угольной, породной пыли. Горнорабочие, занятые в очистных забоях, как правило, подвергаются действию угольной пыли с содержанием свободного диоксида кремния до 5 %. При проходке же выработок (бурение, погрузка породы) на рабочих действует пыль вмещающих горных пород с более высоким содержанием кварца.

При выполнении подземных работ в рудных шахтах характеристики пыли несколько иные, поскольку буровые работы ведутся в горных породах, вмещающих полезные ископаемые, что и определяет высокое содержание свободного диоксида кремния. На золотодобывающих рудниках, где разрабатываются золотоносные кварцевые жилы, содержание SiO_2 может составлять 50–60 % и выше, а на полиметаллических рудниках — 20–45 %. При выполнении горнопроходческих работ (бурение и погрузка взорванной горной массы) содержание пыли в воздухе рабочих мест проходчика колеблется от 1,2 до 15,6 мг/м³ и зависит от использования воды и эффективного местного проветривания забоев. В то же время при забурировании, начальном бурении шпуров, скважин концентрации пыли могут возрастать до 20–40 мг/м³. При очистных, погрузочно-разгрузочных работах содержание пыли (2,3–13,7 мг/м³) определяется эффективностью использования орошения горной массы и проветривания рабочих зон [7; 24].

На высокомеханизированных рудниках, где используется самоходная техника с дизельным приводом, характер загрязнения атмосферы подземных выработок рудничным аэрозолем несколько иной. В воздухе рабочих мест присутствуют минеральные частицы, образующиеся при разрушении горного массива, и частицы сажи как продукт выхлопа дизельных двигателей. При этом содержание

последних колеблется от 6,3 до 13 % от массы всех витающих частиц в воздухе. Рудничная атмосфера также загрязняется газообразными компонентами выхлопа (оксиды азота, углерода, акролеин, формальдегид, 3–4-бенз(а)пирен и др.), концентрации которых в 3–7 раз превышают значения ПДК на эти вещества. На основании ретроспективных материалов по характеристике условий труда на горнорудных предприятиях можно заключить, что с учётом совместного действия производственных факторов условия труда при подземных работах наиболее неблагоприятные у проходчиков, бурильщиков. Их труд относится к классу 3,3–3,4. Уровень профессионального риска у рабочих этих профессий колеблется от высокого до очень высокого. На основных рабочих местах горнорабочих вредность и опасность пылевого фактора соответствует классу 3,2–3,3 [8].

В последние годы использование на горнодобывающих предприятиях Казахстана мощного оборудования привело к увеличению производительности, снижению тяжести труда, сокращению количества работников, занятых на вредных работах. Вместе с тем на выполнение ручных, физически тяжёлых операций при подземных работах затрачивается ещё 12–40 % времени от продолжительности смены. К тому же выполнение трудоёмких операций, в комплексе с другими факторами рабочей среды, создает условия для физических, физиологических стрессовых перегрузок работающих (сердечно-сосудистая и нервно-психическая системы, опорно-двигательный аппарат и др.). В связи со спецификой выполнения горных работ, особенно в подземных условиях, при постоянном нервно-эмоциональном состоянии возможен риск для жизни, в организме рабочих наблюдается непрерывная адаптационная перестройка, что требует совершенствования и разработки новых критериев проведения психофизиологического профотбора, рациональных режимов труда и отдыха с учётом тяжести и напряжённости труда рабочих отдельных профессиональных групп и их работы в различных условиях. Важна разработка конкретных режимов труда и отдыха применительно к условиям использования новых горных машин и оборудования, изменённым формам организации труда на горнодобывающих предприятиях в условиях экономической и структурной их перестройки.

Состояние охраны труда на шахтах Карагандинского бассейна

После взрыва газа метана на трех шахтах угольного департамента «АрселорМиттал Темиртау» (шахты им. Ленина, «Шахтинская» и «Абайская») на улучшение условий труда и внедрение новой техники ежегодно расходуются значительные средства. В настоящее время вся подземная добыча на 8 шахтах добывается из комплексно-механизированных лав. Уровень автоматизации основных производственных процессов составляет более 90 %.

Несмотря на значительный объем работ по улучшению условий и повышению безопасности труда, на шахтах бассейна еще не достигнуто соответствующего снижения производственного травматизма. Случаи травматизма на шахтах Карагандинского бассейна происходят по следующим основным причинам: техническим (объективным) — 4,7 %, организационным (субъективным) — 80,4 %, смешанным, которые нельзя отнести к объективным или субъективным, — 14,9 %.

Минимальный уровень травматизма рабочих по техническим причинам является результатом отдачи финансовых и материальных затрат, которые вкладываются на шахтах по развитию комплексной механизации и автоматизации производственных процессов.

Анализ причин травматизма за последние годы показал, что из 80,4 % травм по организационным причинам 26,3 % происходит из-за неудовлетворительной организации труда и 54,1 % — из-за ошибочных действий пострадавших, т.е. по фактору «Человек и его поведение».

Высокий уровень травматизма по организационным причинам, особенно по фактору «Человек и его поведение», требует проведения работ по исследованию, оценке влияния организационных и физиологических факторов трудовой деятельности на безопасность труда и разработке мероприятий по совершенствованию организации труда рабочих на шахтах.

Условия и безопасность труда, его эффективность зависят от того, насколько все элементы системы «человек–среда–машина» совершенны, надежны и безопасны. Основным условием для надежной и безопасной работы этой системы является комплексный подход к решению технологических и организационных вопросов каждого элемента. При этом особое внимание должно уделяться ведущему из них человеку, от правильных и надежных действий которого во многом зависят производительность и безопасность работы всей системы.

В последнее время роль оператора (машиниста горной машины), по мере комплексной механизации и автоматизации горного производства, постепенно сводится к контролю и управлению технологическим объектом в сложных ситуациях. Усложнение технологических процессов приводит к то-

му, что квалификация оператора должна быть очень высокой в соответствии с требованиями процессов современного горного производства. Основными характеристиками работы оператора в системе «человек–машина–среда» являются безошибочность, быстрдействие, точность, надежность. Оценкой быстрдействия работы оператора является время решения задачи. Эффективность работы всей системы зависит от того, как будет организовано участие человека-оператора в процессе управления объектом. Чтобы получить представление об особенностях и характере функционирования современных систем управления технологическим объектом, рассмотрим их общую структурную схему (рис.).



Рисунок. Принцип построения системы «человек-машина-среда» управления горной машиной

Текущая информация о состоянии процессов, протекающих в управляемом объекте, поступает в управляющую систему, выполняющую ряд действий, начиная со сбора информации и кончая воздействием на объект управления. Поступившая от объекта информация сравнивается с заданием системе управления, которое формируется вне ее, с учетом цели функционирования системы. Результаты сравнения анализируются, после чего готовятся и принимаются решения. На рисунке показана также возможность принятия решений на основании результатов контроля и анализа.

В рассматриваемом процессе сбора и переработки информации существенную роль играет человек-оператор, как элемент рассматриваемой системы управления.

Надежность человека-оператора является определяющим фактором в обеспечении надежности сложных технологических объектов, в том числе и в горнодобывающей промышленности. Анализ статистических данных аварийности и производственного травматизма показывает, что значительное количество аварий и несчастных случаев происходит по причинам, связанным с влиянием человеческого фактора. По вине человека в различных странах происходит от 70 до 90 % всех аварий. Зачастую более конкретной причиной аварий служит тот факт, что оператор, управляющий соответствующим технологическим объектом, не доверяет информации, предоставляемой ему на информационной модели, в том числе показаниям приборов. В последние десятилетия становится все более ясно, что повышение надежности технической части имеет мало смысла без повышения надежности «человеческого фактора». В связи с этим широко ведутся работы по контролю и повышению профессиональной надежности и компетентности человека-оператора [9–11]. В работе [12] отмечено, что функциональная надежность является одной из важнейших составляющих, под которой понимают свойство функциональной подсистемы человека-оператора обеспечивать его динамическую устойчивость в выполнении профессиональной задачи в течение определенного времени и с заданным качеством.

При этом актуальной является задача объективного контроля уровня функциональной надежности и компетентности операторов горной техники. Разделяют две ее составляющие — долговременную (базовую) и текущую (функциональное состояние).

Важной является задача контроля базовой составляющей, из-за которой происходит до 80 % аварий, обусловленных «человеческим фактором». При этом возникает ряд сложностей, связанных с тем, что она, в свою очередь, также является сложным явлением, состоящим из ряда разнородных составляющих, таких как биологический возраст, уровень здоровья, функциональный статус, определяемый квалификацией (разрядом), профессионализмом (теоретические знания и практические навыки по управлению), стажем работы по специальности и уровнем образования.

Как показывает хозяйственная практика, эффективность и безопасность труда во многом зависят от того, как организован режим труда и насколько правильно используются функциональные возможности человека.

В настоящее время шахты Карагандинского бассейна работают по непрерывной рабочей неделе, без общих выходных дней. Каждому рабочему выходные предоставляются по скользящему графику (среди недели). По мнению специалистов шахт, ученых Карагандинского НИИ гигиены труда и профзаболеваний, предоставление рабочим скользящих выходных дней среди недели является крайне нежелательным, так как при этом рабочему приходится 2 раза в неделю проходить стадию «вработывания», которая характеризуется низкими физиолого-экономическими показателями. В связи с этим на некоторых передовых участках при четырехсменном режиме труда создаются пятизвенные бригады (три добычных звена, одно ремонтное и одно подсменное). Это позволяет предоставлять общий выходной день всему звену в воскресенье, причем двум звеньям из пяти в течение недели дается возможность отдохнуть два дня подряд. Пятизвенная система возможна только в тех коллективах, где имеется резерв соответствующей численности рабочих.

Существующие на шахтах ночные смены по добыче являются самыми непроизводительными и предъявляют к организму рабочих более жесткие требования, чем дневные, так как при работе ночью нарушается суточный стереотип, быстрее наступает утомление, увеличивается количество ошибок, снижается производительность труда. Для восстановления нормального уровня функционального состояния организма после ночной смены требуется более длительное время отдыха.

По данным Карагандинского НИИ гигиены труда и профзаболеваний, в соответствии с естественным ходом суточных биологических ритмов и с биологической точки зрения целесообразно переходить из смены в смену через более продолжительное время, например, через 2–3 недели, при этом чередуя смены таким образом: утренняя–дневная–ночная. Из-за ограниченных возможностей и жестких производственных условий эти требования практически нигде на шахтах не выполняются, что за последнее время является одной из причин высокого уровня травматизма по организационным причинам на шахтах Карагандинского бассейна.

Необходимость разработки опережающих профилактических мероприятий, гигиенических требований к нормализации условий труда горнорабочих

В целом представленные выше данные свидетельствуют о том, что на горнодобывающих предприятиях были и продолжают оставаться особо вредные условия труда, определяющие высокий профессиональный риск повреждения здоровья работникам. Имеют место высокие уровни профессиональной заболеваемости, наблюдается тенденция её роста. Планируемая интенсификация добычи и переработка полезных ископаемых обеспечит высокую производительность труда, но может привести к изменению его характера, тяжести, напряженности и выраженности на рабочих местах производственных факторов. Все это требует всесторонней гигиенической оценки внедряемого оборудования, машин и механизмов, установления уровней и дозовых нагрузок на работающих, факторов рабочей среды и трудового процесса. На этой основе должны быть разработаны опережающие профилактические мероприятия, гигиенические требования к нормализации условий труда горнорабочих с учётом инновационных процессов при добыче и переработке полезных ископаемых.

Работодатели должны увеличить финансирование НИР по обоснованию для новых условий системы мер по снижению профессиональных рисков и их управлению, резкому оздоровлению условий труда за счёт создания и внедрения эффективных средств борьбы с пылью, шумом, вибрацией и другими факторами. Необходимо изучение влияния трудовых процессов различной интенсивности на организм при длительном их воздействии, с корректировкой требований к профотбору, обоснованием мероприятий, касающихся физиологической адаптации к условиям работы на новом, высокопроизводительном оборудовании, а также продолжительности рабочего дня, сроков контракта для работы в специфических условиях. Важно разработать критерии ожидаемого риска развития профзаболеваний разного генеза от возможного изменения уровней выраженности факторов производственной

среды и трудового процесса, систему рационального трудоустройства, усовершенствовать формы медицинского обслуживания работников горнодобывающих предприятий Казахстана.

Список литературы

- 1 Назарбаев Н.А. Социальная модернизация Казахстана: двадцать шагов к Обществу Всеобщего Труда // Мысль. — 2012. — № 8. — С. 2–18.
- 2 Новое десятилетие — новый экономический подъем — новые возможности Казахстана: Послание Президента РК Нурсултана Назарбаева народу Казахстана // Мысль. — 2010. — № 3. — С. 2–14.
- 3 Стратегический план развития Республики Казахстан до 2020 года: Утвержден Указом Президента Республики Казахстан от 1 февраля 2010 года № 922 // Мысль. — 2010. — № 3. — С. 15–42.
- 4 Каренов Р.С. Приоритеты стратегии индустриально-инновационного развития горнодобывающей промышленности Казахстана. — Астана: Изд-во КазУЭФМТ, 2010. — 539 с.
- 5 Плакиткина Л.С. Интенсификация инновационного процесса в угольной промышленности России // Горная промышленность. — 2011. — № 3(97). — С. 4–11.
- 6 Чеботарев А.Г. Интегральная оценка условий труда горнорабочих при подземных работах // Бюллетень Научного совета «Медико-биологические проблемы работающих». — 2003. — № 1. — С. 33–36.
- 7 Чеботарев А.Г. Пылевой фактор и патология органов дыхания работников горнодобывающих предприятий // Горная промышленность. — 2012. — № 3(103). — С. 24–27.
- 8 Российская энциклопедия по медицине труда / Гл. ред. Н.Ф.Измеров. — М.: Медицина, 2005. — 656 с.
- 9 Губинский А.И. Надежность и качество функционирования эргатических систем. — Л.: Наука, 1982. — 268 с.
- 10 Фокин Ю.Г. Оператор технических систем: обеспечение надежности. — М.: Воениздат, 1985. — 192 с.
- 11 Щепланов В.Ю., Бобров А.Ф. Надежность деятельности человека в автоматизированных системах и ее количественная оценка // Психологический журнал. — 1990. — № 3. — С. 60–69.
- 12 Бодров В.А., Орлов В.Я. Психология и надежность: человек в системах управления техникой. — М.: Ин-т психологии РАН (Российской академии наук), 1998. — 285 с.

А.М.Иманбекова

Кен өндіру кәсіпорындарында жұмыскерлердің денсаулығын сақтау және жұмыс қабілеттілігін оңтайлы қолдау мәселелерін шешу жолдары

Адамдар денсаулығын қорғауды нығайту, өндірісте еңбек жағдайын және еңбек қауіпсіздігін жақсарту секілді кәсіпорындағы қызмет түрлерінің маңызы пайымдалған. Кен өнеркәсібіндегі еңбек қауіпсіздігіне іс-шаралар кешені, ең алдымен кен өндіру кәсіпорындарын техникалық қайта жарақтау негізінде қол жеткізгендігі айтылған. Кен кәсіпорындары өндірістік ортасының жұмысшылар денсаулығына жағымсыз әсер ететін бірқатар факторлар бөлініп көрсетілген. Қазіргі таңда кен машиналарды және жабдықтарын қолданудың жаңа жағдайларында еңбек пен демалыстың нақты режимдерін жасау маңыздылығы дәлелденген. Қарағанды бассейні шахталарында еңбекті қорғау жүйесінің жай-күйі талданған. Кен машинасын басқаруда «адам–машина–орта» жүйесін құру принципі ұсынылған. Кен жұмыскерлерінің еңбек жағдайларын қалыпты күйде ұстаудың гигиеналық талаптарын, ол шараларды қатаң түрде сақтау қажеттігі негізделген.

A.M.Imanbekova

Solutions of problems of health protection and maintenance of optimum efficiency of workers at the mining enterprises

The importance of such forms of activity of the enterprise, as increase of health protection of people, improvement of conditions and improvement of safety of work on production is emphasized. It is noted that safety of work in mining industry is reached by complex implementation action and first of all on the basis of modernization of the mining enterprises. The circle of defining factors of the production environment of the mountain enterprises which are negatively influencing health of workers is allocated. It is proved that in modern conditions development of concrete modes of work and rest with reference to new conditions of use of new mountain cars and the equipment is important. The labor protection condition on mines of the Karaganda pool is analyzed. The principle of creation of system «the person–the car–Wednesday» managements of mountain car is offered. Need of development advancing preventive actions, hygienic requirements to normalization of working conditions of miners locates further.

ӨНДІРІСТІК ЖҮЙЕЛЕРДІ ЭКОНОМИКАЛЫҚ-МАТЕМАТИКАЛЫҚ МОДЕЛЬДЕУ ЖӘНЕ БОЛЖАУ

ЭКОНОМИКО-МАТЕМАТИЧЕСКОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМ

УДК 338.58

А.З.Стыбаева

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Актуальность изучения характера взаимосвязи между постоянными, переменными и общими издержками производства

В статье отмечено, что в теории и на практике рекомендуется различать постоянные и переменные издержки производства. Определено, что переменные издержки с ростом объемов производства увеличиваются по-разному. Подчеркнуто, что выявить степень влияния экономии материальных и трудовых ресурсов на характер изменения переменных издержек возможно на основе исчисления средних переменных издержек на единицу продукции. Обращено внимание на то, что знание общих (валовых) издержек позволяет судить о величине затрат, которые несет предприятие в результате осуществления производственно-хозяйственной деятельности. Показано, что при управлении деятельностью по снижению себестоимости продукции необходимо исходить прежде всего из выявления резервов. Сделан вывод, что следует различать производственные и текущие резервы снижения себестоимости продукции на отечественных предприятиях

Ключевые слова: управление, издержки, себестоимость, динамика, снижение, изменение, определение, фактор, предприятие, соотношение.

Важность управления формированием издержек производства

Обобщение хозяйственной практики показывает, что различные виды ресурсов по-разному переносят свою стоимость на готовую продукцию. В соответствии с этим в теории и на практике различают постоянные и переменные издержки производства [1–5].

К постоянным издержкам производства относятся затраты, величина которых не меняется с изменением объемов производства. Они должны быть оплачены, даже если предприятие не производит продукции (отчисления на амортизацию, аренда зданий и оборудования, страховые взносы, оплата высшего управленческого персонала и т.д.).

Под переменными издержками понимают затраты, общая величина которых находится в непосредственной зависимости от объемов производства и реализации, а также их структуры при производстве и реализации нескольких видов продукции. К ним относятся затраты на сырье и материалы, топливо, энергию, транспортные услуги, большую часть трудовых ресурсов и т.д.

Из определения следует, что величина переменных издержек, в конечном счете, зависит не только от объемов производства, но и от экономии материальных и трудовых затрат в результате рационализации производства и труда. Воздействие последних приводит к тому, что переменные издержки с ростом объемов производства увеличиваются по-разному. На практике выделяются три возможных случая их увеличения: пропорционально увеличению объемов производства, регрессивно и опережающими темпами по сравнению с ростом объемов производства.

Выявить степень влияния экономии материальных и трудовых ресурсов на характер изменения переменных издержек возможно только на основе исчисления средних переменных издержек на единицу продукции.

1. Переменные издержки растут пропорционально увеличению объемов производства (табл. 1).

Т а б л и ц а 1

Динамика переменных издержек

Производство, в ед. (Q)	Переменные издержки, млн. тенге (\dot{E}_v)	Средние переменные издержки, тыс. тенге ($\dot{E}_{v\bar{d}}$)
1	2	3
0	0	-
100	2000	20,00
200	4000	20,00

Графически это может быть изображено так, как показано на рисунке 1 (а и b).



Рисунок 1. Динамика переменных издержек

Возрастание средних переменных издержек в расчете на единицу продукции на одну и ту же величину (20 тыс. тенге) объясняется отсутствием экономии ресурсов.

2. Переменные издержки растут меньшими темпами по сравнению с ростом объемов производства (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Регрессивный характер роста переменных издержек

Производство, ед. (Q)	Переменные издержки, млн. тенге (\dot{E}_v)	Средние переменные издержки, тыс. тенге ($\dot{E}_{v\bar{d}}$)
0	0	-
100	2000	20,00
200	3000	15,00
300	3800	12,67
400	4500	11,25
500	5000	10,00

Графически это представлено на рисунке 2 (а и b).



Рисунок 2. Динамика переменных издержек

Как видно из рисунка, средние переменные издержки в расчете на единицу продукции уменьшаются с ростом объемов производства, но при росте переменных издержек в целом.

3. Переменные издержки увеличиваются по сравнению с ростом объемов производства более высокими темпами. Это связывается не только с отсутствием какой бы то ни было рационализации производства, но и с перерасходом материальных затрат и трудовых ресурсов, что выражается в росте затрат на единицу продукции (табл. 3, рис. 3, а и б).

Таблица 3

Прогрессивный характер роста переменных издержек

Производство, ед. (Q)	Переменные издержки, млн. тенге (\dot{E}_v)	Средние переменные издержки, тыс. тенге ($\dot{E}_{v\dot{n}b\dot{d}}$)
0	0	-
100	2000	20,00
200	4500	22,50
300	7500	25,00
400	11000	27,50
500	15000	30,00



Рисунок 3. Динамика переменных издержек

Таким образом, из изложенного выше следует, что при управлении формированием издержек производства необходимо постоянно обращать внимание на характер их роста, чтобы своевременно принимать меры по их снижению.

Характер изменения средних общих издержек с ростом объемов производства

В условиях конкуренции, чтобы выжить, важно знать не только величину переменных издержек, но и объем общих, которые иногда называют валовыми, состоящими из постоянных и переменных издержек:

$$\dot{E}_i = \dot{E}_{\bar{n}} + \dot{E}_v,$$

где \dot{E}_i — общие (валовые) издержки, млн. тенге; $\dot{E}_{\bar{n}}$ — постоянные издержки, млн. тенге; \dot{E}_v — переменные издержки, млн. тенге.

Знание общих (валовых) издержек позволяет судить о величине затрат, которые несет предприятие в результате осуществления производственно-хозяйственной деятельности (от начальной стадии до полного использования всего производственного потенциала), а также правильно строить финансовую политику.

Поскольку постоянные издержки неизменны на протяжении всего производственного цикла, общие издержки в своем развитии следуют за изменениями переменных. Графически это показано на рисунке 4.

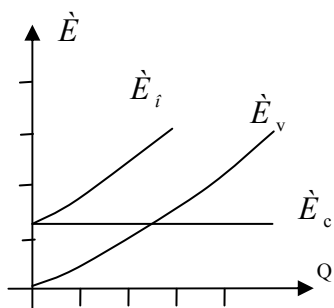


Рисунок 4. Динамика издержек

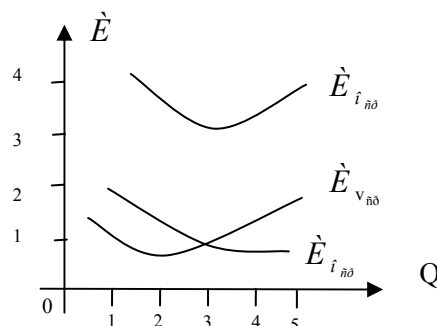


Рисунок 5. Средние общие издержки

Эта же закономерность проявляется и в движении средних общих издержек. В данном случае на характер изменения средних общих издержек оказывают влияние не только средние переменные, но и средние постоянные, которые с увеличением объемов производства уменьшаются (рис. 5).

На рисунке видно, что средние общие издержки с ростом объемов производства снижаются до определенного момента, а затем снова возрастают. Вместе с тем они не позволяют получить ответы на вопросы о том, до каких пределов можно расширять производство, какие затраты понесет предприятие в случае производства последней единицы (при его расширении) или какова будет экономия в случае сокращения на эту последнюю единицу. Для этого требуется иной подход.

Определение предельных издержек производства и их назначение

При формировании производственного плана предприятия важно установить характер увеличения объемов производства при добавлении дополнительных производственных переменных факторов к уже имеющимся фиксированным ресурсам (основные фонды) и то, как в этом случае будут складываться совокупные издержки производства и реализации.

Ответ на данный вопрос дает «закон убывающей отдачи», суть которого состоит в том, что, начиная с определенного момента, последовательное присоединение единиц переменного ресурса (например, труда) к неизменному фиксированному ресурсу (например, к основным фондам) дает уменьшающийся добавочный, или предельный, продукт в расчете на каждую последующую единицу переменного ресурса.

Проиллюстрируем это на условном примере (табл. 4). На основе данных таблицы 4 можно построить графики (рис. 6 и 7).

Динамика показателей

Вложение переменных ресурсов труда, чел.	Общий объем производства, млн. тенге	Предельная производительность, или продукт	Средняя производительность труда (2:1)
0	0	0	-
1	10	10	10
2	25	15	12,5
3	37	12	12,33
4	47	10	11,75
5	55	8	11,0
6	60	9	10,0
7	63	3	9
8	63	0	7,87
9	62	-1	6

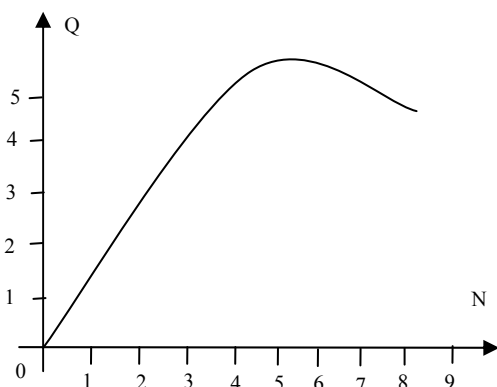


Рисунок 6. Рост объемов производства

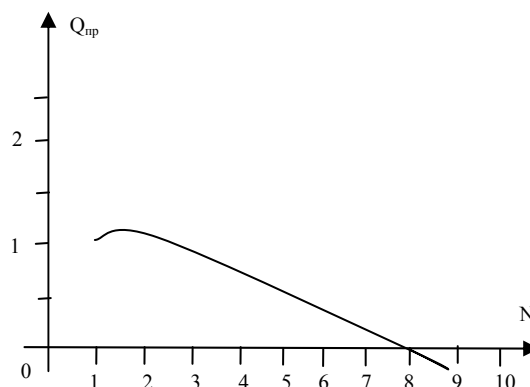


Рисунок 7. Рост предельного продукта

Из таблицы и графиков следует, что чем больше привлекается дополнительных работников, тем больше выпускается продукции. Вместе с тем каждый раз привлечение еще одного дополнительного работника дает неодинаковую прибавку к увеличению объема продукции (рис. 6). Эта прибавка представляет собой предельный продукт труда одного работника. Он рассчитывается путем вычитания рассматриваемого уровня объема производства из последующего его увеличения. В нашем примере предельный продукт на одного дополнительно привлекаемого работника увеличивается до второго работника, а затем начинает падать (рис. 7).

Такой характер изменения роста предельного продукта объясняется снижением средней производительности труда на одного работника. Последнее вызывается тем, что при росте численности основные фонды остаются неизменными.

Но снижение величины прироста объемов производства на каждого привлекаемого одного работника еще не говорит о том, что надо прекратить производство. Решение этого вопроса зависит от того, увеличивается ли прибыль при найме еще одного работника. Если цена продукции на рынке неизменна, то предприятие получит доход в результате того, что оно имеет для продажи больше продуктов. Но это при условии, что величина дополнительных издержек, связанных с наймом дополнительного работника, будет меньше цены товара.

Допустим, что каждому дополнительно привлекаемому работнику устанавливается заработная плата в размере 10 тыс. тенге. Предельная производительность первого рабочего, как следует из таблицы, составляет 10 ед. Следовательно, производимая продукция для предприятия в условиях его найма обходится в 1 тыс. тенге (10:10), при втором рабочем, предельная производительность которого равна 15, издержки составят уже 0,67 тыс. тенге (10:15). Они будут падать до тех пор, пока будет расти предельная производительность. Но уже в случае найма третьего рабочего, когда производи-

тельность падает, предельные издержки возрастут до 0,83 тыс. тенге (10:12), с четырьмя рабочими они будут составлять 1 тыс. тенге (10:10), а с пятью — 1,25 тыс. тенге.

Из приведенных данных следует, что себестоимость единицы продукции, произведенной с помощью привлечения дополнительной рабочей силы, снижается до определенного момента, а затем начинает расти (рис. 8).

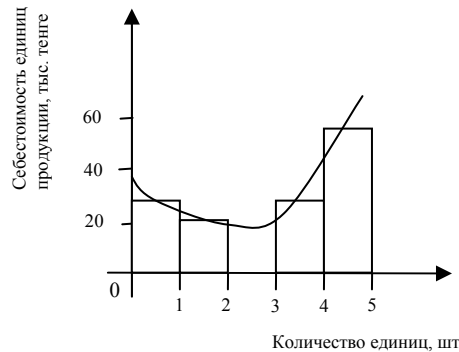


Рисунок 8. Кривая предельной себестоимости единицы продукции

Падение или рост себестоимости каждой дополнительной единицы продукции называется предельной себестоимостью.

Концепция предельных издержек имеет большое практическое значение, поскольку показывает издержки, которые предприятию придется понести в случае увеличения производства на одну единицу, и одновременно издержки, которые предприятие «сэкономит» в случае сокращения объема производства на эту последнюю единицу. Иными словами, она позволяет решить вопрос о том, производить ли предприятию на несколько единиц продукции больше или меньше. Предельные издержки отражают изменения в издержках, влекущих за собой увеличение или уменьшение объема производства.

Таким образом, издержки производства в условиях рыночных отношений следует рассматривать не просто как затраты на приобретение всего того, что необходимо для производства товаров и их использования, а с позиций установления лучшей возможности по их использованию. Иными словами, необходимо формировать такие издержки, которые дают наилучший результат.

Технико-экономические факторы снижения себестоимости продукции

В желании получить как можно больше прибыли (чтобы обеспечить себе техническое и социально-экономическое развитие) каждое предприятие должно стремиться максимально снизить издержки производства (себестоимость). А для этого необходимо постоянно следить за складывающимся соотношением между доходами и затратами, связанными с изготовлением продукции и оказанием услуг. Именно это соотношение является определяющим для принятия решения о том, что производить, каким образом и какие оказывать услуги

Но для того чтобы принять такое решение, следует знать не только достигнутый уровень издержек производства, но и установить тенденции в их изменении. Делается это при помощи расчета индивидуального индекса себестоимости Z_1/Z_0 , где Z_0 и Z_1 — базисная и отчетная себестоимость единицы продукции.

Хозяйственная практика отечественных предприятий показывает, что снижение себестоимости продукции — это не одnorазовый акт, а повседневная, непреходящая задача, стоящая перед руководством предприятия. Такая постановка вопроса предполагает определение и рассмотрение содержания факторов, влияющих на уровень и динамику развития себестоимости. Снижение себестоимости — многоплановый процесс, требующий системного подхода и единого управления. Это обусловливается тем, что себестоимость является обобщающим показателем всех видов затрат на единицу продукции — трудоемкости, материалоемкости, фондоемкости, энергоемкости и др.

Методы снижения затрат определяются их характером. Например, снижение трудоемкости обычно требует повышения технической вооруженности труда, а снижение материалоемкости — внедрения новых технологий и т.д.

При управлении деятельностью по снижению себестоимости необходимо исходить прежде всего из выявления резервов, необходимых для этого. Следует различать производственные и текущие ре-

зервы. Производственные резервы предусматривают создание в производственном плане оптимального уровня резервов, обеспечивающих надежное функционирование системы при возможных сбоях. В условиях рыночных отношений их величина зависит не только от объема производства, но и от движения цен на сырье, возможности быстрого его приобретения и т.д. В ряде случаев, исходя из прогноза движения цен целесообразно создавать большие запасы сырья, и наоборот. Текущие резервы выявляются на основе сопоставления результатов деятельности с планом (прогнозом) и итогами предыдущего периода. К ним относятся сокращение потерь сырья и рабочего времени, ликвидация простоев, борьба с нерациональным использованием сырья.

На угледобывающих предприятиях, с развитием горных работ на более глубоких горизонтах, в ухудшающихся горно-геологических условиях (нарастает горное давление, повышаются газоносность пластов, температура и т.д.) требуется, чтобы новая комплексная техника создавалась более быстрыми темпами, что, в конечном счете, обеспечило бы снижение себестоимости единицы продукции наряду с улучшением условий труда и быта шахтеров.

Определенное влияние на себестоимость добычи полезного ископаемого оказывает принятая технология горных работ на шахтах.

Важным условием снижения себестоимости является увеличение средней скорости подачи комбайна, обуславливающей (при прочих равных условиях) скорость подвигания линии очистных забоев. В настоящее время увеличение средней скорости подачи комбайна или скорости подвигания забоев за счет увеличения производительного времени работы выемочного оборудования на 1 % обеспечивает снижение себестоимости угля на шахте на 0,40–0,45 %.

Весьма существенное влияние на себестоимость оказывает мощность разрабатываемых пластов. Установлено, что в различных интервалах изменения мощности пласта снижение себестоимости неодинаково:

Интервал изменения мощности пласта, м	Снижение себестоимости добычи угля, %
0,6 – 0,8	0,27
0,8 – 1,0	0,48
1,0 – 1,2	0,55
1,2 – 1,4	0,73
1,4 – 1,8	0,97

В целом на горных предприятиях величина себестоимости зависит от уровня технической оснащенности основных и вспомогательных звеньев производственного процесса добычи полезного ископаемого и степени использования техники; от соответствия применяемой техники горно-геологическим условиям месторождения; от принятой технологии разработки участка шахтного поля или залежи. Существенное влияние оказывают также уровень организации горных работ, квалификация и опытность рабочих и руководящих работников.

В отраслях АПК, где доля сырья и материалов в себестоимости продукции колеблется в пределах 60–92 %, их экономия является главным направлением сокращения себестоимости, важным фактором повышения эффективности производства. Трудно составить схему путей экономии материальных ресурсов, общую для всех предприятий и каждого работающего. Все зависит от характера производства, от конкретных условий, в которых протекает трудовой процесс. Например, для консервной промышленности, которая перерабатывает скоропортящееся сырье, важно сокращение сроков его хранения, так как это повышает естественную убыль, связанную с усушкой и порчей, утратой овощами и фруктами витаминов и других ценных пищевых свойств, что увеличивает расход сырья на единицу продукции и снижает ее выход, а в итоге увеличивается себестоимость продукции. В хлебопекарной промышленности наибольшие резервы снижения себестоимости продукции заключаются в уменьшении потерь муки в виде распыла, полуфабрикатов, сухого вещества при брожении опары, теста за счет понижения упека на стадии выпечки хлеба, усушки — при остывании хлеба.

Вместе с тем при всем многообразии конкретных путей экономии материальных ресурсов можно выделить следующие основные направления:

- рациональное использование сырья, материалов, топлива, электроэнергии;
- сокращение отходов и потерь;
- ликвидация брака;
- внедрение новых видов экономических материалов и заменителей;
- комплексное использование сырья и материалов;

– уменьшение возвратных отходов.

В отраслях пищевой промышленности важное значение имеет экономия упаковочных материалов. Это особенно характерно для кондитерской и консервной промышленности, где их доля особенно велика.

Себестоимость многих продуктов питания в значительной степени зависит от качества получаемого сырья. Последнее же определяется правильностью соблюдения агротехнических требований на предприятиях сельского хозяйства и у фермеров. Большую роль играет организация рационального хранения и перевозок сырья. В ее основе лежат требования по соблюдению не только сохранности самого сырья (бой, порча), но и его технической ценности (сахаристость, процент сохранения полезных веществ, содержание сухих веществ и т.д.). В экономии материалов важная роль принадлежит переходу на ресурсосберегающую технику и прогрессивную технологию производства, мало- или безотходные способы обработки.

Список литературы

- 1 Лебедев О.Т., Каньковская А.Р., Филиппова Т.Ю. Основы экономики: Учеб. пособие. — СПб.: ИД «МиМ», 1997. — 224 с.
- 2 Ворст Й., Ревентлоу П. Экономика фирмы: Учебник: Пер. с датского. — М.: Высш. шк., 1994. — 272 с.
- 3 Экономика: Учебник / Под ред. А.И.Архипова, А.Н.Нестеренко, А.К.Большакова. — М.: «ПРОСПЕКТ», 1998. — 792 с.
- 4 Экономическая теория: Учебник / Под ред. А.И.Добрынина, Л.С.Тарасевича. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, Изд-во «Питер Ком», 1999. — 544 с.
- 5 Грузинов В.П., Грибов В.Д. Экономика предприятия: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 1997. — 208 с.

А.З.Стыбаева

Тұрақты, айнымалы және жалпы өндіріс шығындары арасындағы өзара байланыстың сипатын зерттеу өзектілігі

Ілім және тәжірибеде тұрақты және айнымалы өндіріс шығындарын ажыратып отыру ұсынылды. Айнымалы шығындар өндіріс көлемінің артуына орай әркелкі өсетіндігі айтылған. Материал және еңбек ресурстарын үнемдеудің айнымалы шығындар өзгерістеріне әсерінің дәрежесін айқындау бірлік өнімге жұмсалатын орташа айнымалы шығындарды есептеу негізінде мүмкін болатындығы көрсетілген. Жалпы шығындарды білу кәсіпорынның өндірістік-шаруашылық қызмет жүргізуіндегі орын алатын шығындарының мөлшері жөнінде пікір айтуға мүмкіндік беретіндігіне көңіл бөлінген. Өндірістік шекті шығындар тұжырымдамасы үлкен маңызға ие екендігі көрсетілген. Өнімнің өзіндік құнын төмендету бойынша қызметті басқаруда ең алдымен осыған қажет мүмкіндіктерді айқындап алу керектігі дәлелденген. Отандық кәсіпорындарда өнімнің өзіндік құнын азайтудың өндірістік және ағымдық резервтерін бөліп қарастыру қажеттігі жөнінде қорытынды жасалған.

A.Z.Stybayeva

An urgency of studying of nature of interrelation between constants, variables and joint costs of production

In the theory and in practice it is recommended to distinguish constants and variable costs of production. It is noted that variable expenses with growth of volume of production increase differently. It is emphasized what to reveal extent of influence of economy material and a manpower on nature of change of variable expenses probably on the basis of calculation of an average variable unit cost. That the knowledge of the joint (gross) costs allows to judge size of expenses which are born by the enterprise as a result of production economic activity implementation is paid attention. Is shown that the concept of limiting costs of production has big practical value. It is proved that at management of activity on decrease in product cost it is necessary to proceed first of all from identification of the reserves necessary for this purpose. The conclusion that it is necessary to distinguish production and current reserves of decrease in product cost at the domestic enterprises is drawn.

ҚАРЖЫ-НЕСИЕ ЖҮЙЕСІ

ФИНАНСОВО-КРЕДИТНАЯ СИСТЕМА

ЭОЖ 338.34: 338.242 (574)

Б.С.Есенгельдин¹, А.К.Жахметова¹, А.С.Есенгельдина²

¹Е.А.Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті;

²Қазақ инженерлік-техникалық академиясы, Астана

Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалаудың қазіргі уақыттағы әдістемелік негіздері

Мақалада кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз етудің нарықтық механизмдері зерттелген. Қазіргі экономикада кәсіпорындардың қайта құрылу да сапалы жаңа талаптарға сай қаржылық тұрақтылықты басқару әдістеріне негізделген. Қолжетімді ақпараттар негізінде кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалау әдістері қарастырылған. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығының деңгейін сипаттайтын көрсеткіштер анықталған. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығына әсер ететін факторлар зерттелген. Қазіргі кезеңде кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалау ерекшеліктері анықталған.

Кілтті сөздер: қаржылық тұрақтылық, міндеттеме, төлем қабілеттілігі, өтімділік коэффициенті, активтер өтімділігі, кәсіпорын, несие қабілеттілігі.

Қазіргі уақытта кәсіпорын бәсекелестік күресте жеңіс әкелетін және қажетті қаржылық нәтижелерді қамтамасыз ететін басқарушылық шешімдерді іздеуі қажет. Кәсіпорынның қаржылық жағдайының, оның ішінде оның тұрақтылығының, іскерлік белсенділігінің және қызметінің тиімділігінің көрсеткіштерін толық сипаттамасын есеп берудің барлық нысанындағы мәліметтерге талдау жасау негізінде алуға болады.

Қаржылық талдауының негізгі мақсаты болып, ақпаратты маңызы бар көрсеткіштердің аз да болса, осы мәлімет арқылы кәсіпорынның қаржылық жағдайын сипаттап береді және табысы мен шығысын, активтер мен пассивтер құрылымындағы өзгерістерді, дебиторлар мен кредиторлар арасындағы есеп айырысуларын сипаттауға болады. Қоғамда қаржылық талдау біреудің орынсыз тілегінен емес, өмірлік аса қажеттілік салдарынан туындады: салмақ, ұзындық өлшемін және есептеу жүргізбей, шаруашылық субъектінің мүлктік жағдайы мен оған әсер ететін себептерді білмей, табыс пен шығынды өзара салыстырмай, біріншісінің екіншісінен артық болуына қол жеткізбей шаруашылықты ойдағыдай жүргізу мүмкін емес. Ағымдағы, болашақ және қазіргі уақыттағы кәсіпорынның қаржылық жағдайы менеджерлерді әр кезде қызықтырады. Сонымен бірге бұл жерде уақыттық шектеулер ғана қаржылық талдаудың баламалық мақсатын анықтамайды. Қаржылық ақпаратты нақты қолданушылар, яғни қаржылық талдау субъектілері, мақсатына да байланысты. Талдау мақсаттары даралаушы есептердің өзара байланысы шешімдері нәтижесінен анықталады.

Қазақстан Республикасында нарықтық қатынастың дамуы шаруашылық әдістерін және формаларын қайта өзгертудің объективті қажеттілігін тудырады. Кәсіпорынның қаржы-шаруашылық қызметіне қатысты аймақтық-салалық нормативтерді пайдаланудың әдістемелік нұсқауы өте қажет. Ақпаратты жасаушылар мен пайдаланушылардың арасындағы мүдделердің өзара қабыспауы, меншік түрлері және нарық жағдайында пайда болатын басқа міндеттемелер бойынша бақылау нысаналарын шектеу, белгілі бір бизнес саласындағы қалыптасқан жағдайға тиянақты аудит жүргізуді талап етеді. Сондықтанда нарық экономикасында кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалау, әрі талдаудың рөлі сапалық өзгеріске ие болды.

Қаржылық тұрғыдан тұрақты кәсіпорын деп келесі шарттарға жауап беретін кәсіпорындарды айтамыз:

- активтерге, солардың ішінде негізгі қорларға, бейматериалдық активтерге, айналым қаражаттарына жұмсалған қаражаттарының есебінен өтуге қабілетті кәсіпорын;
- себепсіз дебиторлық, кредиторлық қарызға жол бермейтін кәсіпорын;
- өзінің мойына алған міндеттемелерін уақытында орындай алатын кәсіпорын.

Кәсіпорынның қаржылық қызметінің қалыпты болуы, әсіресе, өз кезегіндегі қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін қажетті жағдайларды туғызады, оның төлеу қабілеттілігінің кепілі болып табылатын өнім өндірудің үздіксіздігін және кәсіпорынның қаржылық жағдайының тұрақтылығын қамтамасыз етеді.

Бүгінгі таңдағы нарыққа өту кезеңінде кәсіпорынның қаржылық жағдайын бағалауда жаңа амалдар қарастыру қажет. Мысалы, шетелдік қаржылық менеджмент сараптау қорытындылары жапондық жүйенің көптеген элементтерінің тиімді екендігін көрсетті. Мысалы, Ресейдің соңғы жүз жыл ішіндегі мәдени және іскерлік қатынастарының дамуы еуропалық және америкалық қаржылық менеджмент тұжырымдамаларға сәйкес келетіндігін байқауға болады.

Соңғы кездері мерзімді баспасөздерде, сондай-ақ жеке басылымдарда қаржылық талдауды жүргізу бойынша бірқатар әдістемелік ұсыныстар жарық көрді. Бұл еңбектің авторлары кәсіпорынның қаржылық жағдайын және оның жекелей көрсеткіштерін талдаудың әр түрлі әдістемелерін ұсынып отыр. Бұл әдістемелердің көпшілігінде олардың маңызды ерекшелігі болып табылатын, кәсіпорынның қаржылық жағдайының біздің отандық тәжірибеде пайдаланылмаған жаңа көрсеткіштерінің жүйесін толық талдауда.

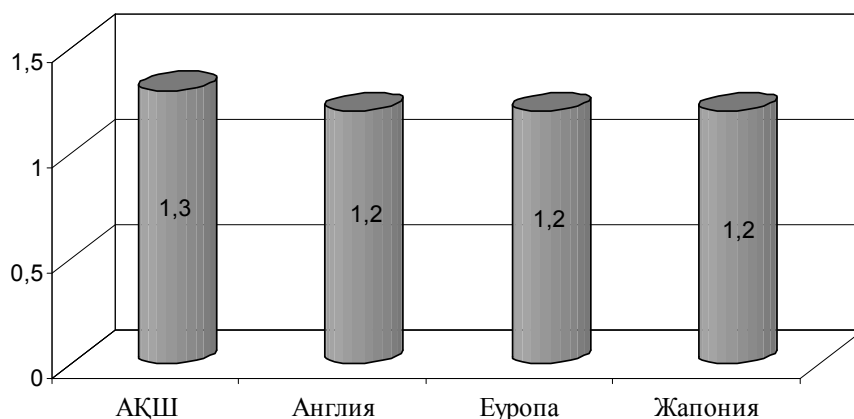
Ондаған жылдар бойы барлық басқару деңгейлерінде және кәсіпорынның өзінде пайдаланып келген қаржылық жағдайды талдаудың қалыптасқан әдісінің, шаруашылық жүргізудің әкімшілік жүйесінің жұмыс істеу жағдайында және негізінен орталықтандырылған көздерден қаржыландырылатын мемлекеттік меншік үшін, сондай-ақ уақытша тартылған қаражаттарды (тұрақты пассивтер), айналым қаражаттарын және басқаларды мөлшерлеу мақсатында қолданылғаны түсінікті. Бұл жағдайлар шаруашылық жүргізудің тиімділігіне бағытталған басқарушылық шешімдерді қабылдауда кәсіпорынның дербестігін тежеп отырады және нарықтық қатынастардағы кәсіпкерлік қызметпен мүлдем үйлеспейді.

Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығының анықтамасы осы заманда экономикалық және тәжірибелік мәселелерінің бірі болып табылады. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалауда кеңінен қолданылатын әдістердің бірі — капитал құрылымы мен оны қолдану мүмкіндігін сипаттайтын қаржылық талдау коэффициенттерін есептеу. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығы екі жақты бағалануы мүмкін: қаражат көздерінің құрылымы және сыртқы көздерге қызмет көрсетумен байланысты шығындар. Әлемдік тәжірибеде нақты кәсіпорынның қызметін бағалау үшін келесі көрсеткіштер жүйесі қолданылады: меншікті капитал (автономия) концентрациясының коэффициенті, сырттан тартылған қаражаттар коэффициенті, қаржылық тәуекелділік коэффициенті.

Қаржылық тұрақтылықты талдау кезінде көбінесе ұсынылатын ағымдық өтімділік коэффициенті ≤ 1 болуы тиісті [1]. Алайда коэффициенттің өлшемі халықаралық стандартқа сәйкес деп айтылады, бірақ шетелдік тәжірибеде ұсынылған нормативтік көрсеткіштердің орташа мәні дәлелденбеген (1-сур.).

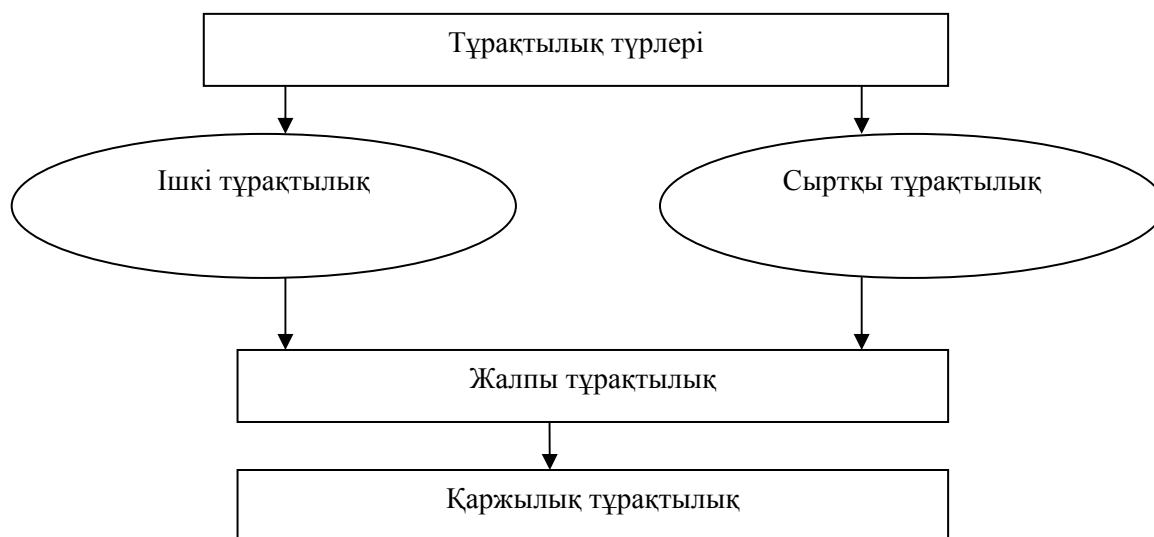
Қазіргі кезде кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығы — бұл тәуекелділіктің мүмкін болатын деңгейінде төлем қабілеттілігі мен несие қабілеттілігін сақтай отырып, табысты өсіру негізінде қаржыны тарту мен пайдалану арқылы кәсіпорынның дамуын көрсететін қаржы ресурсының жағдайы. Сондықтан кәсіпорынның қаржылық жағдайының маңызды сипаттамаларының бірі ұзақ мерзімдегі оның қызметінің тұрақтылығы болып табылады [2]. Ал соңғы кезде кәсіпорынның жағдайының негізгі тұрақтылығы мен өмір сүруіне оның қаржылық жағдайы қызмет етіп қоймай және оған әр түрлі факторларда әсер етеді:

- тауарлық нарықтағы кәсіпорынның жағдайы;
- сұранымды иеленетін, арзан өнімнің өндірісі және шығару;
- іскерлік әріптестіктегі оның әлеуеті;
- сыртқы кредиторлар және инвесторлардан тәуелділік деңгейі;
- төлем қабілеттілігі жоқ дебиторлардың болуы;
- шаруашылық пен қаржылық операциялардың және т.б. тиімділігі.



1-сурет. Ағымдық өтімділік коэффициентінің шет елдердегі орташа мәні

Аталған факторлардың мұндай әр түрлілігін қаржылық тұрақтылықты түрлері бойынша топтастырады. Сонымен, оларды кәсіпорынға әсер ететін факторларға байланысты — ішкі және сыртқы, жалпы (бағалық), қаржылық тұрақтылық деп келесідей топтарға біріктіруге болады (2-сур.).



2-сурет. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығына әсер ететін факторлар топтамасы

Ішкі тұрақтылық — кәсіпорынның қалыптасуының тұрақты жоғарғы нәтижесі қамтамасыз етілетін, жалпы қаржылық жағдайы. Оған қол жеткізу негізінде ішкі және сыртқы факторлардың өзгерісіне белсенді әсер ету принципі жатқызылады.

Кәсіпорынның сыртқы тұрақтылығы оның қызметі іске асырылатын шеңбердегі экономикалық ортаның тұрақтылығымен негізделген. Ол барлық ел ауқымындағы нарықты экономиканы басқарудың сәйкес жүйесімен қол жеткізіледі.

Жалпы тұрақтылық — қаражаттардың түсімі (пайда) олардың шығындалуынан (шығын) тұрақты түрде жоғары болуын қамтамасыз ететін, ақша ағымдарының қозғалысы. Кәсіпорындарының қаржы-ақша ағымдарын басқару жүйесінің құрылуы және тиімді қызмет етуі оның қаржылық тұрақтылығы мен төлемқабілеттілігінің қажетті жағдайы болғандықтан, қаржы-ақша ағымдарын жеке басқару объектісі ретінде бөліп қарастырудың дұрыстығын дәлелдейді. Кәсіпорындағы қаржы-ақша ағымдарын басқару маңызы мен қажеттілігін қайта бағалау өте қиын, себебі оның сапасы мен тиімділігіне кәсіпорынның тек тұрақтылығы ғана емес, сонымен қатар ары қарай дамуы, ұзақ мерзімде қаржылық жетістікке жетуі тәуелді. Қаржы-ақша ағымдарының қозғалысының тиімділігін

арттыру мақсатында кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалаудың матрицалық әдісін пайдалану оңтайлы.

Қаржылық тұрақтылық табыстардың шығындардан тұрақты түрде жоғарылығының бейнесі болып табылады, кәсіпорынның ақша қаражаттарымен еркін басқаруын қамтамасыз етеді және оларды оңтайлы қолдану өндірістің және өнімді өткізудің үздіксіз үдерісіне әсер етеді. Сондықтан да қаржылық тұрақтылық барлық өндірістік-қаржылық қызмет үдерісінде қалыптастырылады және кәсіпорынның жалпы тұрақтылығының негізгі құрамдас бөлігі болып табылады.

Белгілі бір кезеңдерге кәсіпорынның қаржылық жағдайының тұрақтылығын талдау көптеген келелі сұрақтарға жауап беруге көмектеседі: аталған мерзімге сәйкес келетін кезең аралығында кәсіпорынның қаржылық ресурстарын басқаруды қаншалықты дұрыс қолданғанын білу, кәсіпорынның төлем қабілеттілігінің айналымдағы активтердің айналымдылығының жылдамдығына тікелей тәуелді болуы, айналымдылықты талдау мәні динамикадағы кәсіпорынның қаржылық жағдайының толық көру мүмкіндігі, кәсіпорын қаржылық ресурстардың икемді құрылымын иелену және т.б. Яғни қаржылық ресурстардың жағдайы нарық талаптарына және кәсіпорынның даму қажеттіліктеріне сәйкес келуі өте маңызды, себебі қаржылық тұрақтылықтың болмауы төлем қабілеттілігінің төмендеуіне, өндірісті дамыту үшін қаржының жеткіліксіздігіне, ал, керісінше, артық болуы — дамуға кедергі болуы, яғни кәсіпорында шектен тыс қорлар мен резервтердің негізіндегі шығындарға алып келуі мүмкін. Осылайша, қаржылық тұрақтылықтың мәні қаржылық ресурстарды оңтайлы қалыптастырумен, үлестіру және қолданумен анықталынады, ал төлемқабілеттілігі оның сыртқы сипаты ретінде көрсетіледі [3].

Кәсіпорынның төлемқабілеттілігінің айналымдағы активтердің айналымдылығының жылдамдығына тікелей тәуелді болуы олардың айналымдылығына жан-жақты талдау жасауды қажет етеді. Кәсіпорынның төлемқабілеттілігі — бұл саудалық, несиелік және басқа да төлемдік сипаттағы операциялардан туындайтын, өзінің төлемдік міндеттемелерін уақытылы толығымен орындау қабілеттілігі.

Кәсіпорынның қаржылық жағдайын толық көру мүмкіндігі активтердің айналымдылығын талдауымен сипатталады. Егер өтімділіктің дәстүрлі қарастырылатын көрсеткіштері статистикадағы айналым активтерінің және қысқа мерзімді пассивтердің қатынасын бағалауды құрастыруға мүмкіндік берсе, ал айналым қаражаттарына салынған капитал айналымдылығын талдап отырған көрсеткіштердің активтері мен міндеттемелердің белгілі бір маңызымен негізделген себептерді, сонымен қатар олардың өзгерістерінің қарқындылығын анықтауға мүмкіндік береді. Кәсіпорынның қаржылық жағдайы — бұл белгілі бір кезеңдегі кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығының көрінісі, сондай-ақ оның шаруашылық қызметін орындау үшін және өзінің борыштық міндеттемелерін уақытылы өтеу үшін қаржылық ресурстармен қамтамасыз етілетін қаржы ресурстарының жағдайы.

Қазіргі кезде кәсіпорын тұрақтылығының жоғарғы нысаны сыртқы және ішкі ортада оның даму қабілеттілігін сипаттауы болып табылады. Ол үшін кәсіпорын қаржылық ресурстардың икемді құрылымын иелену және қажет жағдайда қарыз қаражаттарын тарту мүмкіндігін, яғни несие қабілеттілігін иелену қажет. Сондықтан несиеқабілеттілігі бар кәсіпорын ретінде несие алу үшін алғышарттардың болуы және алынған несие үшін есептелінген пайыздарды пайда немесе басқа да қаржылық ресурстар есебінен уақытылы қайтару мүмкіндігін білдіреді.

Осыған байланысты «қаржылық тұрақтылық» кешенді түсінік деген қорытынды жасауға болады. Өйткені қаржылық тұрақтылық тәуекелділіктің белгілі деңгейінде төлемқабілеттілікті және несиеқабілеттілігін сақтай отырып, пайда және капиталдың өсімі негізінде кәсіпорынның дамуын қамтамасыз ететін, кәсіпорынның қаржылық ресурстарының үлестіру және қолдану жағдайы болып табылады.

Қаржылық тұрақтылық белгілі бір қоғамдық қажеттілік ретінде қарастырылады, оны экономиканың әрбір субъектісі қолдана алуы мүмкін. Мұндай қоғамдық қажеттілік қаржы жүйесінің экономикалық процестерді тиімді жеңілдетуге және жақсартуға, қаржылық тәуекелді басқаруға, экономикалық субъектілер арасында тәуекелді қайта бөлуге, сонымен қатар экономикаға кері сілкініс әсерін болдырмау қабілеттілігіне негізделеді.

Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығы абсолютті, сонымен қатар салыстырмалы көрсеткіштермен өлшене алады. Абсолютті көрсеткіштер ретінде қорлардың қамтамасыздығының деңгейін және олардың қалыптасу көздерінің шығындарының деңгейін сипаттайтын көрсеткіштер қолданылады.

Ұзақ мерзімді болашақта кәсіпорын қызметінің тұрақтылығы елдегі жалпы қаржылық құрылыммен, кредиторлар мен инвесторларға тәуелділік деңгейімен байланысты. Сондықтан көптеген кәсіпкерлер, экономиканың мемлекеттік секторының өкілдері жүргізілетін істеріне өзіндік қаражаттарының аз мөлшерін ғана салып, ал басталған істі қаржыландыруды көбінесе қарызға алынған қаражаттар есебінен жүргізеді. Алайда «өзіндік капитал–қарыз қаражаттары» құрылымында қарыздар бөлігі басым болса, кәсіпорын банкрот жағдайына ұшырауы мүмкін, себебі бірнеше кредиторлар бір мезетте, кәсіпорынға «қолайсыз уақытта» өздерінің қарыздарын қайтаруды талап етуі мүмкін [4].

Кәсіпорынға тартылған ресурстардың көлемі мен оларды пайдалану сапасы өнімді өндіру мен өткізу шығындарымен байланыста болады. Өндіріс факторларын экстенсивті түрде қолдану өнімнің өндіру санына қарағанда өзіндік құнның жоғарлауын көрсетеді. Ал интенсивті даму кезінде өндірілген өнімнің 1 теңгесіне ресурстар жұмсалып келетін көлемі төмендейді немесе өнімнің өзіндік құнының үлесін азайтады. Өндірістің даму сыныптамасына байланысты кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығының жіктелуі төмендегі кестеде берілген [5].

К е с т е

Өндірістің даму сыныптамасына байланысты қаржылық тұрақтылықтың түрлері

Қаржылық тұрақтылықтың түрлері	Өндірістің даму сыныптамасы	Өлшем шекарасы, %
Абсолюттік	Интенсивтік	100 астам
Тұрақты	Интенсивті-экстенсивтік	50–100
Тұрақты емес	Экстенсивті-интенсивтік	0–50
Дағдарыстық	Экстенсивтік	0 төмен

Осы жіктеу нәтижелері өсу шарттарында қолдануы тиісті, басқа жағдайда өндіріс факторларының өсу қарқынына керісінше әсер етеді.

Сәйкесінше, ұзақ мерзімді жоспардағы қаржылық тұрақтылық, меншікті және қарызға алынған қаражаттар қатынасымен сипатталынды. Сондықтан да әлемдік және отандық есептік-талдамалық тәжірибеде салыстырмалы көрсеткіштер жүйесі әзірленген, олар көрнекі және салыстыру мүмкіндіктерін иеленеді. Оларды келесілермен салыстыруға болады:

- тәуекелділік деңгейін және банкроттылық ықтималдылығын бағалау үшін жалпы қабылданған нормалар;
- басқа кәсіпорындардың ұқсас мәліметтерімен, осы кәсіпорынның әлді және әлсіз жақтарын және оның мүмкіндіктерін анықтауға жәрдемдеседі;
- кәсіпорынның қаржылық жағдайының жақсаруы немесе нашарлауы қарқындарын зерттеу үшін өткен кезеңдегі ұқсас мәліметтер.

Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығының барлық салыстырмалы көрсеткіштерін екі топқа бөлуге болады.

Бірінші топ — айналым қаражаттарының жағдайын анықтайтын көрсеткіштер:

- өзіндік қаражаттармен қамтамасыздану коэффициенті;
- өзіндік айналым қаражаттарымен материалдық қорлардың қамтамасыздану коэффициенті;
- өзіндік қаражаттар икемділігінің коэффициенті.

Екінші топ — негізгі құралдардың жағдайын (тұрақты активтер индексі, ұзақ мерзімге тартылған қарыз қаражаттарының коэффициенттері, тозу, мүліктің нақты құны) және қаржылық тәуелсіздік деңгейін (автономдылық коэффициенті, қарызға алынған және өзіндік қаражаттар қатынастары) анықтайтын көрсеткіштер [6].

Кез келген кәсіпорынның оңтайлы қызмет етуі оның пайда, таза пайда әкелу қабілеттілігіне тәуелді болып табылады. Кәсіпорынның таза табыс әкелу қабілеттілігін бағалау үшін келесілер қолданылады:

- табыстылықтың абсолютті көрсеткіштерінің жүйесін, оның ішінде табыстар мен шығындар жөніндегі есеп берудің тікелей талдауын жасау;
- табыстылықтың салыстырмалы көрсеткіштер жүйесін (рентабельділігін) талдау. Табыстар және шығындар жөніндегі есеп беруді тікелей талдау кәсіпорынның жиынтық табысының негізгі элементтерінің әрқайсысының үлес салмағының динамикасын талдауға мүмкіндік береді.

Табыстылықтың абсолютті көрсеткіштерін экономикалық тиімділік көрсеткіштеріне жатқызуға болады [7].

Кеңістікті-уақыттық аспектідегі рентабельділікті талдай отырып, негізделген қорытындыларды қалыптастыру үшін, бұл көрсеткіштердің үш негізгі ерекшеліктерін назарға алу қажет.

Бірінші ерекшелік кәсіпорын қызметінің уақыттық аспектісімен байланысты. Сонымен, өнім рентабельділігінің коэффициенті есеп беру кезеңінің жұмыс нәтижелілігімен анықталады, ұзақ мерзімді инвестициялардың ықтималдылығын және жоспарланған тиімділігін бейнелемейді. Кәсіпорын ауқымды инвестицияларды қажет ететін, жаңа болашағы бар технологияларға немесе өнім түрлеріне көше бастағанда, табыстылық көрсеткіштерінің мәндері уақытша төмендеуі мүмкін. Алайда егер қайта құрылыс стратегиясы дұрыс таңдалған болса, жұмсалған шығындар болашақта ақталынады, яғни есеп беру кезеңіндегі табыстылықтың төмендеуін ағымдағы қызметтің жағымсыз сипаттамасы ретінде қарастыруға болмайды.

Екінші ерекшелік тәуекелділік мәселесімен анықталады. Көптеген басқарушылық шешімдер «жақсы тамақтану немесе тыныш ұйықтау?» дилеммасымен байланысты. Егер бірінші нұсқаны таңдайтын болса, онда бағасы тәуекелділіктен жоғары болса да, жоғарғы пайда алуға бағытталған шешімдер қабылдайды. Екінші нұсқа кезінде — керісінше. Бизнес тәуекелділігінің көрсеткіштерінің бірі қаржылық коэффициенті болып табылады — оның мәні жоғары болған сайын, акционерлер және кредиторлар көзқарасында кәсіпорын бойынша тәуекелділік жоғары болып табылады.

Үшінші ерекшелік бағалау мәселесімен байланысты. Негізінен, өзіндік капиталдың табыстылығы көрсеткішінің алымы мен бөлімі әр түрлі сатып алушылық қабілеттіліктердің ақшалай бірліктерімен сипатталады. Көрсеткіштің алымы, яғни пайда, динамикалы болып табылады, ол қызмет нәтижелерін және негізінен өткен кезеңдегі тауарлар мен қызметтерге тағайындалған баға деңгейін бейнелейді. Ол ағымдағы бағалаудан мәнді түрде айырмашылығы бар, есептік бағалауда бейнеленеді [8].

Сонымен қатар өзіндік капиталдың есептік бағасы болашақ табыстарға ешқандай қатынасы жоқ. Нақтылығында баланста барлығы бірдей бейнелене алмайды: мысалы, фирма белгісі, сауда маркасы, жоғарғы дамыған технологиялар, жоғарғы білікті басқарушылық қызметкерлер есеп беруде ақшалай бірлікті иеленбейді. Осылайша, өзіндік капитал табыстылығы коэффициентінің мәні фирмаға инвестицияланатын капиталдың жоғарғы қайтарымдылығына эквивалентті емес, қаржылық сипаттағы шешімдерді қабылдау кезінде тек қана бұл көрсеткішке бейімделу ғана емес, сонымен қатар фирманың нарықтағы құнын да ескеру қажет.

Кәсіпорынның қаржылық қызметінің қалыпты болуы, әсіресе өз кезеңіндегі қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін қажетті жағдайларды туғызады, оның төлеу қабілеттілігінің кепілі болып табылатын өнім өндірудің үздіксіздігін және кәсіпорынның қаржылық жағдайының тұрақтылығын қамтамасыз етеді. Қазақстандық кәсіпорындар үшін қаржылық қызметті әдістемелік қамту келесі мәселелерді шешуге ықпал етеді: кәсіпорынның нарықтағы құнын бағалау әдістері мен жолдары айқындалуы мен қаржылық коэффициенттердің (салалық, аймақтық, ресми) көлемінің нормативтік базасы тәуелсіз рейтингтік агенттігімен әзірленуі. Тек терең және ұқыпты талдау негізінде ғана оның қызметін объективті бағалап, кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын нығайту немесе жақсарту және оның іскерлік белсенділігін арттыруға бағытталған басқару шешімдерін қабылдау үшін, басшылыққа нақты ұсыныстар беруге болады.

Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалаудың негізгі мақсаты — кәсіпорынның ішкі және сыртқы мәселелерін айқындап, оларды шешу жолдарын тауып, өндірістің даму бағыттарын және кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін анықтау. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалауда отандық кәсіпорындар кеңінен қолданатын әдістер қарастыру қажет. Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалауда зерттелінген ұсыныстар кәсіпорындар үшін қолайлы және кеңінен қолданылуы керек.

Әдебиеттер тізімі

- 1 Галушкина А. Оценка финансовой устойчивости промышленного предприятия // Проблемы теории и практики управления. — 2008. — № 10. — С. 54–58.
- 2 Дүйсенбаев К.Ш., Төлегенов Э.Т., Жұмағалиева Ж.Г. Кәсіпорынның қаржылық жағдайын талдау: Оқу құралы. — Алматы: Экономика, 2001. — 329 б.
- 3 Калденбергер А. Анализ финансовой устойчивости предприятия // Файл бухгалтера. — 2009. — № 39. — С. 3–11.

4 *Шермет А.Д.* Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 366 с.

5 *Левшин Г.В.* Анализ финансовой отчетности организации с использованием различных критериев оценки //Экономический анализ. Теория и практика. — 2008. — № 4. — С. 58–64.

6 *Бекмолдин С.К.* Кәсіпорынның дәрменсіздік факторлары: талдау шегі // ҚазЭУ хабаршысы. — 2006. — № 4(52). — 96–98-б.

7 *Дюсембаев К.Ш.* Аудит и анализ финансовой отчетности: Учеб. пособие для студ. экон. спец. / К.Ш.Дюсембаев, С.К.Егембердиева, З.К.Дюсембаева. — Алматы: Қаржы-қаражат, 1998. — 511 с.

8 *Ковалев В.В.* Финансовый анализ: управление капиталом. Выбор инвестиций. Анализ отчетности. — М.: Финансы и статистика, 1998. — 432 с.

Б.С.Есенгельдин, А.К.Жахметова, А.С.Есенгельдина

Методические основы оценки финансовой устойчивости предприятия в современных условиях

В статье исследованы рыночные механизмы обеспечения финансовой устойчивости предприятия. Обоснованы методы управления финансовой устойчивостью при реформировании предприятий в современной экономике, отвечающие качественно новым требованиям. На основе доступной информации рассмотрены методы оценки финансовой устойчивости предприятия, уточнены показатели, характеризующие ее уровень, и факторы, воздействующие на нее.

B.S.Esengeldin, A.K.Zhakhmetova, A.S.Esengeldina

Methodological framework for the assessment of financial stability of the enterprise in today

In this paper the market mechanisms to ensure the financial stability of the company. Sound method of management of financial stability in the reform of enterprises in today's economy, maintaining quality with the new requirements. Methods for the assessment of financial stability of the enterprise on the basis of available information. Adjusted indicators of the level of financial stability. The factors that affect the financial stability of the company. Justified particularly assess the financial stability of the enterprise at present.

Г.Б.Алина, А.Т.Джумабекова

*Казахский университет экономики, финансов и международной торговли, Астана***Теоретические аспекты формирования и функционирования рынка инвестиций**

В статье рассмотрены теоретические основы функционирования рынка инвестиций, его инструменты и механизмы. В частности, показано поэтапное развитие рынка инвестиций и присущие каждому периоду финансовые инструменты — от простых и доступных до сложных и комплексных. Также изучены модели развития рынка инвестиций, их специфические особенности. Исследована функциональная и институциональная структура рынка инвестиций и показана специфика деятельности финансовых институтов на ней. Особое внимание уделено деятельности коммерческих банков в качестве финансовых посредников. Выявлены основные недостатки, препятствующие эффективному функционированию рынка инвестиций и факторы, способствующие их устранению.

Ключевые слова: инвестиции, рынок инвестиций, финансовые посредники, инвестиционный механизм, инвестиционный процесс, инвестиционный портфель, инвестиционный депозит, инвестиционные продукты, инвестор, инвестиционный механизм.

Как известно, инвестиции, являясь особым товаром (объектом купли-продажи), обращаются на особом рынке, который характеризуется спросом, предложением и ценой, а также совокупностью определенных субъектов рыночных отношений. Таковым рынком является рынок инвестиций. В экономической литературе его часто отождествляют с понятиями финансовый, фондовый рынок, рынок ценных бумаг и т.д. Изучение современной экономической литературы показало, что на сегодня нет единой точки зрения по определению данных понятий. Все они неточны, что затрудняет отнесение конкретного рынка к той или иной категории. В российской и отечественной практике имеются некоторые разногласия в понятийном аппарате данных терминов, как в нормативных документах, так и в экономической литературе.

Казахстанский ученый В.Ю.Додонов утверждает, что даже в первоисточниках существует неопределенность в использовании данных терминов: различные рынки отождествляются и приравниваются друг к другу [1; 7].

В свою очередь, российский ученый В.А.Кононенко трактует рынок инвестиций как составную часть рынка ссудного капитала и считает, что его роль заключается в накоплении и «распределении денежного капитала с целью обеспечения экономики необходимыми ресурсами благодаря организации кругооборота ссудного капитала без нарушений в нормальном кругообороте капитала промышленного» [2; 12]. Вместе с тем автор признает, что рынок инвестиций имеет собственную природу и специфику, но как сегмент рынка ссудного капитала.

Западный ученый У.Шарп (с соавт.) рассматривает рынок инвестиций в двух аспектах: с точки зрения реальных и финансовых инвестиций. Под реальными инвестициями он понимает вложения в материальные активы, которые можно «прощупать» (земля, оборудование, заводы и предприятия), под финансовыми же инвестициями — «контракты, записи на бумаге, такие как обыкновенные акции и облигации». Автор отмечает, что эти формы являются взаимодополняющими, но не конкурирующими [3; 1].

В основном в современных условиях значительная часть инвестиций представляется в виде финансовых инвестиций, хотя в то же время развитие институтов финансового инвестирования дает развитие и реальным инвестициям. Отсюда мы видим, что эти две формы тесно взаимосвязаны между собой и дополняют друг друга.

В зарубежных источниках представлены две основных модели, раскрывающие сущность рынка инвестиций — европейская и американская [4; 119].

Американской модели рынка инвестиций свойственны такие признаки, как:

- отделение кредитно-банковской деятельности от инвестиционной; прерогатива отдается фондовому рынку как основному источнику финансирования инвестиций;
- ограничение влияния государства на деятельность рынка инвестиций;
- преобладание в общем обороте торговли корпоративных ценных бумаг;
- законодательство направлено на защиту интересов инвесторов, в особенности мелких.

Для европейской модели рынка инвестиций характерны следующие черты:

- преимущественная роль принадлежит государству как регулирующему органу и активному участнику рынка инвестиций;
- присутствие государства на фондовом рынке с участием государства;
- преобладание на рынке государственных ценных бумаг над корпоративными;
- «законопослушность» участников рынка инвестиций и минимальные меры по защите интересов мелких инвесторов.

Как видим, различия между данными моделями выражены в степени вмешательства государства в функционирование рынка инвестиций, финансирования капиталовложений (на первичном рынке) и на вторичном рынке ценных бумаг; в отношениях реального сектора с финансовым сектором.

Уделяя внимание множеству различных форм и инструментов инвестирования, взаимосвязям между субъектами рыночных отношений, под рынком инвестиций зарубежные ученые понимают взаимоотношения, где объектом купли-продажи являются ценные бумаги и прочие инвестиционные инструменты (авторские права, патенты, ноу-хау).

Из этого следует, что понятие рынка инвестиций намного шире и сложнее, чем понятие «рынок ценных бумаг». На наш взгляд, особенность рынка инвестиций заключается в том, что он включает в себя и рынок ценных бумаг, и денежный рынок (денежные требования и обязательства), и финансовый рынок (финансовые требования и обязательства), и рынок ссудных капиталов (кредитные требования и обязательства).

В советской экономической литературе под рынком инвестиций понимали рынок капитальных товаров. Такому восприятию способствовали плановый характер направлений и выбор форм инвестирования. Переход страны к рыночной экономике поменял мировоззрение на самую сущность рынка инвестиций. Рынок инвестиций функционирует во взаимосвязи с другими рынками (рынком труда, рынком потребительских товаров, рынком услуг) под различными формами регулирования со стороны государства и формируется «всей системой рыночных экономических условий». Здесь цена на инвестиционные товары и инструменты формируется в зависимости от спроса и предложения, при этом особое внимание уделяется их инвестиционной привлекательности [5; 15].

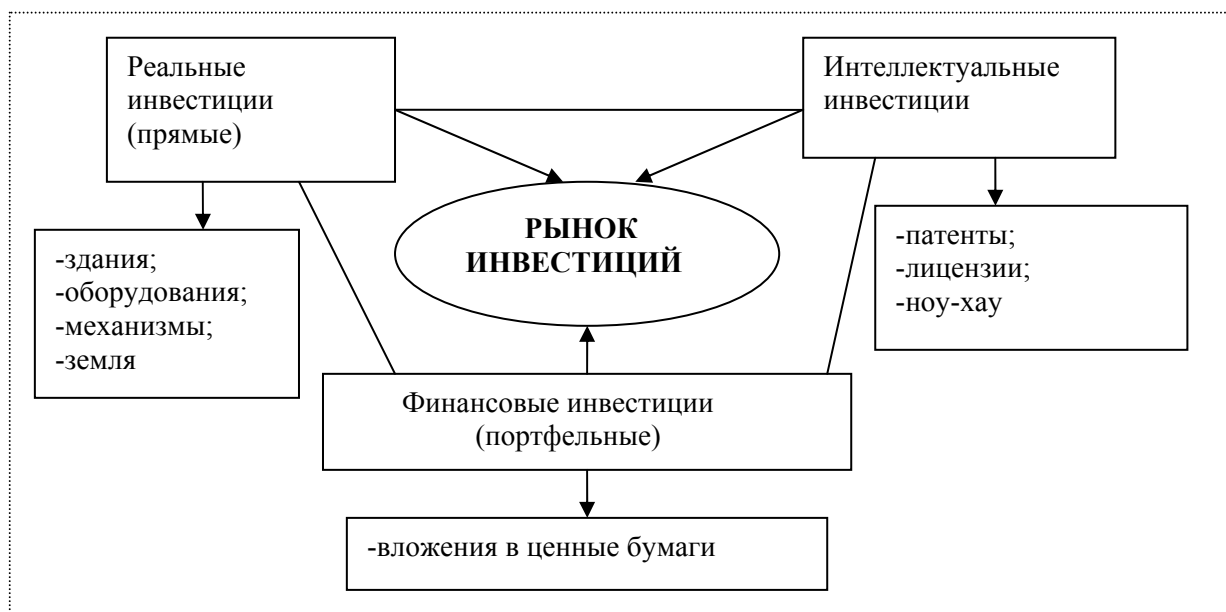


Рисунок. Структура элементов рынка инвестиций (составлен авторами)

Всестороннее исследование трудов зарубежных и отечественных ученых позволило нам уточнить понятие рынка инвестиций, под которым понимается совокупность экономических отношений между субъектами рынка, возникающих в процессе движения капитала в целях удовлетворения инвестиционных потребностей экономики. Рынок инвестиций способствует развитию взаимосвязанных отношений между субъектами инвестиционного процесса, облегчает перелив инвестиционного капи-

тала между их владельцами и группой людей, остро нуждающихся в них (схематично изображено на рисунке).

Таким образом, тесное переплетение всех элементов рынка инвестиций способствует приращению капитала, которое обеспечивает рост экономики. В свою очередь, эффективность рынка инвестиций зависит от следующих факторов:

- соотношение между потреблением и сбережением в масштабах страны;
- степень гарантии инвесторам по безопасности вложений капитала;
- ожидаемая норма прибыли на вложенный капитал;
- уровень развития инфраструктуры экономики в целом.

В развитых странах на рынке инвестиций при купле-продаже инвестиционного капитала предлагаются инвестиционные товары (свидетельства о вложении капитала), благодаря которым в будущем можно получить доход.

Механизм обмена объектов инвестиционных вложений на инвестиционные товары А.А.Котуков описывает следующей формулой:

$$I (D, T, ИП) - ИТ...Д' \quad (1),$$

где $I (D, T, ИП)$ — инвестиции в денежной, товарной форме, форме имущественных прав; $ИТ$ — инвестиционный товар; $Д'$ — доход от инвестиционной деятельности [4].

Одними из главных функций рынка инвестиций являются:

- способствование переливу ресурсов от группы людей, накапливающих их (сберегателями), к группе людей, нуждающихся в средствах для реализации инвестиционных проектов (заемщиками);
- обеспечение информационной прозрачности для участников рынка и их свободы выбора;
- мгновенное реагирование на изменения во всех сферах жизни общества (своеобразный барометр);
- способствование массовому характеру инвестиционного процесса, что позволяет тем, кто имеет незначительные инвестиционные возможности, принимать активное участие в данном процессе;
- участие в реализации инвестиционной политики государства путем привлечения и направления инвестиций в приоритетные для страны проекты.

Названные функции на рынке инвестиций реализуются посредством кредитного и фондового механизмов. Кредитный механизм основан на банковском кредитовании: мобилизуя временно свободные ресурсы, коммерческие банки направляют их в основные отрасли и развивающиеся секторы экономики посредством инвестиционных кредитов. Данные кредиты выдаются на длительный период под инвестиционные проекты, предполагающие получение максимальной прибыли и значительного эффекта в будущем. Значительный инвестиционный потенциал сосредоточен в банковском секторе, который, аккумулируя временно свободные ресурсы, направляет их в основные отрасли и развивающиеся секторы экономики посредством инвестиционного кредита. Основное отличие инвестиционного кредитования от других видов кредита: целевое назначение займа, долгосрочный срок предоставления и высокая степень риска. Для минимизации рисков коммерческие банки, занимающиеся инвестиционным кредитованием, ставят перед заемщиками ряд условий, одними из которых являются:

- приобретение банком контрольного пакета акций предприятия-заемщика;
- в обязательном порядке предоставление предприятием финансовых гарантий правительства, надежных банков;
- предоставление высоколиквидного залога предприятием-заемщиком;
- долевое участие в виде доли, пая, пакета акций и т.д.

Последнее условие представляет собой участие банков в деятельности предприятия, где они становятся совладельцами уставного капитала предприятий и выступают в качестве учредителей (соучредителей) компаний. Вместе с тем, чтобы банки далеко не уходили от своих родовых функций, не подвергались рискам и сохраняли надежность, существуют нормативные акты, содержащие ряд ограничений на участие банков в хозяйственной деятельности предприятий:

- запрещается осуществлять производственную, предпринимательскую и страховую деятельность;

- имеется ограничение в участии уставного капитала предприятий до 25 % собственных средств;
- имеется ограничение в области приобретения доли (акций) одного юридического лица до 10 % капитала банка;
- также другие ограничения (антимонопольные правила, нормативы, регламентирующие участие в финансово-промышленных группах).

Основной причиной того, что банки не ограничивают свою инвестиционную деятельность только кредитными операциями, является невысокая ликвидность инвестиционной части кредитного портфеля. Поэтому перераспределение инвестиционного капитала между отраслями экономики происходит также через ценные бумаги, посредством механизма фондового рынка. Это связано с тем, что в эпоху становления капиталистического товарного производства банки как прежде уже не могли удовлетворять инвестиционные потребности экономики только посредством кредитования. Стали выявляться недостатки кредитного рынка, имевшие место непосредственно в его инвестиционной части:

- банковский сектор не обладал эффективным механизмом привлечения большего объема временно свободных ресурсов на рынке;
- наблюдалась низкая ликвидность кредитного портфеля;
- отсутствовал механизм рефинансирования кредитов.

Данные недостатки послужили препятствием в использовании банковского кредита в целях реализации инвестиционных проектов экономики. Возникла необходимость в более эффективном и ликвидном финансовом инструменте, таком как ценные бумаги, обращающиеся на рынке ценных бумаг, который является особым сегментом рынка инвестиций.

Однако, в свою очередь, данному сегменту рынка инвестиций присущи как положительные черты: способность аккумулировать дополнительный капитал; присутствие высокой ликвидности и гибкость, так и негативные моменты: развитие спекулятивных операций с ценными бумагами; повышенный уровень рисков.

Таким образом, если в первое время потребности экономики удовлетворялись только долгосрочным кредитованием, то впоследствии акционирование дало толчок для развития рынка ценных бумаг и фондового рынка. В тот период быстрыми темпами развивалась индустриализация промышленности, требующая огромных долгосрочных инвестиций. Ввиду того, что банки были не в состоянии предоставлять долгосрочные кредиты, ресурсы аккумулировались с помощью эмиссии ценных бумаг. Соответственно возникла потребность в развитии специализированных инвестиционных банков, ориентированных на предоставление долгосрочных кредитов и их участие в сделках с ценными бумагами. Вместе с тем коммерческие банки являются многофункциональными банками и могут оперировать в разных секторах рынка, иначе их называют «финансовыми универмагами». С этого момента направленность инвестиционной деятельности банков стала включать в себя две основы: инвестиционные кредиты банков и финансовые инструменты рынка ценных бумаг. Таким образом, была сформирована начальная модель банковского посредничества на рынке инвестиций.

В современной мировой практике ценные бумаги делятся на два крупных класса — основные ценные бумаги и производные ценные бумаги; по степени предсказуемости инвестиционного дохода разделяют долговые и долевые ценные бумаги. Степень предсказуемости уровня инвестиционного дохода дает возможность определять инвестиционные качества долговых ценных бумаг по признакам «доходность-риск» и «доходность-ликвидность». В свою очередь, долевые ценные бумаги характеризуются низкой степенью предсказуемости получения инвестиционного дохода, который оценивается по уровню предстоящих выплат дивидендов и приросту курсовой стоимости фондового инструмента.

Как видим, особое место среди участников рынка инвестиций занимает банковский сектор. Именно здесь собирается наибольший инвестиционный потенциал. Роль банковского сектора заключается в снижении степени риска в экономической системе. Мобилизуя временно свободные ресурсы, банки размещают их по ключевым отраслям, таким образом давая возможность развиваться экономике.

Для эффективного функционирования рынка инвестиций необходимо создание благоприятного инвестиционного климата, выполняющего, стимулирующую роль. Обычно под инвестиционным климатом понимается среда, где происходят те или иные инвестиционные процессы. Нами под инвестиционным климатом понимается оптимальная атмосфера, обусловленная экономическими, социально-политическими, законодательно-правовыми, информационно-техническими факторами, стимулирующая эффективность трансформации сбережений в инвестиции в целях создания новой стои-

мости. Считается, что сам термин «инвестиционный климат» характерен только для рыночной экономики и является общим показателем для привлечения инвестиционного капитала в страну. Под ним понимается:

- сфера капитального строительства (инвестиции в основные средства отраслей экономики);
- инновационная сфера (научно-техническая продукция и интеллектуальный потенциал);
- сфера обращения финансового капитала;
- сфера реализации имущественных прав субъектов (рынок движимого и недвижимого имущества).

Вместе с тем благоприятный климат стимулирует инвесторов к активной деятельности по направлению инвестиционных ресурсов в определенную страну или отрасль. Неблагоприятный климат, наоборот, отпугивает инвесторов повышенным риском, что сказывается на значительном оттоке капитала из страны. Состояние инвестиционного климата отражает степень привлекательности государства со стороны инвесторов и оценивается по некоторым факторам: приток и отток капитала, уровень индекса инфляции и процентных ставок, доля сбережений в ВВП, возможность эффективного освоения инвестиций, степень риска при реализации.

Во всем мире показателем инвестиционной привлекательности страны является присвоение инвестиционного рейтинга независимыми международными рейтинговыми агентствами, который зависит от степени риска. Инвесторы в основном ориентируются на эти показатели, так как проанализировать самостоятельно инвестиционную среду интересующей страны для них проблематично. Прежде чем направить инвестиции в ту или иную страну, инвестор досконально изучает инвестиционный климат, просчитывает и взвешивает все предполагаемые риски, и если намеченная доходность оправдывает их, он решается на инвестирование.

На наш взгляд, функциональную структуру рынка инвестиций можно рассматривать как связанную систему рыночных отношений, обеспечивающих мобилизацию и перераспределение инвестиционных продуктов и услуг между участниками рынка. Если же рассматривать рынок инвестиций с точки зрения институциональной структуры, то это есть совокупность инвестиционных и банковских институтов, способствующих движению инвестиционных ресурсов, согласно спросу и предложениям для решения поставленных целей.

Развитие рынка инвестиций дает предпосылки для активной деятельности институциональных участников, которые могут выступать основными поставщиками и инвесторами инвестиционного капитала. К крупнейшим институциональным инвесторам, вкладывающим свой капитал в ценные бумаги с целью получения прибыли, относятся:

- специализированные и универсальные банки;
- небанковские кредитно-финансовые институты (финансовые и страховые компании, пенсионные фонды);
- инвестиционные институты (инвестиционные компании, инвестиционные консультанты).

При этом следует отметить, что каждый из участников выполняет свои, присущие только им функции и предоставляет свои специфические продукты на рынке инвестиций. Участники же инвестиционного процесса имеют неравные условия доступа к рынку инвестиций, соответственно у них и разные возможности получать инвестиционные продукты по рыночной цене. Это еще раз доказывает, что на практике рынок инвестиций не в полной мере эффективно выполняет присущие ему функции. Вместе с тем в развивающихся странах все же наблюдается постепенная, но положительная тенденция развития рынка инвестиций. С каждым годом он совершенствуется, инвестиционные продукты и услуги становятся более понятными и доступными общественности.

Как отмечалось выше, объектами рынка инвестиций являются капитальные блага и изначально именно банки были основными поставщиками. С развитием акционирования стали создаваться инвестиционные депозитные и кредитные продукты. Отличительной характеристикой инвестиционного вклада является длительный срок инвестирования, фиксированный доход, зависящий от суммы и сроков вклада. Однако на смену инвестиционному депозиту пришел депозит с плавающей процентной ставкой, затем срочные депозиты, депозитный сертификат, соглашения Репо, что значительно снизило значимость данного вида депозитов. В связи с возрастающей конкуренцией появились коллективные собственники ценных бумаг (акций, облигаций), а также, по мере развития капиталистического производства, — альтернативные способы привлечения капитала. С развитием экономики все более усложняются инструменты и механизмы продвижения их на рынок инвестиций. Так, на базе первичных долевого и долговых инструментов появились производные финансовые инструменты.

Соответственно, что с развитием рынка инвестиций традиционные финансовые продукты подвергаются преобразованиям: простые и доступные трансформируются в комплексные, сложные виды продуктов, адекватных запросам экономики. Развитие первичного и вторичного рынков дает возможность беспрепятственному перемещению инвестиционного капитала между участниками рынка из одного сегмента в другой. Несомненно, при ограниченности ресурсов рынок производных инструментов играет значительную роль, однако он и приводит к проблеме асимметрии информации и ложного выбора [6]. Важным аспектом недопущения данной проблемы является соблюдение прозрачности, открытости, присутствие гарантий и необходимых рычагов регулирования.

На сегодняшний день имеются серьезные препятствия, мешающие активизировать отечественный рынок инвестиций, связанные, во-первых, с отсутствием соответствующего ассортимента привлекательных финансовых инструментов. Во-вторых, отдельные субъекты рынка инвестиций, в том числе коммерческие банки, функционируют обособленно, что приводит к недостаточному их взаимодействию с другими финансовыми и кредитными институтами на рынке инвестиций.

Таким образом, следует отметить, что отечественный рынок инвестиций, по сравнению с западным, за плечами которого вековая история и опыт, пока еще молод и, соответственно, не может в полном объеме отвечать всем требованиям экономики на сегодняшний день. В данном случае особую роль в прогнозных исследованиях, связанных с развитием рынка инвестиций Казахстана, играет рассмотрение следующих условий и факторов:

- намечаемая динамика валового внутреннего продукта, национального дохода и объема производства промышленной продукции;
- изменение доли национального дохода, расходуемого на накопление;
- развитие приватизационных процессов;
- изменение налогового регулирования инвестиционной и других видов предпринимательской деятельности;
- изменение учетной ставки Национального банка Республики Казахстан и условий получения краткосрочных и долгосрочных кредитов;
- развитие отечественного фондового рынка.

Несомненно, при решении данных задач на современном этапе рынок инвестиций будет способствовать посткризисному развитию и формированию предпосылок для «прорыва» на более высокую степень развития национальной экономики.

Список литературы

- 1 Додонов В.Ю. Управление портфелем акций на развивающихся фондовых рынках: теория, методология, методика: Дис. ... д-ра экон. наук. — Алматы, 2005. — 289 с.
- 2 Кононенко В.А. Банк как посредник на рынке инвестиций: реализация в трансформационной экономике: Дис. ... канд. экон. наук. — СПб., 2004. — 221 с.
- 3 Шарп У., Александер Г., Бэйли Дж. Инвестиции: Пер. с англ. — М.: ИНФРА-М, 1999. — 1028 с.
- 4 Котуков А.А. Методологические основы исследования экономической сущности инвестиционного рынка и его структуры // Вестник ВГУ. Сер. Экономика и управление. — 2005. — № 2. — С. 119–128.
- 5 Маренков Н.Л. Инвестиции. Сер. «Учебники МГУ». — Ростов н/Д.: Феникс, 2002. — 448 с.
- 6 Парусимова Н.И. Банковское дело: модель развития. — М.: Московская Академия предпринимательства, 2005. — 495 с.

Г.Б.Алина, А.Т.Жұмабекова

Инвестициялық нарықтың қалыптасуы және оның қызмет атқаруының теориялық аспектілері

Мақалада инвестиция нарығының қызмет етуінің теориялық негіздері, оның функциялары, құралдары мен тетіктері қарастырылған. Атап айтқанда, инвестициялық нарықтың кезеңдік дамуы және оның әрбір кезеңіне тән қаржылық құралдар көрсетілген. Сонымен қатар инвестиция нарығының даму модельдері, олардың спецификалық ерекшеліктері көрсетілген. Инвестиция нарығының функционалды және институционалды құрылымы зерттеліп, ондағы қаржы институттарының қызмет ету спецификасы берілген. Коммерциялық банктердің инвестициялық нарықтағы қаржылық делдалдар ретінде қызмет аясына үлкен көңіл бөлінген. Инвестиция нарығының тиімді қызмет етуіне кедергі келтіретін негізгі кемшіліктері және оларды шешетін факторлар анықталған.

G.B.Alina, A.T.Dzhumabekova

Theoretical aspects of the formation and operation of the investment market

The article deals with the theoretical foundations of the investment market, its functions, tools and machinery. In particular, there are showed the staged development of the investment market and financial instruments specific to each period — from simple and accessible to the complex and complicated. Also studied the development model of the investment market, their specific features. We investigated the functional and institutional investment market, and the specificity of financial institutions on it. Particular attention is paid to the activities of commercial banks as financial intermediaries in the investment market. The basic flaws that prevent the effective functioning of the investment market and the factors that contribute to their solution.

УДК 338.26

К.М.Каренов

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Теоретические и методические основы оптимизации сетевых моделей по времени

В статье изложены основные вопросы теории и практики применения сетевых методов планирования и управления. Приведены основные данные о математическом, информационном, техническом и организационно-экономическом обеспечении сетевых систем планирования и управления. Показаны их преимущества по сравнению с другими методами современной прикладной математики. Рассмотрены основные методы оптимизации сетевых моделей по времени. Раскрыта сущность методов сокращения продолжительности и расчленения критических работ и их запараллеливания. Дана характеристика такому способу оптимизации сетевого графика, как метод изменения топологии за счет изменения технологии работ.

Ключевые слова: график, планирование, управление, модель, система, работа, событие, оптимизация, время, метод.

Основные сведения о системах сетевого планирования и управления

Система сетевого планирования и управления (СПУ) является комплексом графических и расчетных методов, организационных мероприятий и контрольных приемов, обеспечивающих моделирование, анализ и динамическую перестройку плана выполнения сложных проектов и разработок [1–5].

В зависимости от масштаба комплекса работ различают системы СПУ с большими разработками, с числом событий в сети более 10–20 тыс., средними — от 1,5 до 10 тыс. и малыми — до 1,0–1,5 тыс. В случае небольших разработок, описываемых сетью, насчитывающей несколько десятков событий, использование идей сетевого планирования и управления также плодотворно, хотя при этом оказывается достаточной упрощенная схема организации работ с применением сетевых графиков.

Конечным продуктом действия системы являются выявление и мобилизация резервов времени и материальных ресурсов, скрытых в нерациональной организации производственных процессов; осуществление управления программой с прогнозированием и предупреждением возможных сбоев в ходе программы; улучшение технических показателей программы; повышение эффективности управления в целом при четком распределении ответственности между руководителями разного уровня и ответственными исполнителями.

В системе широко используется графическое изображение или аналитическая запись плана работ, которые отражают их логическую последовательность, взаимосвязи и продолжительность и создаются с целью последующей оптимизации разработанного плана и текущего управления ходом работ путем периодического сбора информации и соответствующей корректировки плана.

СПУ — это один из методов кибернетического подхода к управлению сложными динамическими системами с целью обеспечения определенных оптимальных показателей. Такими показателями, в зависимости от конкретных условий заданных требований, могут быть: минимальное время выполнения всего комплекса работ, минимальная стоимость разработки, максимальная экономия ресурсов и т.д.

Особенности СПУ заключаются в основном в следующем [6; 9]:

- реализуется системный подход к решению вопросов организации управления процессами;
- используется информационно-динамическая модель особого вида (так называемая сетевая модель) для логико-математического описания процесса и алгоритмизации расчетов параметров этого процесса (продолжительности, трудоемкости, стоимости и т.д.);
- применяются машинные информационно-вычислительные системы обработки исходных и оперативных данных для расчетов плановых показателей и получения необходимых аналитических и отчетных сводок.

Системный подход в управлении заключается в том, что деятельность всех коллективов исполнителей рассматривается как единый комплекс взаимосвязанных и взаимозависимых операций, направленных на достижение конечной цели. Коллективы исполнителей, независимо от ведомственной принадлежности и территориального расположения, рассматриваются как звенья единой организационной системы. Планирование всех параметров и оценка результатов производится исходя из влияния их на параметры и конечные результаты всего комплекса операций, т.е. на функционирование всей организационной системы.

Сетевая модель в системах СПУ

В качестве информационной динамической модели, отображающей процесс выполнения комплекса операций и его конечную цель (цели), в системах СПУ используется сетевая модель. Она служит для [7; 81]:

- отображения в наглядной форме взаимосвязи и последовательности выполнения работ;
- расчета обоснованных планов-графиков выполнения работ;
- анализа возможных вариантов достижения заданного результата и выбора среди них оптимального по некоторому критерию, а также для прогнозирования эффективности предполагаемых решений и влияния на ход разработки возможных изменений технико-экономических показателей отдельных операций;
- осуществления контроля, сбора и обработки информации о фактическом ходе выполнения работ.

Сетевая модель может быть изображена в виде ориентированного графа, состоящего из стрелок (работ) и кружков (событий), называемого сетевым графиком (сетью). Сетевым графиком позволяет не только спланировать процесс выполнения комплекса работ, но и оптимизировать его по некоторому критерию (время или затраты) и управлять протеканием этого процесса, перебрасывая необходимые ресурсы на актуальные участки.

Пример сетевого графика показан на рисунке 1.

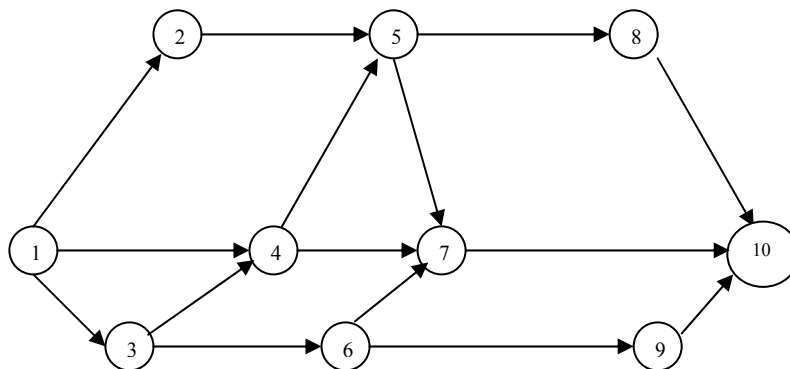


Рисунок 1. Сетевой график

Термин «работа» используется в широком смысле и может иметь следующие значения:

- действительная работа, т.е. трудовой процесс, требующий затрат времени и ресурсов, например: проектирование рабочих чертежей какого-либо узла, процесс его изготовления, расчет кинематической схемы этого узла, процесс его испытаний или составление спецификации материалов, необходимых для изготовления входящих в него деталей, и т.д.;

- «ожидание» — работа, не требующая затрат труда, но занимающая время (например, процесс твердения бетона и т.п.);
- «зависимость», или «фиктивная работа», т.е. логическая связь между двумя или несколькими событиями, не требующая ни затрат времени, ни ресурсов, но указывающая, что возможность начала одной работы непосредственно зависит от результатов другой.

Обычно действительные работы и ожидания изображаются на сетевом графике сплошными стрелками, а фиктивные — пунктирными.

Кружками отображают конечные результаты работ, подразумевая под этим результатом необходимое условие для возможности начала следующей работы. Этот факт принято называть термином «событие». Кружки нумеруются, и всякая работа, изображенная на сетевом графике, может быть закодирована шифрами ее начального и конечного событий. Работа является процессом или действием, которое нужно совершить, чтобы перейти от начального события к конечному.

Продолжительность работы, как и любого процесса, может быть измерена количественно в единицах времени: часах, днях, неделях, месяцах и т.д. Работа может иметь и другие количественные оценки (показатели), характеризующие ее трудоемкость, стоимость, материальные ресурсы, необходимые для ее выполнения, и т.д. Кроме того, каждая работа должна иметь определение, раскрывающее содержание. Необходимо правильно формулировать определения событий, т.е. возможно точнее обозначать, чем должна заканчиваться каждая работа, включенная в сетевой график.

В сети существуют, по крайней мере, два особых события: исходное и завершающее.

Определение исходного события представляет собой формулировку условия для начала работ по выполнению данного комплекса операций, например: «Решение о подготовке серийного производства изделия А принято». Исходное событие характерно тем, что оно не является следствием или результатом ни одной из работ, входящих в данную сеть, т.е. оно не имеет предшествующих работ и событий. Поэтому на сетевом графике в него не входит ни одной стрелки.

Определение завершающего события представляет собой формулировку конечной цели данного комплекса операций. Пример завершающего события: «Акт о сдаче завода N в эксплуатацию подписан». Завершающее событие характерно тем, что оно не является условием начала ни одной из работ, входящих в данную сеть, т.е. оно не имеет последующих за ним работ и событий. Поэтому на сетевом графике из него не выходит ни одной стрелки.

Любая последовательность работ в сети, в которой конечное событие каждой работы совпадает с начальным событием следующей за ней, называется путем. Если известна продолжительность каждой работы $t(i, j)$, то для каждого пути может быть вычислена его длина (продолжительность) $t(L)$.

Длина любого пути равна сумме продолжительностей составляющих его работ.

Длина критического пути $t_{кр}$ определяет общую продолжительность работ по объекту в целом.

Необходимость в укрупнении сетей возникает в тех случаях, когда:

1) сетевой график становится малообозримым из-за большого числа входящих в него работ и событий;

2) планирование производится на различных уровнях иерархии.

Решая эту задачу, необходимо соблюдать ряд правил.

Правило первое: группа взаимосвязанных работ может быть заменена одной работой, если эта группа имеет фиксированные входное и выходное события. На укрупненном сетевом графике они могут быть представлены как начальное и конечное события данной новой работы.

Второе правило — входные и выходные события для сетей различных уровней должны быть одинаковы.

Третье правило — нельзя вводить в укрупненную сеть какие-либо события, которых нет.

Основные методы оптимизации сетевых моделей во времени

После того как сетевой график построен, его необходимо оптимизировать. Следует признать, что само слово «оптимизация» в данном случае не является удачным, так как в рамках разработки сетевого графика проекта не ставится задача оптимизации в истинном смысле этого слова. Этот процесс точнее было бы назвать перепланированием или приведением параметров сетевого графика к заданным ограничениям. Довольно часто случается, что сетевой график (его параметры) не соответствует имеющимся ограничениям либо по времени, либо по ресурсам. Поэтому оптимизация может проводиться по следующим параметрам:

- а) время;
- б) ресурсы:
 - трудовые,
 - материальные,
 - денежные;
- в) время и стоимость.

Приоритет отдается оптимизации по времени, так как от этого зависит оптимизация по другим параметрам.

Оптимизация сетевого графика по времени производится в том случае, если продолжительность работ по графику больше или меньше директивной продолжительности [8–10].

Существует несколько методов оптимизации по времени:

- сокращение продолжительности критических работ;
- расчленение критических работ и их запараллеливание;
- изменение топологии сети за счет изменения технологии работ.

Метод сокращения продолжительности критических работ

Сокращение продолжительности критического пути при использовании этого метода достигается за счет перераспределения ресурсов с не критических работ на критические. Этот метод оптимизации сети может применяться, если, например, продолжительность критического пути равна 24 дням и проект необходимо закончить за 20 дней.

В сетевом графике (рис. 2) над работами 2–4 и 3–4 в скобках указано количество трудовых ресурсов, занятых на них до проведения оптимизации (рабочие, выполняющие эти работы, имеют одну и ту же специальность).

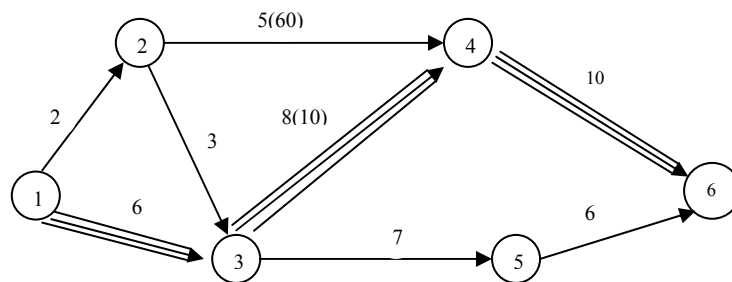


Рисунок 2. Сетевой график до оптимизации

Если сократить продолжительность работы 3–4 на четыре дня и переключить на нее 18 человек с работы 2–4, сетевой график примет следующий вид (рис. 3).

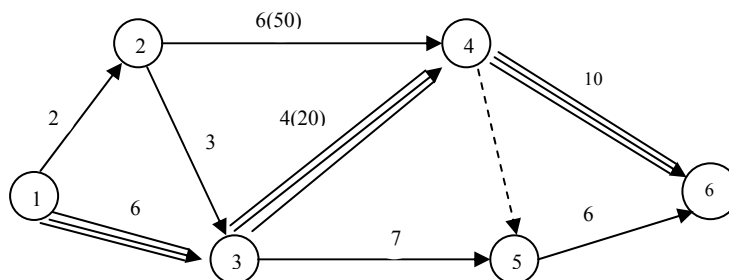


Рисунок 3. Сетевой график после оптимизации за счет перераспределения ресурсов

После оптимизации графика продолжительность его критического пути вместо 24-х составит 20 дней.

В данном случае сокращение продолжительности критического пути достигнуто за счет перераспределения ресурсов, имеющихся внутри проекта. Однако того же результата можно достичь и с помощью привлечения ресурсов со стороны.

Метод расчленения критических работ и их запараллеливание

Для оптимизации сетевого графика этим методом необходимо тщательно проанализировать все работы критического пути.

Рассмотрим сетевой график, изображенный на рисунке 4.

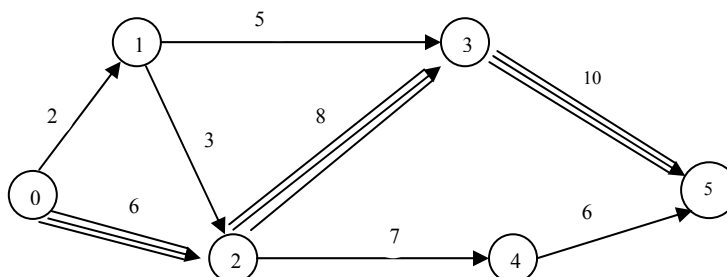


Рисунок 4. Сетевой график до оптимизации

После тщательного анализа этого графика можно установить, что работу 3–5 можно начать через четыре дня после начала работы 2–3, но при этом первую половину работы 3–5 необходимо закончить к моменту завершения работы 2–3 (рис.5).

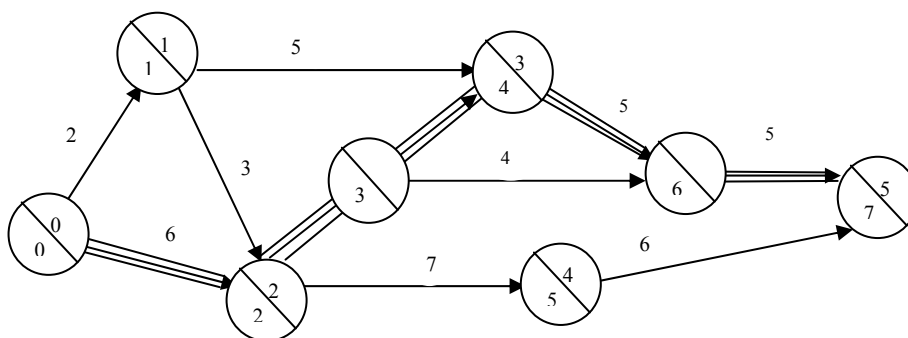


Рисунок 5. Сетевой график после оптимизации за счет расчленения и запараллеливания работ

Как видно из рисунка, в верхней части каждого события указан его номер до оптимизации, в нижней — после оптимизации. В результате применения метода расчленения и запараллеливания работ общая продолжительность работ 2–3 и 3–5 сократилась с 18 до 14 дней. Таким образом, общая продолжительность всей работы, т.е. продолжительность критического пути, составила 20 дней.

Следует отметить, что применение рассматриваемого метода, как правило, позволяет сократить продолжительность выполнения работ по проекту примерно на 15–20 %.

Метод изменения топологии за счет изменения технологии работ

Этот метод основан на изменении зависимостей между работами. Для этого вернемся к сетевому графику, представленному на рисунке 4. Допустим, руководителю работы 3–5 необходимо увеличить продолжительность своей работы с 10 до 12 дней. Кроме того, после окончания работ 2–3 и 3–5 необходимо добавить еще один день для проверки результатов этих работ. Руководитель работы 2–3 также потребовал увеличить время выполнения его работы (с 8 до 12 дней). Руководитель проекта посчитал целесообразным удовлетворить требования руководителей работ 3–4 и 2–3 и увеличить продолжительность этих двух критических работ в общей сложности на семь дней, изменив при этом технологию работ.

После оптимизации, за счет изменения технологии работ, график будет иметь следующий вид (рис. 6).

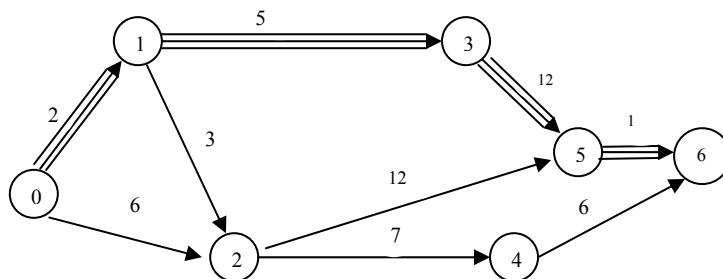


Рисунок 6. Сетевой график после оптимизации, за счет изменения технологии работ

Как видно из рисунка, продолжительность критического пути составляет 20 дней. Рассмотренный пример оптимизации сетевого графика методом изменения технологии работ говорит о том, что необходимо внимательно относиться к составлению сетевых графиков, так как в самом процессе их разработки заложены огромные возможности по сокращению продолжительности проектов.

Следует иметь в виду, что если ни один из указанных методов не позволяет привести параметры сетевого графика к заданным ограничениям, то необходимо изменить эти ограничения.

Список литературы

- 1 Монахов А.В. Математические методы анализа экономики. — СПб.: Питер, 2002. — 176 с.
- 2 Трояновский В.М. Математическое моделирование в менеджменте: Учеб. пособие. — М.: Русская Деловая Литература, 1999. — 240 с.
- 3 Ричард Томас. Количественные методы анализа хозяйственной деятельности: Пер. с англ. — М.: Изд-во «Дело и Сервис», 1999. — 432 с.
- 4 Большаков А.С. Моделирование в менеджменте: Учеб. пособие. — М.: Информ.-издат. дом «Филинь», Рилант, 2000. — 464 с.
- 5 Федосеев В.В., Гармаш А.Н., Дайтбегов Д.М. и др. Экономико-математические методы и прикладные модели: Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 391 с.
- 6 Разумов И.М., Белова Л.Д., Ипатов М.И., Проскуряков А.В. Сетевые графики в планировании: Учеб. пособие. — М.: Высш. шк., 1975. — 215 с.
- 7 Цеховой А.Ф., Винницкая М.А., Климова Т.Г., Карлинская М.А. Управление проектами: основы теории и практики: Учеб. изд. — Алматы: Акбар, 2010. — 200 с.
- 8 Карасев А.И., Кремер Н.Ш., Савельева Т.И. Математические методы и модели в планировании: Учеб. пособие. — М.: Экономика, 1987. — 240 с.
- 9 Мельник М.М. Экономико-математические методы и модели в планировании и управлении материально-техническим снабжением: Учебник. — М.: Высш. шк., 1990. — 208 с.
- 10 Холод Н.И., Кузнецов А.В., Жихар Я.Н. и др. Экономико-математические методы и модели: Учеб. пособие. — Минск: БГЭУ, 1999. — 413 с.

К.М.Каренов

Желілік модельдерді уақыт тұрғысынан оңтайландырудың ілімдік және әдістемелік негіздері

Жоспарлау мен басқарудың желілік тәсілдерін қолданудың негізгі ілімдік және практикалық мәселелері баяндалған. Жоспарлау мен басқарудың желілік жүйелерін математикалық, ақпараттық, техникалық және ұйымдық-экономикалық тұрғысынан қамтамасыз ету жөніндегі негізгі деректер келтірілген. Олардың қазіргі заманғы қолданбалы математиканың басқа тәсілдерімен салыстырғандағы артықшылықтары көрсетілген. Желілік модельдерді уақыт тұрғысынан оңтайландырудың негізгі тәсілдері қарастырылған. Сындарлы жұмыстар ұзақтығын қысқарту тәсілінің мәні ашылған. Сындарлы жұмыстарды бөлшектеу және оларды бір мезгілде параллель орындау тәсіліне көңіл бөлінген. Жұмыстардың технологиясын өзгерту есебінен топологияны өзгерту тәсілі түріндегі желілік графикті оңтайландыру тәсіліне сипаттама берілген.

Essence, features and management principles in a services sector

The main questions of the theory and practice of application of network methods of planning and management are stated. A specification on mathematical, information, technical and organizational and economic support network systems of planning and management is given. Their advantages in comparison with other methods of modern applied mathematics are shown. The main methods of optimization of network models on time are considered. The essence of a method of reduction of duration of critical works reveals. The attention is paid to a method of a partition of critical works and their paralleling. The characteristic is given to such way of optimization of the network schedule as a method of change of topology at the expense of change of technology of works.

УДК 334.764.47:338.24(574)

Ж.А.Муратбекова

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Организационные структуры управления предприятиями топливно-энергетического комплекса Казахстана

Рассмотрены формы корпоративных отношений, возникающие в современной казахстанской экономике. Подчеркнуто, что предприятия топливно-энергетического комплекса, в том числе и нефтегазового сектора, относятся к системе жизнеобеспечения экономики страны. Показано, что эффективность управления в таких системах прежде всего зависит от соответствия его структуры заданным функциям. Проанализирована организационная структура гипотетической нефтегазовой ассоциации, которая включает предприятия и организации, сохраняющие самостоятельность и права юридического лица. Доказано, что вертикально интегрированная нефтяная компания в форме акционерного общества является наиболее эффективной формой организации в нефтегазодобывающей отрасли. Отмечено, что в последние годы тенденция создания в нефтяном комплексе холдинговых компаний начинает преобладать и соответствовать ситуации в мировой нефтяной промышленности.

Ключевые слова: капитал, холдинг, структура, управление, комплекс, акционирование, ассоциация, компания, создание, модель.

Объединения крупного капитала

В настоящее время широкое распространение получает практика укрупнения капитала. Активная экономическая политика страны без прямого непосредственного вмешательства государства возможна только при наличии крупных промышленно-финансовых структур, способных самостоятельно обеспечить сбалансированность экономики и выход производства на новый технологический уровень развития. Основная выгода создания крупных интегрированных структур заключается в преимуществах объединения капитала в сфере технологического развития, маркетинга, рекламы, продвижения товара к потребителю, снижения коммерческих расходов [1–5].

В современной казахстанской экономике возникают такие формы корпоративных отношений, как холдинговые компании, финансово-промышленные группы, ассоциации, консорциумы, синдикаты, тресты [6; 36–38]:

1. Холдинговая компания образуется, когда одноакционерное общество овладевает контрольными пакетами акций других акционерных фирм с целью финансового контроля за их работой и получения дохода на вложенный в акции капитал. Различают два типа холдингов: чистый холдинг, когда через систему участия в акционерном капитале других фирм компания получает доходы, и смешанный, когда холдинговая компания занимается самостоятельной предпринимательской деятельностью и одновременно, с целью расширения сферы влияния, организует новые зависимые фирмы.

Чистые холдинги, как правило, возглавляются крупными банками. Во главе смешанного холдинга может находиться любое крупное объединение, преимущественно связанное с производством.

Эта классификация достаточно условна. Диверсифицированные современные объединения могут быть холдингами по отношению к своим дочерним фирмам и одновременно сами могут входить в качестве дочерних фирм в состав других, более крупных холдингов.

2. В состав финансово-промышленных групп (ФПГ) наряду с предприятиями материального производства (промышленность, транспорт и др.) входят финансовые организации, прежде всего банки. При их формировании главной становится задача объединения банковского капитала и производственного потенциала. При этом основным доходом деятельности банка, входящего в ФПГ, должны быть дивиденды в результате эффективной работы предприятия, а не процент по кредитам.

Банки и предприятия вправе входить в состав неограниченного числа других объединений. За результаты деятельности ФПГ, в состав которой входит данное предприятие или банк, они отвечают лишь в пределах своих конкретных взносов.

3. Ассоциация — это добровольное объединение (союз) независимых производственных предприятий, научных, проектных и прочих организаций. Ассоциации создаются на договорной основе для координации предпринимательской деятельности, а также в целях представительства и защиты общих интересов, осуществления совместных дорогостоящих проектов и т.д.

Значительное место в функционировании различных хозяйственных ассоциаций занимают разработка общей политики развития, подготовка кадров, организация конференций, конкурсов. По желанию участников хозяйственные ассоциации могут представлять их интересы в отношениях с государственными и местными органами, другими организациями и учреждениями.

4. Ассоциация — орган, как правило, с ограниченной, а в ряде случаев с чисто номинальной ответственностью. Участники ассоциации являются самостоятельными юридическими лицами и отвечают по своим обязательствам перед законом и партнерами. Они несут ответственность за результаты деятельности ассоциации лишь в пределах имущества, которое было добровольно передано ими в коллективное пользование. Ассоциация не отвечает за результаты деятельности вошедших в нее предприятий и лиц, если это специально не оговорено в уставе.

5. Консорциум — это, как правило, временное добровольное объединение, образуемое для решения конкретных задач в течение определенного периода времени. В консорциумы могут объединяться предприятия и организации независимо от их подчиненности и форм собственности. Участники консорциума сохраняют хозяйственную самостоятельность и могут быть одновременно членами других ассоциаций, консорциумов. После выполнения конкретных задач консорциум прекращает свое существование.

6. Синдикат — форма договорного объединения предприятий, предполагающая централизацию снабжения организаций-членов синдиката и сбыта производимой продукции. Для осуществления управленческих функций создается специальный орган в качестве дирекции синдиката. Это орган, производящий сбыт и закупки, собирающий все заказы на продукцию предприятий синдиката и распределяющий их в соответствии с квотами, зафиксированными в договоре. Коммерческая самостоятельность членов синдиката утрачивается полностью, а производственная — частично. Основная цель синдиката — расширять и удерживать рынки сбыта, регулировать объемы выпуска продукции внутри синдиката и цены на внешних рынках сбыта продукции.

7. Тресты — форма объединения предприятий, при которой они полностью утрачивают свою юридическую, коммерческую и производственную самостоятельность и подчиняются единому управлению.

*Система управления в специфических подотраслях
нефтяного и газового комплекса Республики Казахстан*

Предприятия топливно-энергетического комплекса, в том числе и нефтегазового комплекса, относятся к системе жизнеобеспечения экономики страны. Эффективность управления в таких системах прежде всего зависит от соответствия его структуры заданным функциям. Необходима система управления, адекватная рыночному механизму. Задачами такой модели являются: закрепление установившихся и развитие новых хозяйственных связей, усиление стимулов для получения наиболее эффективного конечного результата, концентрирование ресурсов на наиболее эффективных направлениях технической политики, повышение конкурентоспособности на внешнем рынке. Лучше всего эти задачи могут быть решены при интеграции всех стадий нефтегазового производства — от геоло-

горазведки до автозаправочной станции. Это вертикально интегрированные комплексные нефтяные компании. Однако при интеграции нефтегазовых производств следует учитывать особенности систем управления в каждой из них. Эти особенности обусловлены спецификой производства в подотраслях НГК (нефтегазового комплекса) Казахстана.

В связи со спецификой подотраслей нефтяного и газового комплекса систему управления в каждой из них следует рассматривать отдельно.

В нефтедобывающих предприятиях функционирует структура управления с разветвленной сетью функциональных отделов по конкретным видам работ. Для нее характерна централизация всех видов работ в пределах управления, полная централизация оперативного управления производством и производственного обеспечения всеми видами услуг.

Особенность газодобывающих предприятий заключается в том, что они находятся в сфере постоянного государственного контроля и управления, поэтому эффективность их функционирования зависит в значительной степени от того, в каких формах будет осуществляться государственное регулирование. Поскольку в газодобывающий комплекс входят предприятия многих отраслей, существует потенциальная возможность использования различных форм собственности и организации хозяйствования с учетом особенностей каждой отрасли. Эта возможность и реализуется в организации функционирования системы горнодобывающего комплекса (ГДК).

В нефтегазовом объединении характер производства требует раздельного руководства работами в бурении и добыче, что обуславливает наличие в структуре управления специального заместителя руководителя (директора по бурению с подведомственными ему отделами).

Организационная структура управления предприятий транспорта нефти, газа и нефтепродуктов аналогична рассмотренным выше структурам управления газодобывающего комплекса. Существуют управления магистральных газопроводов, нефтепроводов, продуктопроводов. В их составе, как правило, имеется большой аппарат линейно-производственной диспетчерской службы, в задачу которого входит обеспечение бесперебойного и наиболее экономичного режима транспортирования продукта, его своевременной подачи, обслуживания участка и профилактического ухода за газопроводами и его объектами.

На нефтеперерабатывающих предприятиях существует несколько типовых структур управления производством. В зависимости от характера предприятий применяются четырех-, трех-, и двухзвенные структуры управления в соответствии с типами производственных структур. Наличие четырехзвенной структуры управления предприятием вызвано производственной необходимостью, поскольку на современных крупных и сложных с технологической точки зрения предприятиях много производственных процессов и установок, разнообразных по характеру. Поэтому сформировалось промежуточное звено, координирующее их работу и обеспечивающее непосредственное оперативное управление. При такой структуре руководители предприятия освобождены от решения оперативных вопросов, что позволяет сосредоточить внимание на решении основных проблем повышения эффективности производства, улучшения качества продукции и внедрения новой техники.

Для каждой организационной структуры, несмотря на их разнообразие, обязательно наличие основных служб. В структуре управления четко прослеживается централизация всех функциональных служб, в том числе и оперативного управления производством.

Акционирование как наиболее эффективное направление развития нефтегазодобывающих предприятий

В современных условиях наиболее эффективное направление развития предприятий топливно-энергетического комплекса (ТЭК) — это их акционирование. Органами управления акционерного общества вниз по иерархической лестнице являются: общее собрание акционеров, совет директоров, правление общества, ревизионная комиссия и третейский суд. Один из наиболее характерных способов регулирования внутренней жизни АО — эмиссия акций различного вида и разработка детальных правил использования предоставляемых их владельцам прав.

Эффективность действия системы управления во многом зависит от управления среднего и нижнего звена — цеха и отдельных производственных участков и даже рабочих мест. Этому следует уделять особое внимание, учитывая социальную направленность развивающейся системы управления предприятиями ТЭК.

В современных условиях при формировании организационной структуры должен быть положен принцип достижимости общего конечного результата при наименьших затратах в системе. Отдель-

ные производства ТЭК — строительство скважин, добыча газа и нефти, магистральный транспорт и др. не могут решить целевой проблемы обеспечения региона углеводородным топливом. Такая комплексная задача может быть решена путем сопряжения всех подотраслей, т.е. в ассоциации. На рисунке 1 представлена организационная схема гипотетической нефтегазовой ассоциации (НГА), которая включает предприятия и организации, сохраняющие самостоятельность и права юридического лица. При создании НГА определяются задачи и границы ее деятельности и органы управления. Высшим органом управления является совет директоров, в который входят все руководители предприятий и организаций — членов ассоциации. При совете имеется правление, решающее вопросы общего характера.

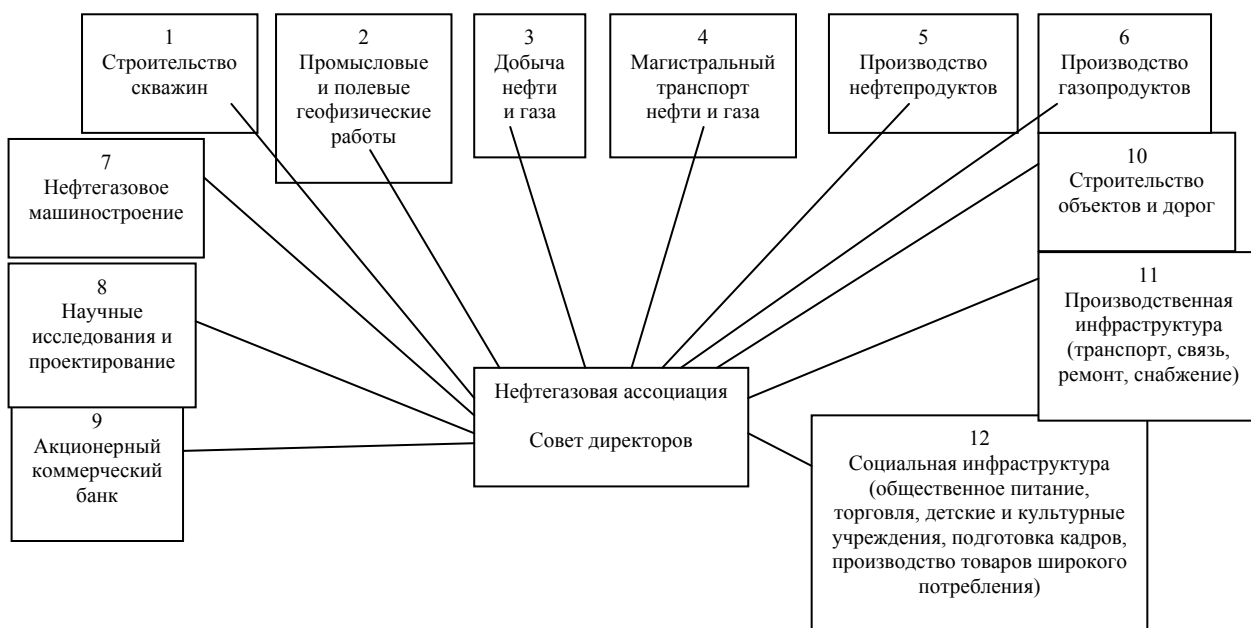


Рисунок 1. Состав нефтегазовой ассоциации (организационная схема гипотетической НГА, предлагаемой автором)

Основным оперативно-хозяйственным звеном НГА являются организации и предприятия, которые решают все внутренние хозяйственные вопросы на основе информации, полученной от правления, о наиболее общих целях развития ассоциации, о развитии рынков сбыта и действиях конкурентов.

Вертикально интегрированная нефтяная компания в форме акционерного общества — эффективная форма организации в нефтяном комплексе

Для управления входящими в состав НГА блоками принята дивизиональная структура, фрагмент которой представлен на рисунке 2.

Основополагающий принцип построения структур управления ТЭК — создание крупных вертикально интегрированных компаний, объединяющих процессы освоения месторождений, добычи, производства и сбыта нефтепродуктов, способных аккумулировать и интенсивно использовать финансовые, технические и материальные ресурсы. Кроме того, в их состав могут быть включены машиностроительные и научно-исследовательские производства, а также геолого-разведочные, нефтегазостроительные и др.

Важная особенность вертикально интегрированных компаний — возможность использования любых, наиболее рациональных в данной ситуации типов организационных структур внутри предприятий или объединений, входящих в компанию. Это могут быть функциональные, дивизиональные, матричные и другие структуры.



Рисунок 2. Дивизиональная структура управления нефтегазовой ассоциацией (предлагается автором, исходя из оргсхемы гипотетической НГА)

Анализ процессов управления промышленными компаниями показал, что вертикально интегрированная нефтяная компания (ВИНК) в форме акционерного общества (АО) является наиболее эффективной формой организации в нефтяном комплексе.

В зависимости от величины компании складывается двух- или трехуровневая структура управления. На верхнем уровне (аппарат управления компании) решаются стратегические проблемы комплекса в целом, на нижнем — конкретные задачи деятельности отдельных производств (предприятий). Наличие среднего уровня определяется величиной компании и представляет собой управление производственным объединением, в которое входят одноплановые предприятия. На организационную структуру компании оказывают также влияние наличие и рост количества ее зарубежных филиалов.

Преобладание тенденции создания в нефтяном комплексе холдинговых компаний

Следует отметить, что тенденция создания в нефтяном комплексе холдинговых компаний начинает преобладать и соответствовать ситуации в мировой нефтяной промышленности.

На сегодняшний день различают следующие модели образования холдинга в нефтегазодобывающей промышленности [7; 10]:

- 1) модель основания — основание холдинга и последующая покупка долей участия в действующих компаниях;
- 2) модель слияния — внесение в холдинг имеющихся долей участия в уже существующих компаниях;
- 3) модель разделения — полное разделение структурных единиц компании;
- 4) модель выделения дочерней компании — отделение структурной единицы из существующей материнской или холдинговой компании.

Рассмотрим перечисленные модели более подробно.

Модель основания является самым простым организационно-правовым способом создания холдинга. Образованный холдинг приобретает доли в действующих компаниях на средства, полученные от владельцев, или на заемные средства. Такой холдинг является финансовым. При его формировании используется «портфельный» метод. «Портфель» холдинга формируется для длительного периода владения.

В нефтегазовой отрасли модель основания используется при проведении приватизации, появлении новых продуктов или технологий, выходе на новые географические рынки.

В модели слияния собственники передают свои доли участия действующих компаний создаваемому холдингу, становясь при этом владельцами холдинга. Возможны слияния как с изменением, так и без изменения долей участия. Модель применяется при реорганизации и реструктуризации компаний нефтегазового бизнеса, при организации совместных предприятий для создания конкурентных преимуществ, вертикальной и горизонтальной интеграции, диверсификации и выхода на новые рынки.

В модели разделения структурные единицы материнской или дочерней компании передаются в холдинг после реструктуризации материнской компании с последующим превращением ее в холдинговую или после реструктуризации холдинговой компании.

Дочерние компании, или структурные единицы, могут быть внесены в качестве вклада в капитал или проданы холдингу. При этом на балансе холдинга не должны оставаться имущественные активы.

Прежний круг владельцев долей в модели разделения остается неизменным.

В результате разделения осуществляется децентрализация управления — дочерние компании получают больше самостоятельности, превращаются в стратегические хозяйственные центры. Однако это не означает отсутствия их координации и контроля со стороны холдинга.

Данная модель используется при реорганизации и реструктуризации компаний нефтегазового бизнеса с целью дальнейшей специализации отдельных бизнес-единиц по функциональному, продуктовому или региональному признаку, а также для улучшения управляемости дочерними компаниями.

Модель выделения дочерней компании приемлема для децентрализации, улучшения управляемости и повышения эффективности производства.

Эта модель используется в случаях, если новое производство «выросло» и имеет дальнейшие перспективы роста; новому инновационному проекту требуется внешнее финансирование, необходимо выделение структурных подразделений холдинга в дочерние компании.

Преимущества от выделения дочерней компании заключаются в следующем:

- 1) риск, связанный с освоением новых производств, и ответственность, которая может наступить в случае неудачи проекта, несет выделенная дочерняя компания;
- 2) выделенные компании имеют значительно меньший размер по сравнению с материнской, что значительно упрощает согласование принятия решений и управление компанией;
- 3) выделенные компании ведут самостоятельный бизнес, что стимулирует поиск внутренних резервов, так как другие компании концерна не будут компенсировать недостатки и просчеты этой компании (за исключением особых случаев);
- 4) расширение полномочий, получение самостоятельности способствуют повышению ответственности работников выделенной компании, стимулируют их инициативу.

В нефтегазовом секторе модель выделения (при вычленении дочерних компаний) часто используется для осуществления вертикальной интеграции.

Список литературы

- 1 Бусыгин А.В. Предпринимательство: Учебник. — М.: Дело, 1999. — 640 с.
- 2 Речмен Д.Дж., Мескон М.Х., Боуви К.Л., Тилл Дж. В. Современный бизнес: Учебник в 2-х т. Т. 1: Пер. с англ. — М.: Республика, 1995. — 431 с.
- 3 Горфинкель В.Я., Швандар В.А., Купряков Е.М. и др. Курс предпринимательства: Учебник. — М.: Финансы, ЮНИТИ, 1997. — 439 с.
- 4 Власова В.М., Волков Д.М., Кулаков С.Н. и др. Основы предпринимательской деятельности (Экономическая теория. Маркетинг. Финансовый менеджмент). — М.: Финансы и статистика, 1994. — 496 с.
- 5 Хоскинг А. Курс предпринимательства: Практ. пособие: Пер. с англ. — М.: Междунар. отношения, 1993. — 352 с.
- 6 Берзинь И.Э., Пикунова С.А., Савченко Н.Н., Фалько С.Г. Экономика предприятия: Учебник. — М.: Дрофа, 2004. — 368 с.
- 7 Дугалова Г.Н. Управление в нефтегазовом секторе: Учеб. пособие. — Алматы: Экономика, 2007. — 112 с.

Ж.А.Мұратбекова

Қазақстанның отын-энергетикалық кешені кәсіпорындарын басқарудың ұйымдық құрылымдары

Заманауи Қазақстан экономикасында корпоративтік қатынастардың қандай түрлері пайда болатыны қарастырылған. Отын-энергетикалық кешен кәсіпорындары, оның ішінде экономиканың мұнай-газ секторы, ел экономикасы тіршілігін қамтамасыз ету жүйесіне жататындығына айрықша көңіл бөлінген. Мұндай жүйелердегі басқару тиімділігі ең алдымен оның құрылымының берілген функцияларға тәуелді болатыны көрсетілген. Дербестігі және заңды тұлға құқығы бар кәсіпорындар мен ұйымдарды біріктіретін жорамалданған мұнай-газ ассоциациясының ұйымдық құрылымы талданған. Акционерлік қоғам түріндегі тік интеграцияланған мұнай компаниясы мұнай-газ өнеркәсібінде өндірісті ұйымдастырудың ең тиімді түрі екендігі дәлелденген. Соңғы жылдары мұнай кешенінде холдингтік компаниялар құру үрдісі басымдылыққа ие болып отырғаны және ол әлемдік мұнай өнеркәсібіндегі жағдайға сәйкес келетіндігі айқындалған.

Zh.A.Muratbekova

Organizational structures of management of the enterprises of fuel and energy complex of Kazakhstan

Are considered, what forms of the corporate relations arise in perfect Kazakhstan economy. It is emphasized that the fuel and energy complex enterprises including the enterprises of oil and gas sector of economy, treat a national economy life support system. Is shown that management efficiency in such systems first of all depends on compliance of its structure to the set functions. The organizational structure of hypothetical oil and gas association which includes the enterprises and the organizations keeping independence and the rights of the legal entity is analyzed. It is proved that vertically integrated oil company in the form of joint-stock company is the most effective form of the organization in oil and gas extraction industry. It is noted that in recent years the creation tendency in an oil complex of the holding companies starts to prevail and correspond to a situation in world oil industry.

А.М.Тусупов

*Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова***Альтернативная энергетика в свете проблем
индустриально-инновационного развития Республики Казахстан**

В статье освещены проблемы развития энергетики Республики Казахстан на современном этапе. Проанализированы основные направления энергосберегающей политики. Отмечено, что четкого управления энергетикой требует в периоды коренного изменения условий ее развития. Доказано, что именно такой период переживает отечественная энергетика в условиях реализации Государственной программы форсированного индустриально-инновационного развития республики в 2010–2014 гг. Показано, что в будущем, с учетом природных, географических и метеорологических условий Казахстана, нужно активизировать применение нетрадиционных и возобновляемых источников энергии. Определено, что их активное применение в перспективе само по себе может обеспечить воспитание у людей психологии энергосбережения и энергоэффективности и будет способствовать переходу от расточительной к рациональной экономике.

Ключевые слова: энергетика, ресурсы, источники, топливно-энергетический комплекс, состояние, анализ, тенденция, потенциал, инновация, вид.

*Связь эффективности использования энергии со степенью развития
техники и уровнем жизни в стране*

Как известно, степень развития техники и технологии, уровень жизни в любой стране непосредственно связаны с количеством потребляемой энергии. Чем больше потребляется энергии на одного жителя, тем выше уровень жизни и шире использование более совершенных технологий в промышленности.

Выявлена и другая дополнительная закономерность. Уровень жизни прямо пропорционален эффективности использования энергии. При неэффективном использовании энергии он значительно ниже, так как национальный доход страны уменьшается.

Вопросами эффективного использования энергии при ее производстве, преобразовании, транспортировке, распределении и потреблении занимается новое направление энергетике — энергосбережение. В Законе Республики Казахстан «Об энергосбережении и повышении энергоэффективности» дается следующее определение: «Энергосбережение — реализация организационных, технических, технологических, экономических и иных мер, направленных на уменьшение объема используемых энергетических ресурсов» [1; 9].

Энергия является мерой способности объекта совершить работу. Известно много видов энергии, например, тепловая, механическая, электрическая, излучения, химическая, ядерная, массы.

Источники энергии делятся на невозобновляемые (истощаемые) и возобновляемые (неистощаемые) [2; 7].

Невозобновляемые источники энергии — это природные запасы вещества и материалов, которые могут быть использованы человеком для производства энергии. В первую очередь к ним следует отнести ископаемые топлива и продукты их переработки: каменный и бурый уголь, сланцы, торф, нефть, природный и попутный газ. Это также отходы некоторых производств: металлургической промышленности, процессов химической и термохимической переработки углеродистого и углеводородного сырья и т.д.

Возобновляемые источники энергии — это источники на основе постоянно существующих или периодически возникающих в окружающей среде потоков энергии: Солнца, ветра, тепловой энергии Земли, морей и океанов, рек, биомассы (растений и животных).

Запасы и перспективы использования различных источников энергии определяются энергетическими ресурсами.

Для решения практических вопросов эффективного использования энергии необходимо знание основных терминов и понятий, связанных с производством, преобразованием, транспортировкой и потреблением энергии. В указанном выше Законе РК даются следующие основные определения [1; 9]:

- энергетические ресурсы — совокупность природных и производственных носителей энергии, запасенная энергия которых используется в настоящее время или может быть использована в перспективе в хозяйственной и иных видах деятельности, а также виды энергии (атомная, электрическая, химическая, электромагнитная, тепловая и другие виды энергии);
- эффективное использование энергетических ресурсов — достижение технически возможного и экономически оправданного уровня использования энергетических ресурсов;
- энергетическая эффективность (энергоэффективность) — характеристики, отражающие отношение полезного эффекта от использования энергетических ресурсов к затратам энергетических ресурсов, произведенным в целях получения такого эффекта.

В настоящее время основными потребляемыми энергетическими ресурсами являются природные топлива и энергия потоков воды, которые представляют собой не что иное, как преобразованную энергию Солнца. Предварительно переработанный, преобразованный энергетический ресурс, непосредственно используемый на стадии конечного потребления, а также природный энергетический ресурс, потребляемый на этой стадии, называются энергоносителями. Примеры энергоносителя — природный газ, мазут (котельное топливо), горячая вода и пар в системах центрального теплоснабжения и т.д.

Энергетические ресурсы подразделяют на первичные и вторичные [2; 8].

Первичный энергоресурс — тот, который не был подвергнут какой-либо переработке.

Вторичный энергоресурс (ВЭР) — энергоресурс, получаемый в виде побочного продукта основного производства или являющийся таким продуктом. Фактически ВЭР являются отходами производства. Применение ВЭР позволяет значительно повысить эффективность использования энергии.

Сущность энергетики и подразделение ее на традиционную и нетрадиционную

Топливо-энергетический комплекс, охватывающий получение, передачу, преобразование и использование различных видов энергии и энергетических ресурсов, называется энергетикой.

Энергетика делится на традиционную и нетрадиционную [2; 8].

Традиционная энергетика базируется на использовании ископаемого горючего или ядерного топлива и энергии воды крупных рек (рис. 1).



Рисунок 1. Энергетическая цепочка, основанная на традиционной энергетике (данные работы [2; 9])

Традиционная энергетика подразделяется на теплоэнергетику, электроэнергетику, ядерную энергетика и гидроэнергетику.

Нетрадиционная энергетика включает возобновляемые источники энергии и ВЭР: энергию Солнца (тепловая энергия, превращенная тепловая энергия, кинетическая энергия, фотосинтез), тепловую энергию Земли, энергию планетарного движения (приливы), ВЭР (тепловые, горючие и перепадов давления).

Важно учитывать то, что основной ресурс традиционных технологий преобразования первичной энергии — органическое (твердое, жидкое и газообразное) ископаемое топливо — ограниченный (истощаемый) энергоресурс и возможности его использования не бесконечны во времени. В связи с этим

более оправданным является разделение первичного энергоресурса на возобновляемый и невозобновляемый.

Оправданность приложения базовых понятий возобновляемого или невозобновляемого энергоресурса к различным видам носителей первичной энергии во многом связана и с технологической деятельностью человека. Иллюстрацией этому может, в частности, служить использование в энергетических целях древесной биомассы.

Экономический анализ состояния энергетического сектора Казахстана

Весь комплекс первичных энергоресурсов, ограниченных определенной территорией, объединяется понятием «местные топливно-энергетические ресурсы».

Безусловно, состав и потенциал местных топливно-энергетических ресурсов различных стран индивидуален и определяется их геологическими и метеорологическими условиями. Соответственно различны схемы и уровень проблем их энергообеспечения.

Вместе с тем существуют общие подходы к реализации концепции энергетической безопасности в странах с высоким и низким уровнем обеспеченности высококалорийными видами ископаемого топлива.

Энергетический сектор Казахстана является одним из наиболее развитых секторов экономики. Республика Казахстан богата запасами ископаемого топлива, которые составляют порядка 28 миллиардов тонн, или около 4 % от общемировых запасов топлива. Доля угля во внутреннем потреблении энергоресурсов составляет около 67 %, нефти — около 21, газа — около 12 % (рис. 2).

Основной потребитель топлива в Казахстане — предприятия по производству электроэнергии и тепла, годовое потребление топлива которых около 25 миллионов тонн. В структуре топливного баланса электростанций доля угля составляет около 75 %, газа — 23, мазута — 2 %.

Анализ показывает, что основным потребителем ТЭР являются металлургия, горнодобывающая промышленность, транспорт и связь (почти 38 % в общем объеме потребления ТЭР и 48 % в потреблении электроэнергии) [3; 24].

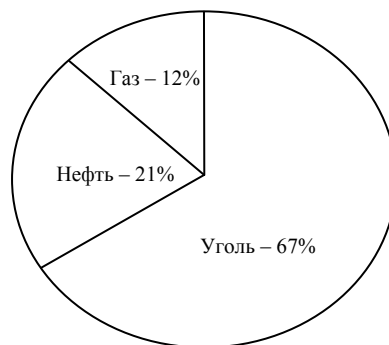


Рисунок 2. Структура потребления промышленностью Казахстана основных топливно-энергетических ресурсов (данные работы [3; 24])

Интересно отметить, что Карагандинская область обладает большими запасами шахтного газа метана. И в будущем, при массовом промышленном производстве сжиженного газа, может стать перспективным регионом для внедрения и эксплуатации магистральных автономных локомотивов на этом виде топлива. Сейчас средний объем извлекаемого дегазацией метана в год по 8 шахтам угольного департамента АО «АрселорМиттал Темиртау» составляет 103,2 миллиона кубометров. Это соответствует 74 миллионам килограммов газа.

Объективные тенденции развития энергетики

Содержание и мера проявления объективных тенденций развития энергетики как элемента производительных сил проявляются во многом различно (особенно через процессы управления в их широком смысле) в данных производственных отношениях. Для оценки причинных связей развития энергетики и соответствующих объективных тенденций целесообразно воспользоваться учением академика Г.М.Кржижановского о так называемых энергетических порогах.

Под энергетическими порогами Г.М.Кржижановский понимал такие переломные периоды развития материальной культуры человечества, которые наступают под влиянием качественного скачка в энергетической базе общества, что приводит к многократному повышению его энерговооруженности, а следовательно, к значительному росту производительности общественного труда [4; 17–19].

Первым таким порогом в истории энергетики закономерно считают период появления водяного колеса, которое в большой мере заменило непосредственный мускульный труд человека и животных. Второй порог связан с появлением такого универсального двигателя, как паровая машина; она позволила многократно повысить мощность источника энергии и располагать его свободно, на достаточно больших расстояниях от ресурсов. Паровая машина качественно изменила организацию промышленности, обеспечив переход от ремесла и мануфактуры к капиталистической фабрике.

Однако на определенном этапе и эта энергетическая техника пришла в противоречие с ростом производительных сил, что дало толчок к появлению особо важного, третьего энергетического порога — открытию промышленных возможностей производства в больших масштабах электроэнергии, с передачей ее на дальние расстояния к относительно рассредоточенным потребителям энергии. Общеизвестно, что развитие электрификации с первых десятилетий XX в. коренным образом изменило условия роста и организации общественного производства и потребления материальных благ.

Вслед за развитием электрификации вскоре наступил четвертый энергетический порог — нарастающее применение двигателя внутреннего сгорания, совершившего подлинную транспортную революцию.

Следующий, пятый энергетический порог характеризуется завершением образования общеэнергетической системы как единого целого; оно осуществляется на основе углубленной электрификации и моторизации народного хозяйства при создании многопродуктового энергетического баланса путем массового применения углеводородного топлива. Это, в свою очередь, резко повысило возможности взаимозаменяемости в энергетике видов энергии, источников их получения, используемых энергетических ресурсов, средств их транспортировки и др. и превратило (на основе развития принципов концентрации производства и централизации распределения) энергетику в комплекс больших систем.

Есть основания полагать, что мы уже подходим к шестому энергетическому порогу. Его главные черты: а) расширяющийся переход к использованию принципиально нового источника энергии — ядерного горючего; б) сокращение доли дорожающего углеводородного топлива, в первую очередь нефти; в) повышение потребления дешевых твердых топлив, в том числе и для получения искусственного жидкого топлива; г) углубление электрификации на основе использования относительно дешевого ядерного горючего, угля и, частично, возобновляемых источников энергии; д) проведение активной энергосберегающей политики в целях снижения затрат на добычу и транспортировку дорожих энергоресурсов.

Энергетический потенциал «мягких» альтернативных источников энергии

В последние годы интенсивная добыча нефти, газа, угля в Казахстане, а также само функционирование и развитие ТЭК республики оказывают чрезвычайно большое и дестабилизирующее воздействие как на воспроизводство природных ресурсов, так и на окружающую среду. На долю ТЭК приходится около половины всех выбросов загрязняющих веществ в атмосферу от стационарных источников, более 15 % сбросов загрязненных сточных вод. Большая часть загрязнения воздуха в крупных городах приходится на транспорт, сжигающий продукты переработки нефти. Разработка открытых, наиболее дешевых месторождений приводит к появлению нарушенных земель на огромных площадях. Поэтому с точки зрения природопользования важен поиск альтернативных, природосберегающих вариантов решения энергетических проблем. Большой природоохранный эффект может дать широкое использование «мягких» (альтернативных) источников энергии, являющихся, в отличие от топливно-энергетических, возобновимыми ресурсами и, как правило, не загрязняющих окружающую среду. В настоящее время получили распространение следующие виды такой энергии [5; 126]:

- солнечная;
- геотермальная;
- ветровая;
- энергия морских приливов и отливов.

Сейчас солнечная (гелио-) энергетика получила распространение в южных регионах планеты (южные штаты США, Израиль, ряд арабских стран) для получения электричества и тепла в коммунальном хо-

зайстве. Источниками геотермальной энергии является вода высокой температуры, находящаяся на больших глубинах в земной коре, откуда она поднимается по трещинам в коре или извлекается на поверхность по буровым скважинам. Наиболее эффективно использование этой энергии в районах вулканической деятельности.

Все большее внимание в мире привлекает ветровая энергия, простая по технологии и сравнительно недорогая. Она широко использовалась в Европе несколько столетий назад. Классический пейзаж с ветряными мельницами был характерен для многих стран. Сейчас ветровые энерготехнологии наиболее распространены в Дании, где они позволяют получать уже несколько процентов от общего производства энергии в стране.

К «мягким» источникам энергии относится и энергия морских приливов и отливов. Здесь пионером является Франция, где на берегу Ла-Манша построена довольно мощная приливная электростанция. В России в 1968 г. была введена в строй небольшая приливная электростанция на побережье Баренцева моря в губе Кислой.

Энергетический потенциал «мягких» альтернативных источников энергии огромен, однако сейчас их широкое использование связано со значительными техническими трудностями и экономическими ограничениями. И хотя имеется много примеров удачного и относительно дешевого применения технологий для нетрадиционных энергоисточников, массовое их распространение возможно лишь по мере удешевления научно-технических решений в данных областях (табл.).

Как видно из таблицы, наиболее дешевыми способами получения электроэнергии являются энергосбережение и угольные ТЭС. Однако последние значительно загрязняют окружающую среду. Ущерб от загрязнения при сжигании угля оценивается в 1,5 цента на 1 кВт.ч, что существенно удорожает «угольную» энергию. Сейчас наиболее дорогой является солнечная энергия. Уже достаточно конкурентоспособны ветровая и геотермальная энергия, но их применение ограничено необходимыми природными условиями — наличие в районе сильных ветров, близость к поверхности геотермальных вод и т.д.

Т а б л и ц а

Стоимость производства электроэнергии при различных технологиях

Способ получения электроэнергии	Стоимость электроэнергии (цент/кВт.ч)
Теплоэлектростанции, работающие на угле	2
Ветровая энергия	6,4
Геотермальная энергия	5,8
Энергия биомассы	6,3
Газовые турбины с поддувом пара	4,8–6,3
Атомные электростанции	12,5
Солнечные батареи с фитоэлементами	28,4
Повышение эффективности использования энергии	2,0–4,0

Примечание. Использованы данные работы [6; 137].

Место инноваций в дальнейшем развитии альтернативной энергетике

Обобщая сказанное выше, необходимо на сегодняшний день уточнить два ключевых понятия: 1) что мы понимаем все-таки под термином «альтернативная энергетика»; 2) что такое «инновации» применительно к энергетике в свете реализации Госпрограммы форсированного индустриально-инновационного развития РК.

Термин «альтернативная энергетика» означает энергетику, отличную от традиционной углеводородной, которая базируется преимущественно на использовании минеральных ископаемых — нефти, газа, угля и других для получения электрической и тепловой энергии. Когда говорят об альтернативной энергетике, то часто используют и такой обобщающий термин, как «нетрадиционные источники энергии». Отметим, что в известной степени атомная энергетика, появившаяся в середине XX в., была альтернативой углеводородной энергетике, но поскольку она использует уран как ископаемое и, в конечном итоге, исчерпаемое минеральное сырье, то может быть отнесена к альтернативной энергетике весьма условно.

Говоря об энергетической альтернативе, следует иметь в виду, что речь идет не столько о поиске новых видов энергии, сколько о спиралевидном возвращении, основанном на новых научно-технических достижениях и знаниях, к использованию природной энергии, которая была известна и частично использовалась с момента зарождения человеческой цивилизации. Это солнце, ветер, вода, тепло Земли, отход жизнедеятельности человека и т.д. Эту природную энергию объединяет один важный признак — возобновляемость и, как следствие, неисчерпаемость. Поэтому, на наш взгляд, альтернативной является энергия, получаемая преимущественно из возобновляемых природных ресурсов за счет использования современных научных технологий — нанотехнологий, биоинженерии и т.д.

Второе понятие — это «инновации». В работе [7; 5] рекомендуется под инновацией (нововведением) понимать использование результатов научных исследований и разработок, направленных на совершенствование процесса деятельности производства, экономических, правовых и социальных отношений в области науки, культуры, образования и других сферах деятельности общества. Под инновацией понимается объект, не просто внедренный в производство, а внедренный успешно и приносящий прибыль.

Важно отличать инновацию от новшества (изобретения) и не смешивать эти два понятия, поскольку новшество — это только идея или прототип нового продукта или нового технологического процесса, и оно не превращается в инновацию до тех пор, пока не достигнет рынка. Большинство изобретений никогда не становятся инновациями. Новшество можно рассматривать как предмет инновации.

По нашему мнению, применительно к альтернативной энергетике под инновациями следует понимать использование результатов современных научно-технических достижений, которые позволяют создать новый или усовершенствованный рыночный продукт (например, экологически чистые и бесшумные энергоустановки на основе топливных элементов разной мощности и предназначения) для повышения конкурентоспособности отечественной экономики в условиях глобализации. С известной долей условности можно сказать, что наука — это превращение денег в знания, а инновации — это трансформация знаний в деньги. Поясним эту формулу. Первая часть связана с государственными и частными инвестициями в образование, поисковые и научно-исследовательские разработки. В результате мы получаем научные кадры, разрабатывающие технологические ноу-хау в энергетике, закрепляемые в патентной базе, технических регламентах и т.д. Вторая часть — это «материализация знаний», или их техническая реализуемость. Речь идет об использовании материалов и современного оборудования для производства высокотехнологичной продукции, а в условиях рыночной экономики это еще и коммерциализация инноваций (вывод продукции на внутренний и внешний рынки, ее реализация и получение прибыли).

Список литературы

- 1 Закон Республики Казахстан «Об энергосбережении и повышении энергоэффективности» // Казахстанская правда. — 2012. — 26 янв. — С. 9.
- 2 Андрижневский А.А., Володин В.И. Энергосбережение и энергетический менеджмент: Учеб. пособие. — Минск: Вышэйш. шк., 2005. — 294 с.
- 3 Данияров Н., Малыбаев С., Келисбеков А. Использование топливно-энергетических ресурсов на железнодорожном транспорте // Промышленность Казахстана. — 2012. — № 2 (71). — С. 24 — 26.
- 4 Энергетический комплекс СССР / Под ред. Л.А.Мелентьева, А.А.Макарова. — М.: Экономика, 1983. — 264 с.
- 5 Каренов Р.С. Формирование рынка минерально-сырьевых ресурсов Казахстана. — Караганда: ИПЦ «Профобразование», 2008. — 276 с.
- 6 Бобылев С.Н., Ходжаев А.Ш. Экономика природопользования: Учеб. пособие. — М.: ТЕИС, 1997. — 272 с.
- 7 Коноплев С.П. Инновационный менеджмент: Учеб. пособие. — М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2008. — 128 с.

А.М.Түсіпов

Қазақстан Республикасының индустриалды-инновациялық дамуы мәселелері тұрғысындағы баламалы энергетика

Қазіргі кездегі Қазақстан Республикасы энергетикасының дамуы мәселелері баяндалған. Энергия үнемдеу саясатының негізгі бағыттары талданған. Энергетика саласы дамудың түбегейлі өзгерістері жағдайында нақты басқаруды талап ететіндігі пайымдалған. Отандық энергетика дәл осындай кезенді 2010–2014 жылдары республикамызда үдемелі индустриалды-инновациялық дамудың мемлекеттік бағдарламасын жүзеге асыру жағдайын бастан кешіп отырғаны дәлелденген. Болашақта Қазақстанның табиғи, географиялық және метеорологиялық жағдайларын ескере отырып, энергияның дәстүрлі емес және жаңғыратын көздерін пайдалануды жандандыру қажеттігі көрсетілген. Оларды белсенді пайдалану болашақта адамдар бойында энергия үнемдеу және энергия тиімділігі психологиясын қалыптастыруды қамтамасыз ететіндігі көрсетілген. Ал мұның өзі ысырапты экономикадан ұтымды экономикаға көшуге жағдай жасайтыны туралы қорытынды жасалған.

А.М.Тусупов

Alternative power in the light of problems of industrial and innovative development the Republic of Kazakhstan

Problems of development of power industry of the Republic of Kazakhstan at the present stage are covered. The main directions of energy saving policy are analyzed. It is noted that accurate management of the power engineering specialist demands during the periods of a basic change of conditions of its development. Доказываются what exactly such period is endured by domestic power in the conditions of realization of the State program of the forced industrial and innovative development of the republic in 2010–2014. Is shown that in the future taking into account natural, geographical and weather conditions of Kazakhstan it is necessary to intensify application nonconventional and renewables. It is specified that their active application in the long term in itself can provide education at people of psychology of energy saving and power efficiency. The conclusion is drawn that it will promote transition from vegetative to rational economy.

А.А.Нургалиева

Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова

Процесс корреляционно-регрессионного анализа экономических явлений в сельском хозяйстве

В статье подчеркнута, что в социально-экономических явлениях преобладают стохастические взаимосвязи. Отмечено, что эти связи часто носят корреляционный характер, т.е. одному значению изучаемого признака-фактора может соответствовать много значений результативного признака. Показано, что процесс корреляционно-регрессионного анализа экономических явлений на сельскохозяйственных предприятиях состоит из ряда последовательных этапов. Дана характеристика коэффициентам, применяемым для измерения тесноты связи между результатом и признаками-факторами. Обращено внимание на то, что на основе парных коэффициентов корреляции составляется уравнение множественной регрессии между результативным и факторными признаками в стандартизованном масштабе. Рассмотрены возможности использования корреляционно-регрессионных моделей для экономико-статистического анализа явлений и процессов в аграрном секторе экономики. Доказано, что метод наименьших квадратов может быть использован при вычислении параметров уравнений регрессии криволинейной формы связи.

Ключевые слова: связь, корреляция, регрессия, параметр, этап, теснота, коэффициент, анализ, величина, прогноз.

Функциональная и стохастическая взаимосвязи признаков

В общественном производстве все процессы находятся в тесной зависимости. Различают функциональную и стохастическую взаимосвязь признаков. Под функциональными понимают такие взаимосвязи, при которых величина результативного признака изменяется на одну и ту же величину, с изменением факториальных признаков. Такого рода зависимости, встречающиеся в экономике, изучаются с помощью индексного приема. В социально-экономических явлениях преобладают стохастические взаимосвязи, когда результативный признак зависит от значений признаков-факторов (например, продуктивность скота зависит от породы, уровня кормления, ухода, содержания и др.). Причем эти связи часто носят корреляционный характер, т.е. одному значению изучаемого признака-фактора может соответствовать много значений результативного признака, варьирующих в различных направлениях.

Корреляционные связи бывают однофакторные и многофакторные (по количеству признаков связи); положительные и отрицательные (по направленности); прямолинейные и криволинейные (по аналитическому выражению) [1–4].

Характер корреляционной связи определяют с помощью корреляционной решетки, построенной в прямоугольных осях координат.

Если частоты распределяются ближе к диагонали, то между признаками будет обнаружена высокая связь. Размещение частот близко к диагонали, пересекающей решетку с левого нижнего в правый верхний угол, свидетельствует о положительной направленности, а с верхнего левого в правый нижний угол — об отрицательной. Дугообразное размещение частот в решетке характеризует криволинейную связь, а беспорядочное — отсутствие связи.

Значение и основные этапы процесса корреляционно-регрессионного анализа экономических явлений

Корреляционный и регрессионный анализ позволяет решать такие задачи, которые пока другими методами выполнить нельзя, например, определение совместного и раздельного влияния многих взаимно связанных и одновременно действующих факторов на какой-то процесс или явление. С помощью корреляционно-регрессионного анализа можно оценить силу связи между отдельными факторами (факторными признаками), между факторами и результативным явлением или процессом (результативным признаком) и подобрать уравнение регрессии, которое определяет форму данной связи [5–8].

Процесс корреляционно-регрессионного анализа экономических явлений состоит из следующих этапов: 1) выбор факторов-аргументов и предварительная обработка статистических данных; 2) оценка тесноты связи между отдельными признаками и выявление формы связи; 3) разработка мо-

дели изучаемого экономического явления и ее анализ; 4) использование результатов анализа для совершенствования планирования и управления данным явлением.

Во избежание ложных корреляций отбор факторов-аргументов, влияющих на данный экономический процесс или явление, должен производиться компетентными работниками — специалистами в данной области экономики.

Проверка статистической однородности данных осуществляется в два приема. Сначала выявляются и исключаются значения признаков, резко отличающихся от всей совокупности. Затем проводится математико-статистическое исследование однородности данных путем проверки независимости выборок и их принадлежности к единой, нормально распределенной генеральной совокупности.

Разработка регрессионной модели изучаемого экономического процесса или явления осуществляется на основе метода наименьших квадратов, согласно которому обеспечивается наилучшее приближение оценок результативного признака, рассчитанных по уравнению регрессии, к их фактическим значениям.

При разработке регрессионной модели следует избегать автокорреляции и мультиколлинеарности переменных. Автокорреляция может иметь место в тех случаях, когда наблюдения производятся за определенные периоды и существует связь между последующими и предыдущими данными. В этом случае нарушается принцип статистической независимости данных. Наиболее простым способом исключения автокорреляции является включение фактора времени в модель в виде самостоятельной переменной. Мультиколлинеарность имеет место при наличии линейной зависимости между некоторыми переменными. Мультиколлинеарность можно ликвидировать за счет расширения исходной информации, изъятия из модели одного из коррелирующих между собой факторов или путем введения искусственной ортогональности [9–11].

Важнейшими параметрами, характеризующими регрессионную модель, являются [12–15]:

- а) коэффициенты парной корреляции, которые определяют силу связи между двумя признаками;
- б) коэффициент множественной корреляции, который определяет связь результативного признака с совокупностью факторных признаков;
- в) коэффициенты частной детерминации, которые определяют влияние вариации каждого факторного признака в отдельности на вариацию результативного признака;
- г) коэффициент множественной детерминации, который определяет удельный вес совместного влияния всех включенных в модель факторных признаков на вариацию результативного признака;
- д) частные коэффициенты эластичности, которые определяют влияние отдельных факторных признаков на результативный признак в едином масштабе в процентах.

Результаты корреляционно-регрессионного анализа позволяют выявить факторы, оказывающие существенное влияние на исследуемый экономический процесс или явление. Они могут также быть использованы для разработки норм и нормативов, для нахождения передовых коллективов, изучения и распространения их опыта, а также для других целей, направленных на совершенствование планирования и управления экономическими процессами.

Измерение тесноты связи между результатом и признаками-факторами

Для измерения тесноты связи между результатом и признаками-факторами используются коэффициенты: корреляции линейной (r), корреляционного отношения (η), ассоциации (r_a), взаимной сопряженности (r_c), корреляции рангов (r_p), множественной (r_m), индекса корреляций (I_r), регрессии (R). Коэффициент линейной корреляции — показатель, отображающий направление и меру тесноты связи между признаками при прямолинейных (или близких к ним) взаимозависимостях. Он колеблется в пределах от ± 0 до ± 1 . Знак «+» означает прямую, а знак «-» — обратную связь.

На практике плохая связь характеризуется коэффициентом корреляции от $\pm 0,16$ до $\pm 0,20$, слабая — от $\pm 0,21$ до $\pm 0,30$, умеренная — от $\pm 0,31$ до $\pm 0,40$, средняя — от $\pm 0,41$ до $\pm 0,60$, высокая — от $\pm 0,61$ до $\pm 0,80$, очень высокая — от $\pm 0,81$ до $\pm 0,90$, полная связь — от $\pm 0,91$ до $\pm 1,0$.

При малых выборках наиболее часто коэффициент линейной корреляции (r) исчисляют по формуле

$$r = \frac{\sum(x - \bar{x}) \cdot (y - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x - \bar{x})^2 \cdot \sum(y - \bar{y})^2}},$$

где x, y — значения изучаемых признаков; \bar{x}, \bar{y} — средние величины по каждому признаку.

Для больших выборок коэффициент корреляции исчисляются по формуле

$$r = \frac{\overline{xy} - \bar{x} \cdot \bar{y}}{\sigma_x \sigma_y},$$

где $\overline{xy}, \bar{x}, \bar{y}$ — соответствующие средние изучаемых признаков; σ_x и σ_y — среднеквадратические отклонения.

Обычно предварительная обработка статистических данных при корреляционно-регрессионном анализе заканчивается составлением матрицы парных коэффициентов корреляции (табл. 1).

Матрица парных коэффициентов — квадратная и симметричная в отношении главной диагонали. Парные коэффициенты корреляции характеризуют тесноту связи между отдельными признаками и их абсолютная величина не может быть больше единицы ($|r| \leq 1$).

Т а б л и ц а 1

Макет матрицы парных коэффициентов корреляции

	y	x_1	x_2	x_3	...	x_n
y	1	r_{yx_1}	r_{yx_2}	r_{yx_3}	...	r_{yx_n}
x_1	r_{x_1y}	1	$r_{x_1x_2}$	$r_{x_1x_3}$...	$r_{x_1x_n}$
x_2	r_{x_2y}	$r_{x_2x_1}$	1	$r_{x_2x_3}$...	$r_{x_2x_n}$
x_3	r_{x_3y}	$r_{x_3x_1}$	$r_{x_3x_2}$	1	...	$r_{x_3x_n}$
...	1	...
x_n	r_{x_ny}	$r_{x_nx_1}$	$r_{x_nx_2}$	$r_{x_nx_3}$...	1

Расчет парных коэффициентов корреляции — трудоемкий процесс и осуществляется, как правило, на ЭВМ. На основе парных коэффициентов корреляции составляется уравнение множественной регрессии между результативным и факторными признаками в стандартизованном масштабе.

Стандартизованным называется такой масштаб измерения, при котором все фактические значения коррелируемых показателей заменяются расчетными по формуле

$$t_{xi} = \frac{x_i - \bar{x}}{\sigma_{xi}},$$

где x_i — значение i -й переменной в натуральном масштабе.

На практике приходится встречаться не только с прямолинейными, но и с криволинейными зависимостями (например, размер фермы и затраты на производство единицы продукции; урожай и осадки, урожай и внесение минеральных и органических удобрений и др.). Криволинейные зависимости принимают формы гиперболы, параболы, логарифмических кривых и т.д.

Для криволинейных зависимостей корреляционное отношение (η) является наиболее точным измерителем тесноты связи между признаками. Формула его исчисления

$$\eta = \sqrt{\frac{\sigma_{xy}^2}{\sum \sigma_y^2}} = \sqrt{\frac{\sum (\bar{y}_x - \bar{y})^2}{\sum (y - \bar{y})^2}},$$

где σ_{xy}^2 — межгрупповая дисперсия результативного признака по фактическому; σ_y^2 — общая дисперсия результативного признака.

Тесноту связи между двумя признаками можно определить и с помощью коэффициента корреляции рангов [16; 227, 228]. В этом случае взаимосвязанные признаки размещаются по ранжиру основного признака, их количественные величины расцениваются в рангах (порядковых величинах ранжира). Затем определяется разность рангов (d), которая возводится в квадрат. Коэффициент рангов определяется по формуле

$$r_p = 1 - \frac{n \sum d^2}{n(n^2 - 1)},$$

где d — разность между рангами изучаемых признаков; n — число наблюдений.

Используя коэффициент рангов, установим зависимость между количеством коров на ферме и себестоимостью молока (табл. 2).

Таблица 2

Расчет коэффициента корреляции рангов по животноводческим хозяйствам Шетского района Карагандинской области

Поголовье коров на ферме	Ранг по x	Себестоимость 1 ц молока y , тыс. тенге	Ранг по y	Разность между рангами	Квадрат разности	Решение
300	1	20,0	6	-5	25	$1 - \frac{6 \cdot 67,5}{6(36-1)} = -0,93$
400	2	19,0	5	-3	9	
500	3	18,0	4	-1	1	
600	4	15,0	3 } 2,5 2 }	+1,5	1,25	
700	5	15,0		+2,5	6,25	
800	6	12,5	1	+5	25	
—	—	—	—	—	67,5	

Коэффициент свидетельствует о полной связи между концентрацией коров на фермах и себестоимостью молока — связь обратная.

Определение коэффициента корреляции рангов упрощает расчеты.

Применение регрессионных моделей для экономико-статистического анализа изучаемых явлений

В процессе корреляционно-регрессионного анализа используют уравнения прямой, параболы, гиперболы, показательной кривой и др. Выбор уравнения регрессии должен быть теоретически и логически обоснован с учетом социально-экономической сущности изучаемого явления, процесса.

В ходе теоретического обоснования необходимо выяснить механизм взаимосвязи результативного признака и признаков-факторов с учетом сущности явления.

В процессе выбора модели уравнения учитывают также характер динамического ряда. Уравнение прямой используют, когда на протяжении изучаемого периода сохраняется более или менее стабильный абсолютный прирост явления. При зигзагообразном возрастающем изменении динамического ряда без стабильного его роста и снижения применяют уравнение параболы. При отрицательной направленности и изменении динамических рядов по зигзагообразной снижающейся, а затем по

повышающейся кривой, без стабильного ее снижения и роста, используют уравнение гиперболы или показательной кривой.

Анализ показывает, что нельзя повсеместно и во всех случаях применять один и тот же вид аналитического уравнения. Обычно при аналитическом выравнивании ряда динамики на базе регрессионных моделей подбирается аналитическая функция (кривая), наиболее точно характеризующая закономерность развития данного явления или процесса во времени. Найденная функция позволяет получить выравненные значения уровней ряда динамики (его теоретические оценки), т.е. те уровни, которые наблюдались бы, если бы динамика явления или процесса полностью совпадала с выбранной кривой (линией регрессии).

Для расчета параметров кривой используют метод наименьших квадратов, который требует, чтобы сумма квадратов отклонений значений, лежащих на линии регрессии (теоретических оценок уровней), от фактических значений уровней была минимальной, т.е. чтобы соблюдалось условие

$$\sum (y_t - \hat{y}_t)^2 \rightarrow \min,$$

где y_t — фактическое значение уровня ряда динамики; \hat{y}_t — теоретическая оценка уровня.

Аналитическим выражением прямолинейного тренда является функция

$$y_t = a + bt, \tag{1}$$

где a и b — параметры; t — очередной номер уровня ряда с начала отсчета.

Из курса математической статистики известно, что требование метода наименьших квадратов при прямолинейном тренде приводит к системе двух нормальных уровней относительно параметров a и b :

$$\left. \begin{aligned} \sum y_t &= a_n + b \sum t, \\ \sum y_t t &= a \sum t + b \sum t^2, \end{aligned} \right\}$$

где n — количество уровней в ряду динамики.

Решая данную систему линейных уравнений, получаем формулы для вычисления значений параметров:

$$a = \frac{\sum y_t - b \sum t}{n} = \frac{\sum t^2 \sum y_t - \sum t y_t \sum t}{n \sum t^2 - (\sum t)^2} \tag{2}$$

и

$$b = \frac{n \sum y_t t - \sum t \sum y_t}{n \sum t^2 - (\sum t)^2}. \tag{3}$$

Ниже дан пример расчета параметров линейной регрессии. Имеются следующие данные об урожайности зерновых по годам (ц/га), которые были собраны и обобщены применительно к условиям передовых крестьянских хозяйств Нуринаского района Карагандинской области (2000–2011 гг.):

2000 г. – 19,2,	2006 г. – 25,4,
2001 г. – 21,5,	2007 г. – 21,2,
2002 г. – 20,5,	2008 г. – 29,0,
2003 г. – 18,5,	2009 г. – 27,4,
2004 г. – 23,0,	2010 г. – 20,4,
2005 г. – 23,4,	2011 г. – 27,9.

Эмпирический ряд, несмотря на колебания, отображает тенденцию роста урожайности.

Для установления прогноза урожайности используем уравнение прямой $y_t = a + bt$. Параметры прямой определяются по формулам (2) и (3). Для исчисления параметров находим необходимые величины в таблице 3.

$$a = \frac{(650 \cdot 277,4) - (1894,7 \cdot 78)}{(12 \cdot 650) - (78 \cdot 78)} = \frac{180310,0 - 147786,6}{7800 - 6084} = \frac{32523,6}{1716} = 18,95 \text{ ц/га};$$

Исчисление необходимых величин для отыскания параметров уравнения прямой

Годы	Порядковый номер года, t	Фактическая урожайность зерновых y_t , ц/га	Произведение порядкового номера года на урожайность, $y_t t$	Квадрат порядкового номера t^2
2000	1	19,2	19,2	1
2001	2	21,5	43,0	4
2002	3	20,5	61,5	9
2003	4	18,5	74,0	16
2004	5	23,0	115,0	25
2005	6	23,4	140,4	36
2006	7	25,4	177,8	49
2007	8	21,2	169,6	64
2008	9	29,0	261,0	81
2009	10	27,4	274,0	100
2010	11	20,4	224,4	121
2011	12	27,9	334,8	144
Σ	78	277,4	1894,7	650

$$b = \frac{(12 \cdot 1894,7) - (78 \cdot 277,4)}{(12 \cdot 650) - (78 \cdot 78)} = \frac{22736,4 - 21637,2}{7800 - 6084} = \frac{1099,2}{1716} = 0,64 \text{ ц/га.}$$

Параметр a показывает постоянную исходную урожайность зерновых культур для данного ряда.

Параметр b характеризует среднюю прибавку урожайности зерновых за год. Следовательно, расчетный уровень урожайности в 2011 г. должен равняться

$$\bar{y}_t = a + bt = 18,95 + 0,64 \cdot 12 = 26,63 \text{ ц/га.}$$

Расхождение с фактической урожайностью составляет 4,6 %, что характеризует обоснованность расчетных параметров.

Метод наименьших квадратов может быть использован при вычислении параметров уравнений регрессии криволинейной формы. В этом случае приходится сначала функцию «линеаризовать». В практике криволинейного выравнивания широко распространены два вида линеаризации: с помощью натуральных логарифмов (\ln) и обратных преобразований $\left(\frac{1}{t}\right)$.

Так, экспоненциальную кривую $y_t = ab^t$ можно превратить в линейную логарифмированием, в результате которого получаем уравнение $\ln y_t = \ln a + \ln b t$. Заменяя $\ln y_t$ выражением y' , $\ln a$ — выражением a' и $\ln b$ — выражением b' , получаем линеаризованную функцию $y' = a' + b't$. В этом уравнении значения a' и b' могут быть найдены на основе приведенных выше формул (2) и (3). Затем вычисляем значение y' по формуле (1) и с помощью антилогарифмов находим значение y .

Список литературы

- 1 Гришин А.Ф., Кочерова Е.В. Статистические модели: построение, оценка, анализ: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2005. — 416 с.
- 2 Рыжова В.В., Кузнецова Л.А. Математические методы в анализе хозяйственной деятельности предприятий. — М.: Финансы, 1970. — 88 с.
- 3 Федосеев В.В., Гармаш А.Н., Дайитбегов Д.М., Орлова И.В., Половников В.А. Экономико-математические методы и прикладные модели: Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 391 с.
- 4 Ричард Томас. Количественные методы анализа хозяйственной деятельности: Пер. с англ. — М.: Изд-во «Дело и Сервис», 1999. — 432 с.
- 5 Чавкин А.М. Методы и модели рационального управления в рыночной экономике: разработка управленческих решений: Учеб. пособие. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 320 с.

- 6 Терехов Л.Л., Куценко В.А., Сиднев С.П. Экономико-математические методы и модели в планировании и управлении. — Киев: Вища шк., 1984. — 231 с.
- 7 Шикин Е.В., Чхартишвили А.Г. Математические методы и модели в управлении: Учеб. пособие. — М.: Дело, 2000. — 440 с.
- 8 Эренберг А. Анализ и интерпретация статистических данных: Пер. с англ. — М.: Финансы и статистика, 1981. — 406 с.
- 9 Замков О.О., Толстопятенко А.В., Черемных Ю.Н. Математические методы в экономике: Учебник. — М.: МГУ им. М.В.Ломоносова, Изд-во «ДИС», 1997. — 368 с.
- 10 Кейн Э. Экономическая статистика и эконометрия. Введение в количественный экономический анализ. Вып. 2: Пер. с англ. — М.: Статистика, 1977. — 232 с.
- 11 Демиденко Е.З. Линейная и нелинейная регрессии. — М.: Финансы и статистика, 1981. — 302 с.
- 12 Елисеева И.И., Курьшева С.В., Костеева Т.В., Бабаева И.В., Михайлов Б.А. Эконометрика: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 344 с.
- 13 Ларионов А.И., Юрченко Т.И., Новоселов А.Л. Экономико-математические методы в планировании: Учебник. — М.: Высш. шк., 1991. — 240 с.
- 14 Шелобаев С.И. Математические методы и модели в экономике, финансах, бизнесе: Учеб. пособие. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. — 367 с.
- 15 Карасев А.И., Кремер Н.Ш., Савельева Т.И. Математические методы и модели в планировании: Учеб. пособие. — М.: Экономика, 1987. — 240 с.
- 16 Венецкий И.Г., Венецкая В.И. Основные математико-статистические понятия и формулы в экономическом анализе. — М.: Статистика, 1974. — 280 с.

А.А.Нурғалиева

Ауыл шаруашылығындағы экономикалық құбылыстарды корреляциялық-регрессиялық талдау

Әлеуметтік-экономикалық құбылыстарда стохастикалық өзара байланыстардың басым болатындығы дәріптелген. Бұл байланыстардың көбінесе корреляциялық сипатқа ие екендігі, яғни зерттелетін белгі-фактордың бір мәніне нәтижелік белгінің көптеген мәндері сәйкес келетіндігі айтылған. Ауыл шаруашылығындағы экономикалық құбылыстарды корреляциялық-регрессиялық талдау үдерісі бірқатар тізбекті кезендерден тұратындығын көрсетті. Нәтиже және белгі-факторлар арасындағы байланыстың қаншалықты тығыз екендігін анықтауға қолданылатын коэффициенттерге сипаттама берілген. Корреляцияның жұп коэффициенттері негізінде нәтижелік және факторлық белгілер арасындағы стандартты деңгейде көптік регрессия тендеуі құрылатындығына көңіл бөлінген. Экономиканың аграрлық секторындағы құбылыстар мен үдерістерді экономикалық-статистикалық талдау үшін корреляциялық-регрессиялық модельдерді қолдану мүмкіндіктері қарастырылған. Байланыстың қисық сызықты түрдегі регрессиясы тендеулерінің параметрлерін есептеуде ең төмен квадраттар тәсілін қолдануға болатындығы дәлелденген.

A.A.Nurgaliyeva

Process of the correlation and regression analysis of economic events in agriculture

It is emphasized that the social and economic phenomena stochastic interrelations prevail. It is noted that these communications often have correlation character, i.e. to one value of a studied sign factor there can correspond many values of a productive sign. It is shown that process of the correlation and regression analysis of economic events at the sel'skokhozyaych'tvenny enterprises consists of a number of consecutive stages. The characteristic is given to the factors applied to measurement of narrowness of communication between result and signs factors. That on the basis of pair factors of correlation the equation of multiple regression between productive and factorial signs in the standardized scale is worked out is paid attention. Possibilities of use of correlation and regression models for the economical and statistical analysis of the phenomena and processes in agrarian sector of economy are considered. It is proved that the method of the smallest squares can be used at calculation of parameters of the equations of regression of a curvilinear form of communication.

АВТОРЛАР ТУРАЛЫ МӘЛІМЕТТЕР СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

- Алина Г.Б.**, и.о. доцента кафедры «Банковское дело» к.э.н., Казахский университет экономики, финансов и международной торговли, Астана.
- Герасимчук В.И.**, профессор кафедры международной экономики и внешнеэкономической деятельности д.э.н., Национальный технический университет, Украина.
- Джумабекова А.Т.**, и.о. доцента кафедры «Банковское дело» к.э.н., Казахский университет экономики, финансов и международной торговли, Астана.
- Есенгельдин Б.С.**, қаржы кафедрасының профессоры э.ғ.д., Е.А.Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті.
- Есенгельдина А.С.**, бизнес және баға кафедрасының меңгерушісі доцент, э.ғ.к., Қазақ инженерлік-техникалық академиясы, Астана.
- Жахметова А.К.**, қаржы кафедрасының магистранты, Е.А.Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті.
- Иманбекова А.М.**, старший преподаватель кафедры менеджмента, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Казбеков Т.Б.**, доцент кафедры менеджмента к.э.н., Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Каренов К.М.**, магистрант кафедры менеджмента, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Каренов Р.С.**, зав.кафедрой менеджмента академик Международной академии информатизации, д.э.н., профессор, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Мамраева Д.Г.**, доцент кафедры маркетинга к.э.н., Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Муратбекова Ж.А.**, магистрант специальности «Государственное и местное управление» кафедры менеджмента, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Нургалиева А.А.**, магистрант специальности «Менеджмент» кафедры менеджмента, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Романько Е.Б.**, доцент кафедры менеджмента к.э.н., Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Стыбаева А.З.**, магистр наук, офис-регистратор экономического факультета, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Ташенова Л.В.**, магистр наук, преподаватель кафедры маркетинга, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.
- Тусупов А.М.**, магистрант специальности «Государственное и местное управление» кафедры менеджмента, Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова.

**2012 жылғы «Қарағанды университетінің хабаршысында»
жарияланған мақалалардың көрсеткіші.
«Экономика» сериясы**

№ б.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ТӘУЕЛСІЗДІГІНІҢ 20 ЖЫЛДЫҒЫНА ОРАЙ

<i>Каренов Р.С.</i> Кадрлық менеджмент және оның жаңа технологиясының пайда болуы: персоналды басқарудан адами ресурстарды басқаруға дейін	3	4
--	---	---

**ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ЖӘНЕ ИНДУСТРИАЛДЫҚ САЯСАТТЫ
ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ ТИІМДІЛІГІ**

<i>Андарова Р.Қ.</i> Экономиканың мұнай-газ секторы — Қазақстан Республикасындағы экономикалық өсуді қамтамасыз ететін негізгі басымдық.....	3	17
<i>Бисеков А.Т., Сұрағанова С.К.</i> АӨК-де еңбек нарығын реттеу механизмін жетілдіру жолдары.	2	9
<i>Бокижанова Ф.И.</i> Қазақстандағы индустриалды-инновациялық саясаттың аймақтық тұстары.	1	4
<i>Каренов Р.С.</i> Қызмет көрсету менеджменті — заманауи басқарудың жаңа тұжырымдамасы	4	4
<i>Каренов Р.С.</i> Сапаны Жалпылама (Тоталды) басқару әдістемесі	3	4
<i>Мамраева Д.Г., Ташенова Л.В.</i> Ойын-сауық индустриясының Қазақстан Республикасы туризм нарығының жалпы құрылымындағы орны	2	16
<i>Мәмбетова С.Ш.</i> Өнеркәсіп кәсіпорнының айналым құралдарының негізгі элементтерін мөлшерлеу әдістемесі	3	24
<i>Мезут Вилмаз.</i> Еуропаның және Қазақстанның венчурлік капиталына ілімдік көзқарас	1	25
<i>Райханова Г.А., Байтоғаева Б.Б.</i> Шағын кәсіпкерлік субъектілерінің белсенділігін арттырудағы шетел тәжірибесін пайдалану нәтижелігі мен мүмкіндіктері	1	12
<i>Романько Е.Б., Блялева К.С.</i> Кәсіпорындарда инновациялық үрдістерді басқарудағы жобалық түрі	1	18
<i>Спицын А.Т.</i> Н.Ә.Назарбаев — әлемдік экономиканың жаһандық мәселелерін жүйелі шешудің бастамашысы және ұйымдастырушысы.....	2	4
<i>Темірболатова М.А.</i> Агросектордағы туризм саласын реттеу: «жасыл» экономика және тұрақты даму жағдайындағы қазақстандық үлгі	3	32
<i>Тұрысбекова Г.К., Көкебаева А.М., Оспанов Е.Ж.</i> Мемлекеттік-жеке серіктестік формаларын кеңейту және пайдалану аясының мәселелері	2	22
<i>Хамзина Г.М.</i> Индустриялы-инновациялық технология және ауыл шаруашылығының даму мәселелері (Қарағанды облысының агроөнеркәсіп кешені негізінде).....	2	27

**ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒЫ МЕНЕДЖМЕНТ ЖӘНЕ МАРКЕТИНГТІҢ
ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ**

<i>Аменова С.С., Ержанова А.М.</i> Техникалық-экономикалық функцияны есептеумен өнімнің сапасын басқару	3	63
<i>Герасимчук В.И.</i> Аутсорсинг және менеджменттің заманауи тұжырымдамалары	4	33
<i>Дамбаулова Г.К.</i> Маркетингтік зерттеулер нәтижесінде ақпараттық-кеңестік қызметтің маңыздылығы	3	80
<i>Каренов Р.С.</i> Қызмет көрсету саласындағы менеджменттің мәні, ерекшеліктері және қағидалары	4	18
<i>Каренов Р.С.</i> Маркетинг-менеджмент тұжырымдамасының қалыптасуы және дамуы.....	3	42
<i>Каренов Р.С.</i> Менеджменттегі тәуекелдерді басқару теориясы және практикасы.....	1	29
<i>Каренов Р.С.</i> Менеджменттің заманауи және жаңа тұжырымдамалары	2	34
<i>Қазбеков Т.Б.</i> Бірқатар кіші жүйелерден тұратын кәсіпорынды басқаруды жетілдіру.....	4	39
<i>Қазбеков Т.Б., Каренов К.М.</i> Жобаларды басқарудың ұйымдық құрылымын құру типтері	2	43
<i>Қазбеков Т.Б., Каренов К.М.</i> Жобалық менеджмент үрдістерінің топтары және түрлері	1	42
<i>Қазбеков Т.Б., Каренов К.М.</i> Жобаны жүзеге асыруды басқару мәселелері	3	57
<i>Нұрсұлтан Д.Т.</i> Қазақстанның туристік бизнесінің мәселелерін кешенді маркетингтік тұрғыдан шешу тиімділігі.....	3	74
<i>Сланов Е.К.</i> Кәсіпорында маркетинг-менеджмент нәтижелерінің маркетинг-контроллингін ұйымдастыру жүйесі ретінде.....	1	49
<i>Сұрағанова С.К., Ляшенко С.Д.</i> Шаруашылықты жағдайда жүргізудегі кадрлық жоспарлау	2	52

ӘЛЕМНІҢ БӘСЕКЕҚАБІЛЕТТІ 50 ЕЛДЕР ҚАТАРЫНА ҚОСЫЛУ ШЕҢБЕРІНДЕГІ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ АЙМАҚТАРЫ МЕН САЛАЛАРЫНЫҢ ЭКОНОМИКАЛЫҚ ДАМУЫНЫҢ МӘСЕЛЕЛЕРІ

<i>Ақбаев Е.Т.</i> Кәсіпорын стратегиясындағы инвестициялық саясат.....	1	56
<i>Бугубаева Р.О., Глазунова С.Б.</i> Білім беру бағдарламалардың сапасын қамтамасыз ету мәселелері: Қазтұтынуодағы Қарағанды экономика университетінің тәжірибесі	2	90
<i>Ержанова С.К.</i> Туристік фирманың таңдап алынған стратегиясын жүзеге асырудағы ұйымдық құрылымының ерекшеліктері және өзгеру мүмкіндіктері	1	65
<i>Иманбекова А.М.</i> Кен өндіру кәсіпорындарында жұмыскерлердің денсаулығын сақтау және жұмыс қабілеттілігін оңтайлы қолдау мәселелерін шешу жолдары.....	4	61
<i>Каренов Р.С.</i> Қазіргі заман кәсіпорындардың дамуы тұрғысынан алғандағы инновациялық менеджменттің ілімдік негіздері және тәжірибеде қолданылуы.....	2	56
<i>Ланцев Д.А.</i> Қазақстан Республикасындағы алғашқы және екінші нарықтағы жылжымайтын мүлікке қол жетімділік	1	79
<i>Мамраева Г.Б., Рахимжанова К.К.</i> Қазақстан Республикасындағы кәсіпкерлік қызметтің қазіргі жағдайы	1	72
<i>Мамраева Д.Г., Ташенова Л.В.</i> Қазақстандағы спорттық туризмнің жағдайы мен дамуын талдау	4	54
<i>Нұрлихина Г.Б., Әшімова Р.М.</i> Батыс Қазақстанның құрылым түзуші факторлары және олардың ҚР экономикасының тұрақтылығын қамтамасыз етудегі үлесі.....	2	78
<i>Притворова Т.П., Бектлеева Д.Е., Отебаева Ж.А.</i> Арнайы әлеуметтік көмек көрсету үйлерінде қарт және мүгедек азаматтардың қажеттіліктерін әдістемелік тұрғыдан бағалау.....	2	83
<i>Романько Е.Б.</i> Ғылыми-техникалық прогресс экономикалық өсу мен бәсекеқабілеттілігінің шешуші факторы ретінде	4	47
<i>Глеубердинова А.Т., Аскеев А.Г.</i> Қазақстан Республикасындағы туризм саласын мемлекеттік реттеу	2	70
<i>Уахитова Г.Б.</i> Қазақстанда іскерлік туризмнің даму үрдісі.....	2	97
<i>Уахитова Г.Б.</i> Қонақ үй сервисін сатып алудағы тұтынушыларды ынталандыру	1	87

ӨНДІРІСТІК ЖҮЙЕЛЕРДІ ЭКОНОМИКАЛЫҚ-МАТЕМАТИКАЛЫҚ МОДЕЛЬДЕУ ЖӘНЕ БОЛЖАУ

<i>Горлов В.В.</i> Шығындарды есептеу мен өзіндік құнды калькуляциялау тәсілдері және оларды жетілдірудің негізгі бағыттары.....	2	110
<i>Ескерова З.А.</i> Өнімнің сапасын бақылаудың статистикалық тәсілдер жиынтығының негізгі құралдары	1	94
<i>Қосдаuletova P.E.</i> Көмір шахталарындағы негізгі және даярлау забойларындағы кен жұмыстарының еңбек сыйымдылығын төмендету резервтерін айқындау	2	117
<i>Мишулина О.В., Горелова Н.С.</i> Астық өндірісіндегі басқару шешімдерін негіздеуде CVP-анализін қолдану	2	103
<i>Стыбаева А.З.</i> Тұрақты, айнымалы және жалпы өндіріс шығындары арасындағы өзара байланыстың сипатын зерттеу өзектілігі	4	68
<i>Турлай И.С.</i> Тікелей шетелдік инвестицияларды тартуға аймақтың экономикалық интеграциялану әсерін бағалау әдістемесі	1	104

ҚАРЖЫ НЕСИЕ ЖҮЙЕСІ

<i>Ақбаев Е.Т.</i> Отандық кәсіпорындар қаржыларын қалыптастыру және пайдалану мәселелері	3	87
<i>Ақыбаева Г.С.</i> Өндірістік, қаржылық және өндірістік-қаржылық леверидж деңгейлерін анықтау және талдаудың әдістемелік негіздері	3	94
<i>Алина Г.Б., Жұмбабекова А.Т.</i> Инвестициялық нарықтың қалыптасуы және оның қызмет атқаруының теориялық аспектілері	4	83
<i>Аменова С.С.</i> Кәсіпорынды қаржылық сауықтыру және банкротқа ұшырауын болдырмау жолдары.....	1	114
<i>Глазьев С.Ю., Байзақов С.Б., Ершов М.В., Митяев Д.А., Фетисов Г.Г.</i> Тұрақты өсуге әділ әлемдік экономикалық тәртіп арқылы жету.....	3	99
<i>Есенгельдин Б.С., Ақанаева Т.А.</i> Кәсіпорынның ағымдағы қаржылық қажеттіліктерін анықтау және оларды жабу тәсілдері.....	2	123

<i>Есенгельдин Б.С., Жахметова А.К., Есенгельдина А.С.</i> Кәсіпорынның қаржылық тұрақтылығын бағалаудың қазіргі уақыттағы әдістемелік негіздері.....	4	76
<i>Каренов Р.С.</i> Қаржылық менеджмент білімінің ілімдік және практикалық саласы ретінде	1	122
<i>Қарібаев Е.С.</i> Коммерциялық банктегі қаржылық менеджменттің орны және рөлі	1	136
<i>Кемекбаева Л.С., Байсбай Е.М.</i> Бюджетаралық қатынастардың қалыптасуының шетелдік тәжірибесі	2	142
<i>Қойтанова А.Ж.</i> Қаржылық лизингтің экономикалық тиімділігін ақша ағымдарын есептеу арқылы анықтау	2	130
<i>Мусина С.Т.</i> Қазақстан Республикасының төлем балансын теңестіру мәселелері.....	1	143
<i>Түсібаева Г.С.</i> Аудиторлық қызмет нарығы және оның дамуын анықтаушы факторлар.....	2	136
<i>Шоқан Р.</i> Жылжымайтын мүлік нарығында жалдық тетікті дамыту	2	148

СЫН ЖӘНЕ БИБЛИОГРАФИЯ

<i>Ахметжанов Б.А., Андарова Р.Қ., Қазбеков Т.Б.</i> Пайдалы қазбаларды өндірудің геотехнологиялық тәсілдерінің экологиялық-экономикалық және әлеуметтік тиімділігін бағалау мәселелерін зерттеу	1	165
--	---	-----

ЖАС ҒАЛЫМ МІНБЕСІ

<i>Ахметова А.С.</i> Операцияларды зерттеу басқару шешімдерін қабылдау мәселесіне ғылыми тұрғыдан қарау ретінде	2	155
<i>Бейсенова Ж.Ж.</i> Қазақстандағы экономикалық өсімнің тұрақтылығын қамтамасыздандыру болашағы	3	113
<i>Ескендір Н.Н.</i> Кәсіпорынның еңбек ресурстарын басқару бойынша жұмыстар жүйесі және бағыттары.....	1	150
<i>Иманбекова А.М.</i> Түрлі-түсті металлургия кәсіпорындарында кен өндірісінің өзіндік құнын азайтудың басым бағыттары.....	3	119
<i>Каренов К.М.</i> Желілік модельдерді уақыт тұрғысынан оңтайландырудың ілімдік және әдістемелік негіздері.....	4	90
<i>Мұратбекова Ж.А.</i> Қазақстанның отын-энергетикалық кешені кәсіпорындарын басқарудың ұйымдық құрылымдары.....	4	96
<i>Нұрғалиева А.А.</i> Ауыл шаруашылығындағы экономикалық құбылыстарды корреляциялық-регрессиялық талдау.....	4	110
<i>Орынбасарова Е.Д.</i> Еуразиялық экономикалық қоғамдастық елдеріндегі инвестициялық қызметті басқару	3	127
<i>Түсіпов А.М.</i> Қазақстан Республикасының индустриалды-инновациялық дамуы мәселелері тұрғысындағы баламалы энергетика	4	103
<i>Хайдарғалиева Т.Т.</i> Инновациялық әлеуеттің негізін зерттеу	1	157

**Указатель статей, опубликованных
в «Вестнике Карагандинского университета» в 2012 году.
Серия «Экономика»**

№ с.

К 20-ЛЕТИЮ НЕЗАВИСИМОСТИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

<i>Каренов Р.С.</i> Кадровый менеджмент и возникновение его новой технологии: от управления персоналом к управлению человеческими ресурсами	3	4
---	---	---

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ ИННОВАЦИОННОЙ
И ИНДУСТРИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В КАЗАХСТАНЕ**

<i>Андарова Р.К.</i> Нефтегазовый сектор экономики — главный приоритет, обеспечивающий экономический рост в Республике Казахстан	3	17
<i>Бисеков А.Т., Сураганова С.К.</i> Пути совершенствования механизма регулирования рынка труда в АПК	2	9
<i>Бокижанова Ф.И.</i> Региональный аспект индустриально-инновационной политики в Казахстане	1	4
<i>Каренов Р.С.</i> Методология Всеобщего (Тотального) управления качеством	3	4
<i>Каренов Р.С.</i> Сервисный менеджмент — новая концепция современного управления	4	4
<i>Мамбетова С.Ш.</i> Методика нормирования основных элементов оборотных средств промышленного предприятия	3	24
<i>Matraeva D.G., Tashenova L.V.</i> The place of the entertainment industry in the overall structure of the tourist market of the Republic of Kazakhstan	2	16
<i>Mesut Yilmaz.</i> Theoretical overview on European and Kazakhstan Venture Capital	1	25
<i>Райханова Г.А., Байтогаева Б.Б.</i> Результативность и возможности применения зарубежного опыта повышения активности субъектов малого бизнеса	1	12
<i>Романько Е.Б., Блялева К.С.</i> Проектный подход к управлению инновационными процессами в организации	1	18
<i>Спицын А.Т.</i> Н.А.Назарбаев — инициатор и организатор системного решения глобальных проблем мировой экономики	2	4
<i>Темирбулатова М.А.</i> Унификация туристики в аграрном секторе: казахстанская модель в условиях устойчивого развития и «зеленой» экономики	3	32
<i>Турысбекова Г.К., Кокебаева А.М., Оспанов Е.Ж.</i> Вопросы расширения форм и сфер применения государственного-частного партнерства	2	22
<i>Хамзина Г.М.</i> Индустриально-инновационная технология и проблемы развития сельского хозяйства (на примере Агропромышленного комплекса Карагандинской области)	2	27

**АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО
МЕНЕДЖМЕНТА И МАРКЕТИНГА**

<i>Аменова С.С., Ержанова А.М.</i> Управление качеством продукции с учетом технико-экономических функций	3	63
<i>Герасимчук В.И.</i> Аутсорсинг и современные концепции менеджмента	4	33
<i>Дамбаулова Г.К.</i> Значимость информационно-консультационной службы по результатам маркетинговых исследований	3	80
<i>Казбеков Т.Б.</i> Совершенствование управления предприятием, состоящим из ряда функциональных подсистем	4	39
<i>Казбеков Т.Б., Каренов К.М.</i> Группы и виды процессов проектного менеджмента	1	42
<i>Казбеков Т.Б., Каренов К.М.</i> Типы построения организационных структур управления проектами	2	43
<i>Казбеков Т.Б., Каренов К.М.</i> Проблемы управления реализацией проекта	3	57
<i>Каренов Р.С.</i> Современные и новейшие концепции менеджмента	2	34
<i>Каренов Р.С.</i> Теория и практика управления рисками в менеджменте	1	29
<i>Каренов Р.С.</i> Становление и развитие концепции маркетинг-менеджмента	3	42
<i>Каренов Р.С.</i> Сущность, особенности и принципы менеджмента в сфере услуг	4	18

<i>Нурсултан Д.Т.</i> Эффективность комплексного маркетингового подхода к решению проблем в турбизнесе Казахстана	3	74
<i>Сланов Е.К.</i> Маркетинг-контроллинг как система организации контроллинга результатов маркетинг-менеджмента на предприятии.....	1	49
<i>Сураганова С.К., Ляшенко С.Д.</i> Кадровое планирование в рыночных условиях хозяйствования	2	52

ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ И ОТРАСЛЕЙ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН В СВЕТЕ ВХОЖДЕНИЯ ЕЕ В ЧИСЛО 50-ТИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНЫХ СТРАН МИРА

<i>Акбаев Е.Т.</i> Инвестиционная политика в стратегии предприятия.....	1	56
<i>Бугубаева Р.О., Глазунова С.Б.</i> Вопросы обеспечения качества образовательных программ: опыт Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза.....	2	90
<i>Ержанова С.К.</i> Особенности и возможности изменения организационных структур при реализации выбранной стратегии туристской фирмы	1	65
<i>Иманбекова А.М.</i> Пути решения проблем охраны здоровья и поддержания оптимальной работоспособности рабочих на горнодобывающих предприятиях	4	61
<i>Каренов Р.С.</i> Теоретические основы и практические приложения инновационного менеджмента в контексте развития современных предприятий	2	56
<i>Ланцев Д.А.</i> Доступность жилой недвижимости на первичном и вторичном рынках Республики Казахстан	1	79
<i>Мамраева Г.Б., Рахимжанова К.К.</i> Современное состояние предпринимательской деятельности в Республике Казахстан.....	1	72
<i>Mamrayeva D.G., Tashenova L.V.</i> The analysis of the development of sport tourism in the Republic of Kazakhstan	4	54
<i>Нурлихина Г.Б., Ашимова Р.М.</i> Структурообразующие факторы Западного Казахстана и их вклад в обеспечение устойчивости экономики РК	2	78
<i>Притворова Т.П., Бектлеева Д.Е., Утебаева Ж.А.</i> Методические подходы к оценке потребностей пожилых граждан и инвалидов в специальных социальных услугах на дому	2	83
<i>Романько Е.Б.</i> Научно-технический прогресс как решающий фактор экономического роста и конкурентоспособности	4	47
<i>Tileuberdinova A.T., Askeyev A.G.</i> Governmental regulation of the tourism industry in the Republic of Kazakhstan	2	70
<i>Уахитова Г.Б.</i> Тенденции развития делового туризма в Казахстане	1	87
<i>Уахитова Г.Б.</i> Тенденции развития делового туризма в Казахстане	2	97

ЭКОНОМИКО-МАТЕМАТИЧЕСКОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМ

<i>Горлов В.В.</i> Методы учета затрат и калькулирования себестоимости и основные направления их совершенствования.....	2	110
<i>Ескерова З.А.</i> Основные инструменты в арсенале статистических методов контроля качества продукции.....	1	94
<i>Косдаuletova P.E.</i> Выявление резервов снижения трудоемкости горных работ на очистных и подготовительных забоях угольных шахт.....	2	117
<i>Мишулина О.В., Горелова Н.С.</i> Использование СVP-анализа для обоснования управленческих решений в зерновом производстве.....	2	103
<i>Стыбаева А.З.</i> Актуальность изучения характера взаимосвязи между постоянными, переменными и общими издержками производства	4	68
<i>Турлай И.С.</i> Методика оценки воздействия региональной экономической интеграции на привлечение прямых иностранных инвестиций	1	104

ФИНАНСОВО-КРЕДИТНАЯ СИСТЕМА

<i>Акбаев Е.Т.</i> Проблемы формирования и использования финансов отечественных предприятий	3	87
<i>Акыбаева Г.С.</i> Методические основы определения и анализа уровней производственного, финансового и производственно-финансового леввериджа.....	3	94
<i>Алина Г.Б., Джумабекова А.Т.</i> Теоретические аспекты формирования и функционирования рынка инвестиций.....	4	83

<i>Аменова С.С.</i> Пути финансового оздоровления и предотвращения банкротства предприятий...	1	114
<i>Глазьев С.Ю., Байзаков С.Б., Еришов М.В., Митяев Д.А., Фетисов Г.Г.</i> К устойчивому росту через справедливый мировой экономический порядок	3	99
<i>Есенгельдин Б.С., Аканаева Т.А.</i> Определение текущих финансовых потребностей предприятия и способы их покрытия.....	2	123
<i>Есенгельдин Б.С., Жахметова А.К., Есенгельдина А.С.</i> Методические основы оценки финансовой устойчивости предприятия в современных условиях.....	4	76
<i>Каренов Р.С.</i> Финансовый менеджмент как теоретическая и практическая область знаний.....	1	122
<i>Карибаев Е.С.</i> Место и роль финансового менеджмента в коммерческом банке.....	1	136
<i>Койтанова А.Ж.</i> Определение экономической эффективности финансового лизинга путем денежного оборота	2	130
<i>Комекбаева Л.С., Байсбай Е.М.</i> Зарубежный опыт формирования межбюджетных отношений	2	142
<i>Мусина С.Т.</i> Проблемы сбалансированности платёжного баланса Республики Казахстан.....	1	143
<i>Тусибаева Г.С.</i> Рынок аудиторских услуг и факторы, определяющие его развитие	2	136
<i>Шокан Р.</i> Развитие арендного жилья на рынке недвижимости.....	2	148

КРИТИКА И БИБЛИОГРАФИЯ

<i>Ахметжанов Б.А., Андарова Р.К., Казбеков Т.Б.</i> Исследование проблем оценки эколого-экономической и социальной эффективности геотехнологических методов добычи полезных ископаемых	1	165
---	---	-----

ТРИБУНА МОЛОДОГО УЧЕНОГО

<i>Ахметова А.С.</i> Исследование операций как научный подход к проблеме принятия управленческих решений.....	2	155
<i>Бейсенова Ж.Ж.</i> Перспективы обеспечения устойчивого экономического роста в Казахстане ..	3	113
<i>Ескендир Н.Н.</i> Система и направления работ по управлению трудовыми ресурсами предприятия.....	1	150
<i>Иманбекова А.М.</i> Приоритетные направления снижения себестоимости добычи руды на предприятиях цветной металлургии	3	119
<i>Каренов К.М.</i> Теоретические и методические основы оптимизации сетевых моделей по времени	4	90
<i>Муратбекова Ж.А.</i> Организационные структуры управления предприятиями топливно-энергетического комплекса Казахстана.....	4	96
<i>Нурғалиева А.А.</i> Процесс корреляционно-регрессионного анализа экономических явлений в сельском хозяйстве.....	4	110
<i>Орынбасарова Е.Д.</i> Управление инвестиционной деятельностью в странах Евразийского экономического сообщества.....	3	127
<i>Тусупов А.М.</i> Альтернативная энергетика в свете проблем индустриально-инновационного развития Республики Казахстан.....	4	103
<i>Хайдарғалиева Т.Т.</i> Исследование сущности инновационного потенциала.....	1	157