

Нұрсейтова Г.Б., Курманалина Ж.Е., Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ,
Қазақстан, Алматы
Jan_k_555@mail.ru

Құрылыс өнімінің сапасын арттыру арқылы бәсекеге қабілеттілікті жоғарылату

Қазіргі уақытта Қазақстанда құрылыс сапасын арттыру мәселесі айтарлықтай өзекті болып табылады. Құрылыс кәсіпорындары қызметінде өнімінің сапасы маңызды көрсеткіштер қатарына жатады. Құрылыс сапасын арттыру мәселесі стратегиялық сипатта және құрылыс кәсіпорынының бәсекеге қабілеттілігіне әсер ететіндіктен өзекті мәселе болып қала бермек. Дегенмен, құрылыс кәсіпорындарының бәсекеге қабілеттілігін қалыпты деңгейде ұстау үшін сәйкес миссия, материалды техникалық база, білікті және ынталы персонал ғана емес, өндірісті ұйымдастыру және басқарудың, оның ішінде құрылыс өнімі сапасын тиімді басқарудың жақсы қалыптасқан жүйесі болуы қажет. Құрылыс өнімі сапасының артқанынан, құрылыс кәсіпорынының дамуын, ғылыми техникалық жетістіктерді енгізуін, құрылыс өндірісінің тиімділігінің артуын білуге болады.

Түйін сөздер: сапа, құрылыс өнімі сапасы, бәсекеге қабілеттілік, миссия.

Нурсейтова Г.Б., Курманалина Ж.Е., КазНУ им.аль-Фараби,
Казахстан, Алматы

Повышение конкурентоспособности через увеличение качество продукции в строительстве

Вопрос о развитие качество строительство в Казахстане на современном этапе глобальная тема. Качество продукта на работе предприятий строительства важные показатели. Проблема о развитие качество в строительстве имеет стратегический характер и влияет на рост конкурентоспособности строительной предприятий. Но, строительство на уровне форму способности нужен для того, чтобы держать конкуренцию предприятий соответственно нужна миссия, техническое основание материал, знание и персонал не только инициатор, внутри предприятия должен быть эффективная система управление качеством продукции в строительстве. Повышение качество продукции в строительстве влияет на развитие строительного предприятия, внедрение научно-технической новизны.

В статье сделаны предложения по повышению качества строительной продукции путем использования высокотехнологичной строительной техники и отечественных качественных материалов в условиях глобализации.

Ключевые слова: качество, качество строительство, стратегия, миссия, новизна.

G.B. Nurseitova, Zh.E. Kurmanalina

Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty

Increasing competitiveness through increased product quality in construction

The question of the development of the quality of construction in Kazakhstan at the present stage of global theme. Product quality at work construction enterprises important indicators. The problem of the development of quality in the construction of a strategic nature and affects the growth of competitiveness of the construction companies. But, at the level of form construction capacity is needed in order to keep the competition of enterprises respectively mission needs, technical base material, knowledge and staff not only initiator within the enterprise must be an effective system of product quality control in construction. Improving the quality of products in the construction of a building affects the development of the enterprise, the introduction of scientific and technological innovation.

In article offers on improvement of quality of construction production by use of hi-tech construction equipment and domestic qualitative materials in the conditions of globalization are made.

Key words: quality, quality construction, strategy, mission, quality control.

Құрылыс саласына сапа менеджменті жүйесін енгізу мәселесі – қолданыстағы нормалар мен ережелерді техникалық сақтау мәселесі ғана емес, сонымен қоса Қазақстанның жаңа салынған құрылыс нысанында әрбір қазақстандықтың өмір сүру, кәсіпкерлікпен айналысы жайлылығы мен қауіпсіздік мәселесі болғандықтан, зерттеу тақырыбы бүгінгі таңдағы өзекті мәселелердің бірі [1].

Сонымен, құрылыс жүргізу өндірісінің дамуына әсер ететін факторларға: құрылыс өнімі мен қызметінің сапасы, инновациялық потенциал, сервистік қызмет көрсетуді ұйымдастыру, инвестициялық тартымды ахуал, материалдық, қаржылық, еңбек және басқа да өндірістік ресурстар, өнімді жабдықтау және өткізуді рационалды ұйымдастыру, құрылыс кәсіпорындарындағы еңбеккерерді әлеуметтік қолдау жатады.

Сапа қазіргі таңда саяси, экономикалық және адамгершілік категориялар ретінде қалыптасты. Құрылыс өнімінің сапасы дегеніміз - азаматтардың денсаулығы, ыңғайлылығы және көңіл-күйі, сонымен қатар, тұрғызылған нысандардың қауіпсіздігі, сенімділігі, қаражат. Өнім сапасы кәсіпорын қызметінің маңызды көрсеткіштерінің қатарына кіреді. Ал өнім сапасын арттыру нарық жағдайында әрекет ете білуді, ғылыми техникалық жетістіктерді енгізгендікті, өндіріс тиімділігінің артқандығын білдіреді.

Құрылыс өнімдері сапасына жоғары талаптардың қойылуына құрылыс кәсіпорындарының басқаруына өзгерістер енгізуді міндеттейтін жаһандық нарық талаптары әсер етіп отыр. Өйткені, олардың нарықтық қатынастары құрылыс нысанының бәсекке қабілеттілігін арттыруға бағытталған. Сондықтан, құрылыс үдерісінің барлық кезеңінде де өнім сапасының ғылыми-техникалық прогресстің жетістіктерімен деңгейлес болуын белсенді түрде қамтамасыз ету керек [1].

Сапалы құрылыс мәселесінде екі негізгі фактор рөл атқарады. Біріншісі – мемлекет тарапынан құрылыс саласын бақылау. Бүгінде құрылыстың барлық кезеңдерінде бақылау жер телімін бөлуден бастап, нысанды пайдалануға қабылдау және ғимаратты әрі қарай пайдалануға дейін мемлекет тарапынан үлкен назарды қажет етеді. Дегенмен бұл бағытта оң өзгерістер бар. 2012 жылы ҚР Құрылыс істері және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық агенттігіне мемлекеттік сәулет-құрылыстық бақылау және лицензиялау мәселелері бойынша жергілікті атқарушы билік органдарының (әкімдіктер) қызметтері мен өкілеттіктері берілді.

Екіншісі – еліміздің құрылыс алаңдарында тиісті тәжірибесі мен мамандығы жоқ адамдар жұмыс жасайды. Бүгінде Қазақстанда жұмысшы мамандықтар мамандары (дәнекерлеушілер, бетоншылар, жөндеушілер, арматурашылар, тас қалаушылар) мен төменгі және орта буын басшыларының (бригадирлер, прораб, ауысым және учаске басшылары) өткір жетіспеушілігі байқалады. Дүниежүзілік сауда ұйымына кіруге дайындық ретінде Алматы облысы кәсіпорындарында ИСО халықаралық сапа менеджментін енгізу жұмыстары басталып та кетті. Өткен жылы 74 кәсіпорынға ИСО 9000-14000 халықаралық сапа стандарттары мен экологиялық менеджмент жүйелері енгізілсе, биылғы жылы 92 кәсіпорын халықаралық сапа стандарттары мен экологиялық менеджмент жүйелеріне сәйкес жұмыс істеп жатыр. Бұл көрсеткіш өткен жылмен салыстырғанда 65,6 пайызға артық [2].

Әр түрлі салалар менеджментінде қолданылатын халықаралық стандарттардың озық тәжірибелеріне – ИСО 9001 сапа менеджменті жүйесі, ИСО 14001 экологиялық менеджменті және т.б. жатады. Аталған стандарттардың талаптарын ескере отырып, сапаны жүйелі басқару және кәсіпкерлікті тұрақты дамыту стратегиясына сәйкес құрылыс кәсіпорындарында заманауи сапа менеджменті жүйесін енгізуге болады.

Сапа менеджменті жүйесінің енгізіуі кәсіпорындар мен тұтынушыларға талаптарға толық сәйкес келетін құрылыс өнімдерін ұсынуға және тұтынға мүмкіндік беретіндіктен сенімділік береді. ИСО 9001:2001 стандартының сапа менеджменті жүйесіне қоятын талаптары кез келген өнеркәсіп немесе экономика секторында шығарылатын өнім категориясына қарамастан жаппай қоланылады. Бірақ та, өнімге қойылатын талаптарды тұтынушылар немесе тұтынушы сұранысына сәйкес ұйымдар бекітеді. Өнімге қойылатын талаптар техникалық жағдайдан, өнім стандартынан, үдеріс стандартынан, келісім шарттар мен регламенттерден тұруы мүмкін.

Құрылыс жүргізуші ұйымға сапа менеджменті жүйесін енгізу келесі үдерістерден тұрады: тұтынушылар және басқа да қызығушылығы бар жақтардың қажеттілігін ескеру, құрылыс өнімінің сапасына байланысты ұйым саясатын және мақсаттарын айқындау, сапаға қатысты мақсаттарға жету үшін үдерістер мен жауапкершілікті белгілеу, қажетті ресурстар көлемі мен сапасын айқындау және олармен қамтамасыз ету, әрбір үдерістің нәтижелігі мен тиімділігін анықтауға және бағалауға арналған әдістеме жасау, СМЖ-ін үнемі жетілдіріп отыру [2].

Алматы облысы – еліміздегі экономикалық тұрақты дамудағы өңір болып табылады және де облыс үдемелі және әртараптандырылған экономикалық құрылымымен сипатталады.

Соңғы бірнеше жылда облыста макроэкономикалық көрсеткіштер өзгерісінің оң динамикасын қамтамасыз ететін қолайлы экономикалық ахуал қалыптасты.

Кесте 1 - Алматы облысы ЖӨӨ-де құрылыс саласының үлесі, пайызбен

Көрсеткіштер атауы	2007 ж.	2008 ж.	2009 ж.	2010 ж.	2011ж.	2012 ж.
Алматы облысының ЖӨӨ, барлығы	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
оның ішінде:						
құрылыс	4,8	6,0	7,9	7,1	7,6	8,4
Ескерту – Алматы облыстық сәулет және қала құрылысы басқармасының мәліметтері негізінде [2].						

ЖӨӨ құрылымында қарастырылып отырған уақыт кезеңінде облыс экономикасының нақты секторындағы мына салалар ең үлкен үлестік салмаққа ие болып отыр: өнеркәсіп, құрылыс, көлік және байланыс. Олардың ЖӨӨ көлеміндегі жиынтық үлесі 2007 жылғы 64,2 %-ды құраса, 2012 жылы 64,9%- ды құрады. Ал құрылыс саласының үлесі соңғы жылдары орташы 7-8%-ды құрап, салыстырмалы түрде тұрақты болып отыр.

Алматы қаласында 2007-2012 жылдар аралығында 2872 пәтер пайдалануға берілген. Аймақта білікті дәрігерлерді тұрақтандыру мақсатында медицина саласы қызметкерлеріне арнап 50 пәтерлік үй және бюджеттік сала қызметкерлеріне арналған 30 пәтерлік тұрғын үй құрылысы аяқталды. 2012 жылдың өзінде 420 жуық пәтер пайдалануға берілген.

Көпқабатты тұрғын үй салуға келер болсақ, арендалық тұрғын үйлердің құрылысына республикалық бюджеттен 789 млн.теңге қаралса, осы бағытта облыстық бюджеттен 180 млн. теңге бөлінді. Аталған қаржыға жоспарға сай 8,5 мың шаршы метр болатын 125 пәтер пайдалануға беріледі, яғни облыс орталығынан 24 пәтерлік 6 және 18 пәтерлік 4 көпқабатты тұрғын үй салынады.

«Қолжетімді баспана» бағдарламасы аясында республикалық бюджеттен 787, 04 млн. теңге бөлініп, құрылыс жұмыстары жүргізілуде. Алдағы жылы жас отбасыларға берілетін жеті 50 пәтерлік, бір 40 және екі 30 пәтерлік тұрғын үйдің құрылысы басталады деп күтілуде [2].

2012 жылдың қорытындысы бойынша өңірдің 129 кәсіпорнына сапа менеджмент жүйесін енгізді, бұл өткен жылдың осы кезеңімен салыстырғанда 7,9 % артық. Оның ішінде салалар бойынша: құрылыс материалдары мен құрылысқа – 88, мұнай химиясына – 10, металлургияға – 4, тамақ өнімдері технологиясына – 5, агроөнеркәсіптік кешен мен ауылшаруашылығына – 4, көлікке – 2, жеңіл өнеркәсібіне – 1. Қызмет көрсететін кәсіпорындар бойынша: басқа қызметтер – 8, ақпараттық коммуникация – 1, денсаулық сақтау – 1, білім беру – 1. Облыста экспорт болжанған 6 өнеркәсіпке менеджмент жүйесі енгізілген, бұл өткен жылдың осы кезеңімен салыстырғанда 100 % құрайды.

Құрылыс саласы қызметінде неғұрлым жоғары сапалық көрсеткіштерге қол жеткізу үшін аймақтағы «Қаз- Құрылыс» Акционерлік қоғамы ИСО 9001 – 2009 сапа менеджменті жүйесімен қызмет жасауда.

Мысал ретінде, аймақ құрылысында өзіндік үлесі бар «Қаз-Құрылыс» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің қызметіне тоқталамыз. Кәсіпорын Алматы облысындағы құрылыс индустриясы саласындағы тәжірибелі және алдыңғы қатарлы кәсіпорын. «Қаз-Құрылыс» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінде алға қойылған мақсаттар мен міндеттерді іске асыру үшін және барлық жұмыстар мен жобаларды сапалы орындауға қажетті қуатты материалдық-техникалық базасы бар. Аумағы 0,35 га-ды құрайтын Алматы қаласындағы негізгі базасында басты офис (2 қабатты ғимарат), жөндеу-механикалық бокс, цехтар, қойма және т.б. орналасқан. Жөндеу-механикалық цех темірден және пластикадан әр түрлі бұйымдар және конструкциялар жасауға қажетті барлық құралдармен, ал механикалық учаске қажетті станоктар паркі мен білікті персоналмен жабдықталған. Сонымен қатар, «Қаз-Құрылыс» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің жұмысшылардың жұмыс істеуіне және демалуына қажетті барлық жағдайы жасалған (тұрғын жайы, асхана) жылжымалы тұрмыстық базасы бар [2].

«Қаз-Құрылыс» Жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің негізгі технико-экономикалық көрсеткіштері төмендегідей. Көрсетілген қызмет көлемінен түскен түсім 2010 жылы 195 442,6 млн. теңге болса, 2012 жылы 115 977, 1 млн. теңге болып, 89944,5 млн. теңгеге немесе 61,4 %-ға күрт кеміген. Түсімнің кемуіне аймақтың құрылыс нарығындағы бәсекелестік жағдайында жұмыс көлемінің азаюы мен құрылыс фирмасының шаруашылық және ұйымдастырушылық іс-қызметіндегі кемшіліктер әсер еткен.

«Қаз-Құрылыс» серіктестігінің қызмет етуіндегі болып жатқан өзгерістер сапа менеджменті жүйесіне сыртқы және ішкі факторлардың әсерінен туындап отыр. Сапа менеджменті саясатының аясында енгізілген өзгерістерге басшылық тарапынан бағалаулар мен экономикалық талдаулар жасалынады.

Сонымен, отандық өнімнің бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату, өндірісті жетілдіру және әртараптандыру мақсатында Алматы облысында индустриалды-инновациялық даму бағдарламасына сәйкес өңірде 2012 -2015 жылдарға арналған ИСО сапасының халықаралық стандартын енгізу бағдарламасы кезең-кезең жүзеге асырылуда.

Бұл бағдарламаның мақсаты жоғары технологиялық және бәсекеге қабілетті өндірісті ұйымдастыру, өнімнің жаңа түрлерін шығаруды игеру, сондай-ақ әлеуметтік қиындықтарды шешу үшін қосымша инвестиция, технологияларды пайдалану есебінен өңірдің жедел дамуын қамтамасыз ету; облыс әкімінің басшылығымен үйлестіру және техникалық кеңес мәжілісін өткізу; ИСО сапасының халықаралық стандартын енгізу бойынша үйрету семинарларын өткізу. Мысалы, 2012 жылы Алматы облысында ИСО және т.б., бірл. стандарттарын игерген кәсіпорындар мен ұйымдар саны 120 болса, 2015 жылға қарай 140 дейін жеткізіледі деп жоспарлануда.

Қазіргі таңда отандық құрылыс саласының алдында ДСҰ-на мүшелікпен бірге келетін бәсекелестікке төтеп беру, ішкі және сыртқы нарықта өз ұстанымын сақтап қалу және бекіту, бәсекелестігі төмен факторларды болдырмау сияқты өнім сапасын арттыру мәселелері тұр [3].

Кесте 2 - Алматы облысында ИСО сапасының халықаралық стандартын енгізу бағдарламасының жүзеге асуы

Индикаторлар, көрсеткіштер атауы	2012 ж.	2013 ж.	2014 ж.	2015 ж.
Инновациялық –белсенді кәсіпорындар саны	12	16	20	23
2014- жылдарға енген жаңа технологияар саны	4	5	7	9
Менеджмент жүйесінің халықаралық стандарт талаптарына сай сертификациясы мен енгізілген ұсыныстарды талқылауға арналған кәсіпкерлер мен дамушы институттар кездесулерінің саны	2	2	2	2
ИСО және т.б., бірл. стандарттарын игерген кәсіпорындар мен ұйымдар саны	120	126	132	140
Менеджменттің сертификатталған жүйесін шетке шығаруға бағдарланған кәсіпорындар саны, бірлік	7	8	9	10
ИСО халықаралық стандартының сапасына сай келу сұранысын үйрету семинарларының саны	10	10	10	10
Инновациялық өнімді өндіру көлемі, млн. тг.	67,5	68,0	69,0	70,0
Ескерту – Алматы облыстық сәулет және қала құрылысы басқармасының мәліметтері негізінде жасалған болжам [2].				

Сапаның қалыптасуына әсер етуші факторларға құрылыс өнімі нарығын зерттеу, өнімге қойылатын талаптарды қалыптастыру, бастапқы шикізаттар мен материалдардың сапасы, жобалау сапасы, дайын өнімді бақылау жатады. Өнім сапасын ынталандырушы факторларға: өндірістің әлеуметтік және экономикалық мақсаты, басқару ерекшеліктері, баға қалыптастыру, еңбеккерлердің материалдық қызығушылығы, сапасыз құрылыс өндірісіне санкциялар жатады [4].

Құрылыс жүргізуші ұйымға сапа менеджменті жүйесін енгізу келесі үдерістерден тұрады: тұтынушылар және басқа да қызығушылығы бар жақтардың қажеттілігін ескеру, құрылыс өнімінің сапасына байланысты ұйым саясатын және мақсаттарын айқындау, сапаға қатысты мақсаттарға жету үшін үдерістер мен жауапкершілікті белгілеу, қажетті ресурстар көлемі мен сапасын айқындау және олармен қамтамасыз ету, әрбір үдерістің нәтижелігі мен тиімділігін анықтауға және бағалауға арналған әдістеме жасау, СМЖ-ін үнемі жетілдіріп отыру.

Құрылыс саласының сапасына бақылау жасау тапсырыс берушілер мен инвесторларды шынымен де алаңдататын мәселе болып отыр. Мемлекеттік сараптамалау нысандарды жобалауда орын алуы мүмкін кемшіліктердің алдын алу, нысандардың құрылымдық және технологиялық қауіпсіздігін және нысандарда белгіленген жұмыс көлемі мен қаржы шығындарының шынайылығын қамтамасыз ету жөніндегі міндеттердің бүтіндей бір кешенін шешуге бағытталған шара. Құрылыс материалдарын өндіруші кәсіпорындар арасында тең құқықты бәсекелестіктің қалыптасуын және монополияға қарсы заңдылықтардың сақталуын басшылыққа алу қажет. Сондай-ақ кәсіпорындарға салық және кеден заңы, экология бойынша заңдық кеңестер беруді де жолға қою керек.

Қазақстан Республикасының барлық аймақтарында және Алматы облысында түрлі құрылыстар салу әлеуметтік мәселені шешу дегенді білдірер еді. Ең алдымен халыққа жұмыс көзі пайда болады, бұған қоса, ол облыстың экономикасын көтереді.

Әдебиеттер:

1. Несіпбаев Ж.Н. Даму бағдарламаларына сәйкес құрылыс сапасын жақсарту мәселелері // ЖМУ Хабаршысы, №4 (36). – Алматы, 2012 жыл.-174-176 б.
2. Адлер Ю.П., Шеметова С.Е. Путь к системе экономики качества // Стандарты и качество. - 2010 - №4. – С. 98-99
- 3.Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством. - М.: ИНФРА-М, 2008. – С. 172-176.
4. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в строительстве. - М.: Магистр, 2008. - С. 88-89.

References:

1. Nesipbaev Zh.N. Damu bagdarlamasy//ZhMU Khabarshysy, №4 (36). - Almaty, 2012 zhyl. - 174-176 b.
2. Adler Yu.P., Shemetova S.E. Put' k sisteme ekonomiki kachestva // Standarty i kachestvo. - 2010 -№ 4. – S. 98-99
3. Basovskiy L.E., Protas'ev V.B. Upravlenie kachestvom. - M.: INFRA-M, 2008. – S. 172-176.
4. Kobyak M.V., Skobkin S.S. Upravlenie kachestvom v stroitel'stve. - M.: Magistr, 2008. - S. 88-89.

Нурсейтова Г.Б., Курманалина Ж.Е., КазНУ им.аль-Фараби,
Казахстан, Алматы

Повышение конкурентоспособности через увеличение качество продукции в строительстве
Резюме. Вопрос о развитие качество строительство в Казахстане на современном этапе глобальная тема. Качество продукта на работе предприятий строительства важные показатели. Проблема о развитие качество в строительстве имеет стратегический характер и влияет на рост конкурентоспособности строительной предприятий. В статье сделаны предложения по повышению качества строительной продукции путем использования высокотехнологичной строительной техники и отечественных качественных материалов в условиях глобализации.

Ключевые слова: качество, качество строительство, стратегия, миссия, новизна.

G.B. Nurseitova, Zh.E.Kurmanalina

Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty

Increasing competitiveness through increased product quality in construction

Summary. The question of the development of the quality of construction in Kazakhstan at the present stage of global theme. Product quality at work construction enterprises important indicators. The problem of the development of quality in the construction of a strategic nature and affects the growth of competitiveness of the construction companies. In article offers on improvement of quality of construction production by use of hi-tech construction equipment and domestic qualitative materials in the conditions of globalization are made.

Key words: quality, quality construction, strategy, mission, quality control.

Анкета

Фамилия	Нурсейтова
Имя	Гулмира
Отчество	Бектургановна
Фото	
Научная степень	к.э.н.
Ученое звание	доцент
Должность с кафедрой или департаментом	к.э.н., доцент, преподаватель
Место работы	Казахский Национальный Университет им. Аль-Фараби
Раб. адрес	Республика Казахстан, г.Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337
Адрес на который Вы бы хотели получить	Республика Казахстан, г.Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337

авторский экземпляр	
E-mail, телефон	n.gulmyra@mail.ru
Научные интересы	Управление риском, Система качество и управление

Application form

Фамилия	Nurseitova
Имя	Gulmyra
Научная степень	Cand. of Sc.
Ученое звание	associate professor
должность и кафедра или департаментом	Cand. of Sc., associate professor
Официальное название места работы на англ. языке (нужно для того чтобы кроме индексации автора, индексировалась и организация)	Al-Farabi Kazakh National University Kazakhstan Republic, 050040, Almaty, Al-Farabi St., 71 t: +77273773337

Анкета

Фамилия	Курманалина
Имя	Жанар
Отчество	Ерсултановна
Фото	
Научная степень	
Ученое звание	
Должность с кафедрой или департаментом	Магистрант 2 курса специальности «Менеджмент»
Место учебы	Казахский Национальный Университет им. Аль-Фараби
Адрес учебного заведения	Республика Казахстан, г. Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337
Адрес на который Вы бы хотели получить авторский экземпляр	Республика Казахстан, г. Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337
E-mail, телефон	jan_k_555@mail.ru , 8-7751653991
Научные интересы	Система качество и управление

Application form

Фамилия	Kurmanalina
Имя	Zhanar
Научная степень	
Ученое звание	
Должность и кафедра или департаментом	Master degree student
Официальное название места учебы на англ. языке для того чтобы кроме индексации автора, индексировалась и организация)	Al-Farabi Kazakh National University Kazakhstan Republic, 050040, Almaty, Al-Farabi St., 71 t: +77273773337

Нурсейтова Г.Б., Джулаева А.М., КазНУ имени аль-Фараби,
Қазақстан, Алматы
n.gulmyra@mail.ru

Современные методы обучения персонала компании

Развитие персонала является одним из важнейших направлений деятельности по управлению персоналом и факторов успешной деятельности производства. При этом инвестирование в развитие кадров играет большую роль, чем инвестирование в развитие и улучшение производственных мощностей.

В статье представлен анализ достоинств и недостатков существующих методов, применяемых в системах непрерывного профессионального образования и повышения квалификации персонала крупных зарубежных и отечественных компаний. При этом показано, что системы повышения квалификации персонала следует рассматривать как составную часть процесса поддержания высокой конкурентоспособности производимой компанией продукции.

Ключевые слова: конкурентоспособность; персонал; повышение квалификации; методы обучения; анализ достоинств и недостатков.

Нурсейтова Г.Б., Джулаева А.М., Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ,
Қазақстан, Алматы

Компания персоналын оқытудың жаңа әдістері

Мақалада персоналды оқыту - өндірістің табысты жұмыс істеуінің ең маңызды факторларының бірі екендігі көрсетілген. Бұл әсіресе қазіргі жағдайда, ғылыми – техникалық прогресс кәсіби білімдер мен тәжірибелердің ескіру процесін айтарлықтай жылдамдатқанда орын алып отыр. Персоналды дамыту деп жұмыскердің біліктілігін жоғарлатуға бағытталған іс-шаралардың жиынтығын айтамыз. Ол жалпы және кәсіби білім түріндегі қажетті білім, тәжірибе жинақтатып және кәсіпті игеруге оқыту, біліктілігін жоғарылату, оның мәселесі-дамытушы ҒТП-ке байланысты кәсіби білімі мен тәжірибесін жақсарту.

Алдыңғы қатарлы ұйымдар қз қызметкерлерінің кәсіби дамуына еңбек ақы қорының 2% –дан 10%-ға дейін құрайтын айтарлықтай қаржы шығындайды. «Дженерал моторс» сияқты компанияларда бұл сома жылына 1 млрд.АҚШ долларын құрайды. Бұл шығындар ұйымның өз қызметкерлерін дамытудағы күрделі салымдары болып табылады, оның қайтуын өнімділіктің жоғарлауы түрінде күтеді.

Түйін сөздер: персонал, персоналды оқыту, персоналды дамыту, оқыту әдстері.

G.B.Nurseitova, A.M.Dzhulaeva,
Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty
Modern methods of training companies

Staff development is one of the most important activities of personnel management and the success of the factors of production. At the same time investing in the development of staff plays a greater role than investing in the development and improvement of production facilities.

The article presents an analysis of the strengths and weaknesses of existing methods used in the system of continuing professional education and training of staff of major foreign and domestic companies. It is shown that the system of staff development should be seen as an integral part of the process of maintaining the high competitiveness of the company products.

Key words: competitiveness; staff; professional development; teaching methods; analysis of advantages and disadvantages.

Развитие персонала является одним из важнейших направлений деятельности по управлению персоналом и факторов успешной деятельности производства. При этом инвестирование в развитие кадров играет большую роль, чем инвестирование в развитие и улучшение производственных мощностей. Под развитием персонала понимается совокупность мероприятий, направленных на повышение квалификации и совершенствование психологических характеристик работников.

Организации создают специальные системы и методы управления профессиональным развитием, подготовкой резерва руководителей, развитием карьеры. В крупных корпорациях существуют специальные отделы профессионального развития, возглавляемые специалистами в этой области, имеющими большой опыт развития человеческих ресурсов. О важности этого процесса свидетельствует и то, что цели в области профессионального развития включаются в личные планы (от выполнения которых зависит размер вознаграждения) высших руководителей, вице-президентов, руководителей национальных компаний.

Ведущие организации затрачивают на профессиональное развитие своих сотрудников значительные средства — от 2 до 10% фонда заработной платы. Эти затраты являются капиталовложениями организации в развитие своих сотрудников, от которых она ожидает отдачи в виде повышения производительности.

Помимо непосредственного влияния на финансовые результаты компании, капиталовложения в профессиональное развитие способствуют созданию благоприятного климата в организации, повышают мотивацию сотрудников и их преданность организации, обеспечивают преемственность в управлении. Профессиональное развитие оказывает положительное влияние и на самих сотрудников. Повышая квалификацию и приобретая новые навыки и знания, они становятся более конкурентоспособными на рынке труда и получают дополнительные возможности для профессионального роста как внутри своей организации, так и вне ее. Это особенно важно в современных условиях быстрого устаревания профессиональных знаний.

Выделяют две стратегии развития персонала; ситуативное и системное обучение.

Первая стратегия основана на ситуативном обучении, когда какие-либо действия проводятся под конкретную существующую проблему. Очень часто, таким методом обучают отделы продаж. При этом компания может пригласить тренера, что конечно, дешевле, а также может обучить персонал в консалтинговой компании, что выйдет намного эффективнее, хотя и дороже. С консалтинговой компанией заключается договор, который гарантирует качество предоставляемых услуг.

В консалтинговой компании обучение персонала возможно по двум схемам. Первая схема предполагает, что руководство отправляет одного или несколько сотрудников на тренинги, которые проводятся по расписанию. Это хорошо сказывается на сотруднике, так как во время таких тренингов сотрудник знакомится со своими коллегами из других компаний, обменивается навыками и опытом.

В соответствии со второй схемой проводится корпоративный тренинг конкретно для сотрудников данной компании. В этом случае, программа тренинга организуется с учетом особенностей деятельности, корпоративной культуры, ее целей и задач. На основе реальных ситуаций сбыта продукции компании рассматриваются игры, упражнения и кейсы. Преимуществами корпоративного тренинга является возможность оценить уровень навыков и умений сотрудников на данный момент и создать программу обучения с учетом найденных проблем. Помимо тренингов крупные тренинговые компании организуют посттренинговые мероприятия для освежения полученных знаний через 2-3 недели после тренингового мероприятия, также в их обязанности входит предоставление отчетности с рекомендациями по группе сотрудников или по каждому сотруднику отдельно. Кроме того, корпоративные тренинги несут позитивный командообразующий эффект, так как имеет форму интересного общего мероприятия.

Вторая стратегия развития персонала содержит системный подход к стратегии развития персонала. При применении этой стратегии в рамках отдела персонала формируется подразделение, которое имеет задачу создать полноценную систему обучения сотрудников по четко определенному списку компетенций. При применении этой стратегии обучение происходит структурно и регулярно. Кроме того, данная стратегия позволяет сотрудникам отрабатывать самые необходимые навыки и умения, искать новые технологии и создавать новые традиции. Так как обучение проводится регулярно это позволяет повышать уровень профессиональных качеств персонала и является дополнительным и очень эффективным инструментом нематериального мотивирования и развития сотрудников.

Системное обучение персонала также проводится по двум схемам. Во-первых это может быть организация мероприятий собственными силами, но при этом компании нужно иметь материальную основу со специально подготовленной комнатой или залом, видео-камерами, и прочими устройствами, и штатом высококвалифицированных бизнес-тренеров. Во-вторых, это может быть сотрудничество с консалтинговыми компаниями, которая имеет все преимущества заказа корпоративного тренинга. При этом стоимость регулярного обучения в тренинговой компании ниже чем обучение на одном или двух тренингах, что делает обучение такого рода наиболее подходящим для среднего и малого бизнеса.

Многие компании для развития своего персонала используют современные методы обучения, к числу которых можно отнести следующие методы:

- Поведенческое моделирование;
- Сторителлинг;
- Обучение действием;
- Обучение в рабочих группах;
- Баскет – метод;
- Shadowing;
- Secondment;
- Buddying.

Поведенческое моделирование

Поведенческое моделирование нацелено на обучение персонала компании навыкам межличностного общения и изменения установок. Данный метод заключается в следующем:

- определение «поведенческой модели», (пример для подражания), профессионального поведения, которое предлагается освоить;
- максимально точно воспроизвести предложенную «поведенческую модель»;
- оценка успешности овладения соответствующими моделями поведения.

Поведенческое моделирование часто используется при прохождении стажировки молодого сотрудника. Например, профессиональный сотрудник обучает молодого специалиста как нужно привлекать клиентов, обслуживать их, быть более компетентным в своем деле.

После этого молодому специалисту дается возможность самостоятельно воспроизвести предложенную модель поведения.

Этот метод будет эффективным лишь в том случае когда, пример для подражания будет привлекательным для обучающегося и вызывать у него доверие и готовность следовать ему.

Обучаемому следует обратить внимание на изменение установок обучающихся в правильном направлении. Использование данного метода тем эффективнее, чем выше уровень мотивации обучающихся, чем лучше они понимают значение моделируемого поведения.

Сторителлинг

Сторителлинг (от английского Story Telling, дословно — «рассказывание историй») заключается в том, чтобы с помощью историй из жизни компании обучать молодых сотрудников правилам работы в корпорации. Данный метод используют в процессе подбора персонала на вакантные должности. При подборе персонала менеджер компании рассказывает историю возникновения и развития компании, таким образом он подготавливает его к ее традициям, философии, корпоративной культуре. При использовании данного метода не следует переусердствовать с позитивом, чтобы не было сильного расхождения с той информацией, которую сотрудник получит от коллектива в будущем.

Менеджер компании старается помочь новому сотруднику быстро адаптироваться в новом коллективе.

Обучение действием

Метод обучения действием «action learning» позволяет быстро и эффективно принимать решения в сложившейся ситуации, разрабатывать структуру и динамику организационных изменений.

Технология «обучение действием» является одним из самых эффективных способов обучения менеджеров без отрыва от работы. Число участников одной группы не должно превышать шести сотрудников, т.е., менеджеров, каждый из которых решает поставленную перед ним задачу. Они анализируют ситуации и постановку целей, предлагают пути по их достижению.

Целью данного метода является развитие у менеджеров навыков принятия решений, планирования и постановки целей, повышение ответственности и реальная возможность перейти от «слов» к «делу».

Обучение в рабочих группах

Часто в деятельности компании возникают непредвиденные ситуации и тогда необходимо в кратчайшие сроки принять соответствующие меры. В таких случаях формируется рабочая группа из профессиональных кадров. Максимальный состав группы должен достигать 9 человек. Перед специалистами ставится определенная задача, которую им нужно решить за конкретный промежуток времени. В рабочей группе выбирают ответственного, который определяет количество участников, организывает встречи, фиксирует итоговые решения группы. Группа в свою очередь разрабатывает алгоритм действий для эффективного решения поставленной задачи, а также определяет сроки ее реализации. Предложения, сформулированные участниками, передаются на рассмотрение руководству компании. Руководство компании может принять во внимание решение группы или отклонить их предложение.

Данный метод повышает мотивацию сотрудников, формирует навыки принятия решения.

Баскет – метод

Баскет – метод соответствует английским вариантам названий «In-Basket» и «In-Tray» (буквально: «basket»- корзина). Это метод обучения на основе имитации ситуаций, часто встречающихся в работе руководителей компаний. Обучаемому предлагают выступить в роли руководителя, которому требуется быстро разобрать накопившиеся на его столе деловые бумаги (корреспонденцию, докладные записки, отчеты, факсы, телефонограммы и т.д.), предприняв по ним определенные действия. Кроме того, он получает всю необходимую информацию о компании и о руководителе, от лица которого ему приходится выступать.

Обучаемый должен проанализировать каждый документ, упорядочить всю предложенную информацию, выявить наиболее важные проблемы, определить, какая информация является наиболее существенной, и на основе этого анализа принять решения по предложенным материалам и подготовить соответствующие документы (приказы, распоряжения, письма, служебные или докладные записки и пр.).

Данный метод позволяет оценить способность кандидата к работе с информацией, к ее распределению по степени важности, срочности, приоритетности и умение принимать решения на основе имеющейся информации.

Метод Shadowing

Shadowing переводится как «бытие тенью». Shadowing можно использовать для всех уровней персонала.

Например, молодого сотрудника компании решили повысить в должности и назначить начальником отдела. Руководство предоставляет ему возможность около двух дней побыть «тенью» начальника.

В роли «тени» молодой сотрудник наблюдает за действиями начальника в течение всего времени работы. Таким образом, сотрудник становится свидетелем «двух дней из жизни начальника», получает информацию о том, какие особенности есть у выбранной им карьеры, каких знаний и навыков ему не хватает, какие задачи ему предстоит решать. После проведения работы, сотрудник делает для себя выводы.

Этот метод можно использовать при повышении сотрудника в должности, при переквалификации на другую специальность и в процессе адаптации новых сотрудников.

Обучение по методу Secondment

Secondment означает командирование. Такая форма обучения является разновидностью ротации персонала, при которой сотрудника «командируют» на другое место работы (в другой департамент, отдел или подразделение) на определенное время, а затем он возвращается к своим прежним обязанностям.

Данный метод дает возможность сотруднику компании узнать больше о компании, об особенностях выполнения работ, обменяться опытом, освоить новые навыки, оценить свои способности, улучшить навыки межличностного общения.

Обучение по методу «buddying»

Метод «buddying» заключается в том, что за сотрудником компании закрепляется «buddy», партнер. Его задача – предоставлять постоянную обратную связь о действиях и решениях того сотрудника, за кем он закреплен. Партнер следит за действиями сотрудника, как профессионально и грамотно он принимает соответствующие решения. Иногда бывает очень полезно взглянуть на свои действия и реакции со стороны, «buddy» предоставляет такую возможность. Метод buddying основан на предоставлении информации и обратной связи при выполнении задач, связанных с освоением новых навыков, выполнением профессиональных обязанностей.

Особенность данного метода заключается в том, что сотрудник компании может получить объективную информацию о своей работе, наметить точки личного и профессионального роста, а также увидеть недостатки и своевременно исправить их, создать интерактивное общение, улучшить навыки межличностного взаимодействия.

В настоящее время во многих компаниях используют множество различных методов обучения. Каждый из них имеет свои достоинства и недостатки.

При планировании обучения необходимо учитывать основные факторы влияющие на результат обучения. Выбор метода обучения зависит от конкретной цели: получить новые знания, сформировать умения, выработать установку на уровне мышления, ценностей. Для достижения этих целей необходимо использовать несколько методов обучения.

Литература:

1. Друкер П. Эффективный руководитель. – М.: Вильямс, 2011. – 224 с.
2. Маслов В.И. Стратегическое управление персоналом в условиях эффективной организационной культуры. – М.: Издательство «Финпресс», 2010. – 288 с.
3. Моргунов Е. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – Изд. 2-е перераб. и доп. - М.: Издательство журнала «Управление персоналом», 2005, 550 с.
4. Стаут Л.У. Управление персоналом. Настольная книга менеджера / пер. с англ. – М.: ООО «Издательство «Добрая книга», 2009. – 536 с.

References:

1. Druker P. Jeffektivnyj rukovoditel'. – M.: Vil'jams, 2011. – 224 s.
2. Maslov V.I. Strategicheskoe upravlenie personalom v uslovijah jeffektivnoj organizacionnoj kul'tury. – M.: Izdatel'stvo «Finpress», 2010. – 288 s.
3. Morgunov E. Upravlenie personalom: issledovanie, ocenka, obuchenie. – Izd. 2-e pererab. i dop. - M.: Izdatel'stvo zhurnala «Upravlenie personalom», 2005, 550 s.
4. Staut L.U. Upravlenie personalom. Nastol'naja kniga menedzhera / per. s angl. – M.: ООО «Izdatel'stvo «Dobraja kniga», 2009. – 536 s.

Нұрсейтова Г.Б., Джулаева А.М., Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ,
Қазақстан, Алматы

Компания персоналын оқытудың жаңа әдістері

Резюме. Мақалада персоналды оқыту - өндірістің табысты жұмыс істеуінің ең маңызды факторларының бірі екендігі көрсетілген. Бұл әсіресе қазіргі жағдайда, ғылыми – техникалық прогресс кәсіби білімдер мен тәжірибелердің ескіру процесін айтарлықтай жылдамдатқанда орын алып отыр. Персоналды дамыту деп жұмыскердің біліктілігін жоғарлатуға бағытталған іс-шаралардың жиынтығын айтамыз. Ол жалпы және кәсіби білім түріндегі қажетті білім, тәжірибе жинақтатып және кәсіпті игеруге оқыту, біліктілігін жоғарылату, оның мәселесі-дамытушы ЕТІП-ке байланысты кәсіби білімі мен тәжірибесін жақсарту.

Алдыңғы қатарлы ұйымдар кз қызметкерлерінің кәсіби дамуына еңбек ақы қорының 2% –дан 10%-ға дейін құрайтын айтарлықтай қаржы шығындайды. «Дженерал моторс» сияқты компанияларда бұл сома жылына 1 млрд. АҚШ долларын құрайды. Бұл шығындар ұйымның өз қызметкерлерін дамытудағы күрделі салымдары болып табылады, оның қайтуын өнімділіктің жоғарлауы түрінде күтеді.

Түйін сөздер: персонал, персоналды оқыту, персоналды дамыту, оқыту әдстері.

G.B.Nurseitova, A.M.Dzhulaeva,

Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty

Modern methods of training companies

Summary. Staff development is one of the most important activities of personnel management and the success of the factors of production. At the same time investing in the development of staff plays a greater role than investing in the development and improvement of production facilities.

The article presents an analysis of the strengths and weaknesses of existing methods used in the system of continuing professional education and training of staff of major foreign and domestic companies. It is shown that the system of staff development should be seen as an integral part of the process of maintaining the high competitiveness of the company products.

Key words: competitiveness; staff; professional development; teaching methods; analysis of advantages and disadvantages.

Анкета

Фамилия	Нурсейтова
Имя	Гулмира
Отчество	Бектургановна
Фото	
Научная степень	к.э.н.
Ученое звание	доцент
Должность с кафедрой или департаментом	к.э.н., доцент, преподаватель

Место работы	Казахский Национальный Университет им. Аль-Фараби
Раб. адрес	Республика Казахстан, г.Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337
Адрес на который Вы бы хотели получить авторский экземпляр	Республика Казахстан, г.Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337
Е-mail, телефон	n.gulmyra@mail.ru
Научные интересы	Управление риском, Система качество и управление

Application form

Фамилия	Nurseitova
Имя	Gulmyra
Научная степень	Cand. of Sc.
Ученое звание	associate professor
должность и кафедра или департаментом	Cand. of Sc., associate professor
Официальное название места работы на англ. языке (нужно для того чтобы кроме индексации автора, индексировалась и организация)	Al-Farabi Kazakh National University Kazakhstan Republic, 050040, Almaty, Al-Farabi St., 71 t: +77273773337

Анкета

Фамилия	Джулаева
Имя	Алмажан
Отчество	Мударисовна
Фото	
Научная степень	к.э.н.
Ученое звание	доцент
Должность с кафедрой или департаментом	к.э.н., доцент, преподаватель
Место работы	Казахский Национальный Университет им. Аль-Фараби
Раб. адрес	Республика Казахстан, г.Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337
Адрес на который Вы бы хотели получить авторский экземпляр	Республика Казахстан, г.Алматы инд.050040, ул. Аль-Фараби 71, тел:+77273773337
Е-mail, телефон	n.gulmyra@mail.ru
Научные интересы	Система качество и управление, Стратегический менеджмент

Application form

Фамилия	Dzhulayeva
Имя	Almazhan
Научная степень	Cand. of Sc.
Ученое звание	associate professor
должность и кафедра или департаментом	Cand. of Sc., associate professor
Официальное название места работы на англ. языке (нужно для того чтобы кроме индексации автора, индексировалась и организация)	Al-Farabi Kazakh National University Kazakhstan Republic, 050040, Almaty, Al-Farabi St., 71 t: +77273773337

