Қазақстан Республикасының Бірінші Президенті күніне арналған **«Сейфуллин оқулары – 9:** жоғарғы білім және ғылым дамуындағы жаңа бағыт» атты Республикалық ғылыми-теориялық конференция материалдары = Материалы Республиканской научно- теоретической конференции **«Сейфуллинские чтения – 9:** новый вектор развития высшего образования и науки**»** посвященная дню Первого Президента Республики Казахстан. – 2013. – Т.1, ч.2 – Б. 390-391

СЕРВИСТІК ҚЫЗМЕТ МӘНІ

Сманов Д. Б.

Сервис – жеке тұлғалардың немесе ұғымдардың тұтынушыларға қызмет көрсету арқылы қажеттілігін қанағаттандыруға бағытталған адам кәсібінің бір түрі. XX ғасыр өзінде сервис адам белсенділігінің саласына айналды. Қазіргі таңда дамыған елдерде халықтың 70%-ы қызмет көрсету саласында жұмыс істейді.

Сервис ұғымы мыналарды қамтиды: қызмет, хабарлама, ұсыну, қызмет көрсету, аралық жөндеу мен тексеру жүргізу. Тұрмыстық қызмет көрсетудегі жүйелік сегменттеу өз құрамына жүздеген қызмет түрін жатқызады.

Сервис саласы – адамның қалыпты өмір сүруін, бос уақыт үлесінің көбеюін, үй шаруашылығы шығындарын оңтайландыруын, жұмысбастылық мәселерін шешу сияқты материалдық және рухани қажеттіліктерін қанағаттандыру болып табылады.

Қызмет көрсету немесе сервис – бір жақ екінші жаққа ұсына алатын кезектік қызмет. Кейбір жағдайларда қызмет көрсету материалдық өнімдермен байланысты, ол басқа жағдайда оларға еш қатысы жоқ.

Идеалды қызмет – сервистік іскерліктің абстрактілі теориялық моделі. Ол халыққа қызмет көрсету ережелерін, сапа стандартын, қызмет көрсету технологияларын қамтиды.

Шынайы қызмет - клиенттің қажеттілігін қанағаттандыруға бағытталған нақты материалдық түрдегі іс-әрекет. Шынайы қызмет өзінің орындалуына байланысты идеалды қызметтен ерекшеленеді.

Қызмет көрсету мақсаты – қоғамдық және жеке тұтынушының қажеттілігін қанағаттандыру, ал сервистік қызмет нәтижесі ол ауыл және қала тұрғындарының жағдайын жақсарту.

Қызмет көрсету аясы – бұл бір жағынан халыққа қызмет көрсету, ал екінші жағынан тұтынушыға әлеуметтік мәдени және материалдық тұрмыстық қызмет көрсету аясындағы ұйымдары мен жеке орындаушылардың бірлестігі.

Қызмет саласын екі түрге бөліп қарастырамыз: сезілетін және сезілмейтін. Қызметтердің сезілмеушіге – ұстауға болмайтын және материалдық емес сипатын білдіретін оны көрсету мүмкін емес, өйткені қызметті сатып алғанға дейін оны көруге, дәмін татуға, қозғауға, естуге, иіскеу мүмкін емес.

Қызметтерді материалдық және материалдық емес деп бөлуге болады.

Материалдық қызметтерге – тұрмыстық және коммуналдық шаруашылық, айталық өнімді сақтау, тасымалдау, сауда қызметтері, қоғамдық тамақтану, көлік және байланыс сияқты жалпы материалдық қажеттілікті қанағаттандыруға бағытталған айналым саласындағы өндірістік процесс жалғасы жатады.

Материалдық емес қызметтерге – заттық немесе танымдық формаға ие емес қызметтер кіреді. Олар әрқашан адамға бағытталады. Мысалы: туристік

жолдаманы әзірлеу қызметі, туристерді қонақ үйде орналастыру, тамақтандыру, білім беру, кеңес беру, ақпарат ұсыну тәрізді қызметтер.

Бұйымдарды өндіру және қызмет көрсету бойынша жұмыстардың бір фирмада үйлесуі, мұндай фирманың соңғы өнімі бұйымның өзі емес, ал оның апаттық бұзылусыз және алдын ала тоқтауының минимум саны болғанда барлық қызмет ету мерзімі бойында толассыз жұмыс істеуі болып табылады (яғни сервистік жұмыстарды орындаушы тікелей бұйымды жасаушы болып табылады).

Сервистік қызмет көрсетуді ұйымдастырудың мүмкін түрлерінен әрқайсысын толығырақ қарастырамыз.

1. Сервисті айрықша өндіруші персоналы жүргізеді. Берілген нұсқа өткізілетін бұйымдар (техника) күрделі, сатып алушылар аз болған, аз сервис көлемі үлкен және жоғары білікт мамандарды талап еткен жадайларда ұсынылады. Сервистің осы нұсқасына тән, сатушы мен сатып алушы персоналының арасындағы тікелей байланыс, әсіресе дайындаушы рынокқа тауарды енгізген кезде ғана; кез келген жарамсыздықтар жылдам және көпшілікке жарияланбай жойылғанда, ал конструкторлар пайдаланудың нақты жағдайларында бұйымдар жұмысының нәтижелері туралы деректерді алған кезде маңызды.

2. Сервисті дайындаушы-кәсіпорын филиалдарының персоналы жүзеге асырады. Берілген нұсқа 1-нұсқаның барлық артықшылықтарын иеленеді және бұдан басқа сервистің оперативті жұмыскерлерін техниканы пайдалану орындарына барынша жақындатады Сатып алушылар саны едәуір ұлғайғанда, тауардың айтарлықтай кең таралуы кезеңінде ұсынылады.

3. Сервис тәуелсіз мамандандырылған фирмаға тапсырылады. Берілген нұсқа жеке тұтынатын және жаппай сұраныс тауарларының сервисі кезінде әсіресе ұтымды. Берілген жағдайда дайындаушыдан (жеткізушіден) сервисті жүргізу туралы барлық қамқорлықтар толығымен алынады, бірақ делдалдың пайдасына едәуір аударымдар талап етіледі.

4. Сервистік жұмыстарды орындау үшін талаптардың сапасы мен қанағаттандыру үшін толық жауапты болатын, делдалдарды (агенттік фирмаларды дилерлерді) жұмылдырады. Берілген нұсқа автомобильдер, тракторлар, ауыл-шаруашылығы және жол-құрылыс техникасы сервисі кезінде үйреншкті. Оның қызмет ету сферасы ұлттық рыноктың бір бөлігін ғана қамтитын делдал (дилер), өзінің сатып алушыларын, техниканы жергілікті жағдайларда пайдалану шарттарын, пайдаланушы-мамандардың біліктілгін жақсы біледі.

5. Сервис үшін жабдықтардың жекелеген түрлерін, сондай-ақ тетіктер мен тараптарды өндрушілер консорциумы құрылады. Берілген нұсқа айтарлықтай күрдел техника – теңіз кемелері, ауыр көлік және жолаушылар ұшақтары, электор станциялары сервисі кезінде басым болады. Сонымен бірге бас жеткізуші мамандықтар жиыны бойынша персоналды байындауға қаржылар жұмсаудың сапасын жақсартуға мүмкіндік береді, алайда сатып алушы мен жеткізушінің арасында аралық буын – бас жеткізуші құрылады.

6. Техникалық қызмет көрсеуге жататын жұмыстар сатып алушы кәсіпорынның персоналына тапсырылады. Күрделі өнеркәсіптік жабдықтарды

өндіруші өзі болып табылатын кәсіпорын техниканы пайдаланғанда берілген нұсқаны қолданады. Ол, тәртіп бойынша, жеткізушіде немесе техниканы пайдалану орнында оқыған соң техникалық қызмет көрсету бойынша барлық қажетті жұмыстарды жүргізуге қабілетті, жоғары білікті жұмысшылар мен техникалық-инженер персоналын иеленеді.

Сервис-маркетингтің функциясы ретінде оны пайдаланаудың барлық кезеңі ішінде,алынған өнімдерді тиімді пайдалануды қамтамасыз ету үшін,сатып алушыларға көрсетілетін қызметтер кешені түрінде таыстырылған.Нақтылай айтсақ,сервис-бұл өнімдерді өткіумен және пайдаланумен баланысты қызметтердің кешені.

Шынында да тиімді пайдалану деген нені білдіреді? Оан быайша жауап беруге болады.Біріншіден,тауардың арлық параметрлерінің оның тұтыну қасиеттеріне толық сәйкес келуі,екіншіден,оны пайданудың барлық мерзімінде бұйымның жұмыс қабілетін қамтамасыз етуге жасаушы-фирмалардың жауапкершілігі болып шығады.