

Н.У. Мауленова, ҚазҰУ Физика-Техникалық факультеті «Жылуфизика және техникалық физика» кафедрасының магистранты (Алматы).

Г.А. Баймаханов, ҚазҰУ Физика-Техникалық факультеті «Жылуфизика және техникалық физика» кафедрасының аға оқытушысы, х.ғ.к. (Алматы);

А.Т. Турдалиев, Қазақ Қатынас Жолдары Университеті, профессор, т.ғ.д. (Алматы);

А.Б. Ырғабай, ҚазҰУ Физика-Техникалық факультеті «Жылуфизика және техникалық физика» кафедрасының магистранты (Алматы).

ЗАМАНАУИ ЖАҒДАЙЛАРДА ҚЫЗМЕТТЕР САПАСЫН ТАЛДАУ

Аңдатпа. Қазіргі таңда Қазақстандағы қызмет көрсету саласындағы модернизациялық даму бағытына байланысты кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін көрсетілетін қызмет деңгейіне байланысты бағалайды. Сапа ұғымы қызмет саласында әдетте тұтынушының қанағаттану деңгейіне байланысты болып табылады. Бұл мақалада тұтынушыға қызмет көрсету нәтижесі және қанағаттану деңгейі қызмет көрсету сапасының әдістемесі ретінде ұсынылған.

Түйін сөздер: қызмет саласы, сапа, қызмет сипаттамасы.

Аннотация. В настоящее время конкурентоспособность предприятия зависит от уровня обслуживания, в зависимости от направления модернизации в секторе услуг Казахстана. Концепция качества обычно зависит от степени удовлетворенности клиентов. В этой статье результаты обслуживания клиентов и уровень удовлетворенности представлены в качестве методологии качества

Ключевые слова: Сфера услуг, качество, свойства услуг.

Annotation. At present, the competitiveness of an enterprise depends on the level of service, depending on the direction of modernization in the service sector of Kazakhstan. The concept of quality usually depends on the degree of customer satisfaction. In this article, customer service results and satisfaction levels are presented as a quality methodology.

Keywords: . Service industry, quality, service properties.

Заманауи фирмалар ұсынатын қызметтер сапасы қызмет көрсету саласын дамытудағы маңызды проблемалардың бірі болып қалуда, бұл қызмет көрсету секторының рөлі және оның жетекші елдердің экономикасындағы үлесі ескеріле отырып, бүкіл ұлттық экономиканың дамуына елеулі кедергі болып табылады. Сонымен қатар, қанағаттану, клиенттің адалдығы - кез келген компанияның маңызды бәсекелестік артықшылығы, ол әсіресе қызмет көрсету секторына тән. Сонымен қатар, қызметтердің сапасын жақсарту мақсаттары әртүрлі нарық субъектілеріне әртүрлі болып келеді. Қызмет сапасын жақсарту мақсаты 1- суретте көрсетілген.

Сапа белгіленген және жоспарланған мұқтаждықтарды қанағаттандыруға мүмкіндік беретін қызметтің сипаттамаларының жиынтығын анықтайтын болжамнан бастаймыз [1]. Қызмет көрсету сапасын бағалау қазіргі заманғы ғылымның ең күрделі мәселелерінің бірі болып табылатынын атап өткен жөн. Қызмет сапасының көптеген сипаттамалары сандық емес, қызмет көрсету сапасын анықтау қиындықтары қызметтердің сипаттамалары, оның ішінде олардың материалдық емес екендігі арқылы анықталады. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың негізгі ерекшеліктері мыналарды қамтиды: қызметтер сапасын сандық бағалау қиын; қызмет көрсетудің сапа көрсеткіштерін алдын-ала сертификаттау сенімділігінің төмендігі; қызметтер сақталмайды, бірақ клиент дереу қабылданады; қызмет бірден қаржыланбайды; сапаның барлық көрсеткіштері бойынша қызмет сапасы жан-жақты бағаланады [2].

СПРАВКА

дана Мауленовой Н.У., Ырғабай А.Б. в том, что их статья «Заманауи жағдайларда қызметтер сапасын талдау» принята для публикации в Межвузовском сборнике научных трудов «Проблемы и пути развития промышленного транспорта», выпуск № 49, 2019 года.

Директор Департамента
послевузовского образования
Казахского университета путей сообщения
д.т.н., профессор



Саржанов Т.С.