

РЕЗЮМЕ

В статье рассматриваются особенности рынка услуг специфические характеристики самих услуг и особенности восприятия их потребления.

SUMMARY

In this article particular features of marketing services, their specific characteristics and features of its perceptions by consumers.

Г.С. КӨПЖАСАРОВА

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ТАУАР СЕРТИФИКАЦИЯСЫ

Ақтөбе “Дүние» университеті, Ақтөбе қаласы

Қазақстанда қазіргі кезде бұл салада жоғары жетістіктермен жұмыс істеп отырған кәсіпорындар да баршылық. Мысалы, Петропавл қаласындағы электроизоляциялық материалдар істеп шығару кәсіпорыны (ТОО «ППЭИМ») өз өнімдерінің 80%-ін шетелге шығарады.

Петропавл қаласындағы ауыр машина істеп шығару зауыты Қазақстанда 1-ші болып халықаралық ИСО-9001 сапа сертификатын алған. Қазір осы зауыт мұнай бұрғылау кәсіпорындарында техникалық құрал-саймандар мен теміржол магистралдары үшін қазіргі заманғы құрал-жабдықтар мен техникалық инструменттер даярлап береді. Зауыт өнімдеріне Англия, Жапония және басқа да дамыған мемлекеттерден сұраныс жыл сайын көбейіп келеді.

Алда Қазақстанның бүкіл әлемдік сауда ұйымына кіруге дайындығы аясында отандық өнімдердің бәсекелестік қабілетін арттыруға маңыз бере отырып, облыста кәсіпорындарды сапа мен қоршаған ортаны қорғаудың

халықаралық ИСО сериялы 9000 және 1400 стандартына жеделдетіп көшіру жөнінде белсенді жұмыстар жүргізілді. Жыл қорытындылары бойынша ИСО халықаралық стандартына сәйкес Ақтөбе облысының 29 кәсіпорыны сертификатталды, 7 кәсіпорын соны енгізуге дайындық үстінде.

«Сертификация» ұғымына тоқталып кетелік, оны латын тілінен аударғанда (sertifico) – куәландырамын деген мағынаны білдіреді немесе латынның екі сөзінен sertum-дұрыс және facere- жасалған сөздің бірігуі нәтижесінде құралған.

Сертификация – өндіріс қызметінің, тауардың, қызметтің нәтижесінің нормативтік талаптарға сәйкес келуін куәландыратын процедура және оның қойылған талаптарға сәйкестігін 3-ші жақ құжат ретінде растайды.

Сертификаттау екіге бөлінеді: міндетті және еркін.

Міндетті – бұл экономиканың заңды реттелетін аумағында жүзеге асырылады. Міндетті сертификацияны өндірісі дамыған елдердің барлығы қоғамды және азаматарды денсаулыққа, мүлікке, қоршаған ортаға зиян келтіретін тауарлар мен қызметтерден қорғау құралы ретінде қолданылады.

Еркін – шаруашылықтың реттелмейтін ортасында қолданылады. Еркін сертификация бүгінгі нарық қатынастарының бүлінбейтін бөлігі, ол тауарлар мен қызметтердің бәсеке қабілеттілігін арттыруды ынталандырудың ролін атқарады.

Қазақстан Республикасында 1999 жылы 16 шілдеде №431-1 сертификация жөніндегі заң қабылданды. Заңға төрт рет өзгерту енгізілді, ең соңғы өзгерту 2003 жылдың 10 қазанында №432-2 бұйрығына сәйкес жүргізілді.

Сертификация жөніндегі заң К I тарау 20 баптан тұрады.

I тарау – Жалпы жағдайы (1-3 бап);

II тарау – Сертификация облысындағы мемлекеттік реттеу және басқару (4-13 бап);

III тарау – Сертификацияның мемлекеттік бақылануы және сертификацияланған өнім, процесс, қызмет жұмыстарды инспекциялық бақылау (14-17 бап);

IV тарау – Сертификацияны қаржыландыру жұмыстары (18 бап);

V тарау – Сертификациялау заңдылығын бұзған кездегі жауапкершілік (19 бап);

VI тарау – Сертификациялаудың даулысу (20 бап).

Қорыта келер болсақ халықаралық ИСО стандарты ҚР-ның кәсіпорындарында түгелімен енгізілген болса, ол мемлекетіміздің тауарлық бәсеке қабілеттілігін арттыратын бірден- бір тиімді жолы деп қарастыруға болады.

ҚР 2012 ж. дейінгі президент жолдауына сәйкес бәсекеге қабілетті 50 мемлекеттің қатарына қосылу үшін ең бастысы ИСО стандартын кәсіпорынға толық енгізу керек. Егер толығымен енгізілсе еліміз саяси- әлеуметтік, мәдени- экологиялық тұрғыдан дамумен қатар, жаңа сатыға көтеріле отырып, тұрақтылық, тұтастық пен тыныштық сақтайтын, жауапты, сенімді серіктес екендігін нақты дәлелдейді.

Қазақстанды экономикалық жаңарту мен халықаралық рыноктарда бәсекеге қабілеттілігін нығайтудың қосымша құралы ретінде (Бүкілодақтық сауда ұйымы) БСҰ-ға кіру мақсаты көзделіп отыр. Қазақстанның БСҰ-ға кіруі жолындағы келіссөз үрдісі тоқтаусыз жүргізіліп жатыр. Республиканың сауда режимін реттейтін заңдарының едәуір бөлігі қазірдің өзінде БСҰ нормаларына сәйкес келтірілді немесе Парламентте талқылану үстінде деп, Елбасымыз 2006 жылғы 1-наурыздағы «Қазақстанның әлемдегі бәсекеге берінше қабілетті 50 елдің қаратына кіру стратегиясы» атты халыққа жолдауында атап көрсетті. БСҰ-ға кіру шеңберінде біздің экономикамызды құрайтын ұлттық өнімдеріміздің басты мәселесі – халықаралық стандартқа сәйкестігі.

Бүгінгі таңда өндірістің рыноктағы қажеттілігі мен бәсекеге қабілеттілігі шығарылатын өнім сапасына байланысты. Яғни сапаға бағытталған тиімді басқару жүйесі болуы керек.

Қазіргі кезде халықаралық және салалық деңгейлерде өнім, қызмет көрсету, қоршаған ортаны қорғау, адам денсаулығын сақтау, сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған жүйелер қолданылады және ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 180001, HACCP, QS 9000, TL 9000 сияқты стандарттар және ұсыныстармен жарияланған. Сапа менеджменті жүйесіне сертификаттаудың болуы тек жетекші кәсіпорындармен бәсекелесуге мүмкіндік беріп қана қоймайды, сонымен қатар әлемдік экономикаға есік ашады.

Отандық кәсіпорындар үшін сапа менеджменті мен экологиялық менеджмент халықаралық стандарттарын қолдану халықаралық нарыққа шығу және шетелдік партнерлермен ұзақ мерзімді қатынастар орнату негізі, сонымен қатар ішкі нарықта қалу тәсілі болды.

Бүгінгі сертификация халықаралық саудаға септігін тигізуге арналғаны көрініп отыр. Сертификацияның дамуымен сертификатталған тауарды кіргізу үшін рұқсат алу мерзімдері мейлінше қысқаруда, қабылдаушы елде сәйкестік сертификаттарын таныса, қайтадан тексеру талап етілмейді. Сертификация сауда кілтіне айналды.

Халықаралық нарықта табысты жұмыс жасау үшін оның ережелерін игеру және ол қоятын талаптарға сай болуы қажет. ХСС сертификатының болуы – осы нарық талаптарының бірі. Және ол жеткізуші елде танылатын сертификациялық органдармен берілуі керек. Бұның халықаралық нарыққа шығуы шетелдік тапсырушылармен, тұтынушылармен сенімсіздікпен қабылданатынын Қазақстандық кәсіпорындар ескеруі маңызды.

Айта кету керек, сапа жүйесіне сертификатты алу ақау мен деффектінің болмайтынына кепілдік бермейді. Көп нәрсе сапа менеджменті стандарттағы құндылықтарды түсіну деңгейі мен стандарт ұсыныстарына жүзеге асыруға тәуелді. Егер жетекші үшін бизнесте бастысы тек ақша болса, онда оған

тиімді сапаны басқару жүйесі емес, өзіне пайда әкелетін кәсіпорын беделін көтеру үшін оған сертификат қажет. Тәжірибе көрсеткендей, кәсіпорындарда сапа менеджменті жүйесін енгізу табысқа өзінің ішкі интеллектуалды ресурстарын толық пайдаланған жағдайда ғана әкеледі.

Кез-келген мемлекет экономикасы көбіне халықаралық байланыстар мен оны жүзеге асырушы экспортына тәуелді.

Өнімді сертификаттау мен нарыққа кедергісіз жылжуын қамтамасыз етерде туындайтын техникалық тосқауылдарды жою мақсатында аккредитация бойынша ұлттық органдармен сертификаттау жұмыстарын тану жүргізіледі. Бір уақытта ұлттық арттыру жүйелері санының артуымен олардың айырмашылықтары анығырақ белгіленуде. Бұл айырмашылықтар сәйкестікке сертификациялық тәжірибелер жүргізілетін стандарттар сияқты, сертификация енгізуге негіз болған заңдар мен сол сияқты сертификация ережелерімен және процедуралармен байланысты. Бұл БСҰ мүшесі болып табылмайтын елдер үшін өте маңызды. Осыған байланысты сертификацияның халықаралық саудадағы техникалық тосқауыл ретіндегі рөлі басқа. Сертификациялық тосқауылдар басқа да себептер бойынша туындайды. Ішкі нарықта шетелден келген тауарлардың енуінен сақтау ниеті мемлекеттің шарты әкімшілік сертификациялау және бақылау ережелерін қолдануға әкеледі, бұл шетелдік сертификаттарды тану тәртібінде көрінеді. Осылай біздің республикамыздың кедендік кодексті қабылдау мен импорттаушы кәсіпорындарға өндіруші – елде сертификаттаудан өткен және бізде танылатын сертификаттары бар тауарды әкелу тиімді.

Сертификаттау нәтижелерін мойындамау өнімді экспорттауда да көрінеді. Қазақстанда сертификаттаудан өткен өнім тек ТМД-да қосымша сәкестікті нақтылау процедурасынан өтпей шығарыла алады, себебі Қазақстандық сертификаттар тауарды алыс шет елге шығаруда мойындалмайды. Сондықтан бүгінгі таңда тұрақты тауар экспортымен айналысушы фирмалар өте қажет болғанда өз өнімдеріне сертификаттауды

Ресейде сәйкесінше келісімі бар органдарда немесе халықаралық нарықта мойындалатын халықаралық аккредитацияланған өкілділіктерге рәсімдейді.

Айтылғандарды ескере отырып, біздің еліміздегі сертификаттарға сенімді арттыру үшін сертификациялау, аккредитациялау нәтижелерін өзара мойындау механизмін дайындау қажет.

Мұндай сенім егер аккредитациялау мен сертификациялау бойынша ұлттық органдар бірыңғай ережелер мен нормаларды қолданатын болса пайда болады. Бұл бағытта Қазақстанда тарифтік емес, техникалық реттеу моделіне көшу бойынша жұмыстар жүргізілуде. Ұлттық заң шығарушы және нормативтік құжаттарды қайта қарау және оларды халықаралық талаптарға келтіру бойынша үлкен де ұзақ жұмыс тұр.

Сертификациялаудың шетелде мойындалуына сертификациялық тосқауыл саласында өзара кеңестер мен түсіндірулер өзара ақпараттандыруды камтамасыз ететін өзара мойындау туралы келісімдерге отыру септігін тигізеді. Келісімдер сәйкестікті бағалау процедурасы мен оның нәтижелерін мойындау мәселелерін қарастырады. Келісім негізінде бір жақ екінші жақтың сәйкестікті дәлелдеу нәтижесінде алынған нәтижелерді қабылдайды.

Келісімдердің жалпы принципі ішкі өндіріс тауарларына қарағанда импорттаушы өнім үшін қолайлы жағдай қалыптасуы керектігінде. Бұл тарифтік емес тосқауылдар мен оларды жою жолдарымен байланысты принцип тарифтер мен сауда бойынша жалпы келісім жайдайларында көрініс табады.

Сертификаттау нәтижелерін өзара мойындау үшін ең тараған тәжірибе бұл сертификаттау бойынша органдар арасындағы екі жақты немесе көпжақты келісімге қол қою. Сонымен қатар, бұл принциптің кемшілігі мойындаушы органдардың шектеулі саласы, сонымен қатар эксперттік бағалауға қаржылық шығындар және келісімге отыру үшін қажет үлкен мерзімдер болып табылады. Осыны ескере отырып, сертификациялау

органдары нәтижесінде кәсіпорын экспорттауға жол ашатын 2-3 сертификат алатын біріккен сертификациялық аудиттер жүргізуді тәжірибеден өткізу.

Халықаралық деңгейде аккредитациялық органдар арасында өзара мойындау жүргізу көп таралуда. Ол тәжірибе аккредитациялау бойынша Халықаралық форуммен (IAF) ұсынылған. Мұндай процедурада сертификациялау органдары сәкесінше келісімге қол қойған органдар аккредитациялаудан өтеді, ал олардың берген сәйкестік сертификаттары аккредитациялық органдардың көп жақты келісімінің қатысушылары болып табылатын барлық елдермен танылатын болады.

Қазіргі кезде Қазақстанда IAF Халықаралық ұйымына кіру бойынша келіссөздер жүргізу жоспарланған. Бірақ бұл үшін заң шығарушы және нормативтік базаны өнім, процестер (жұмыстар) және қызметтер қауіпсіздігі саласында техникалық нормалаудың халықаралық тәжірибесімен сәйкестікке келтіру қажет.

Әдебиеттер:

1. Котлер Ф. Основы маркетинга/перевод с англ.- М.; «Ростингер», 1996
2. Котлер Ф. Маркетинг-менеджмент/Пер.с англ. Под редакцией Л.А. Волковой, Ю.Н. Каптуревского.- СПб: Питер, 2000
3. Дж. Р.Эванс, Б.Берман. Маркетинг М.;, 1990 г.
4. Современный маркетинг. Под.ред.В.Е. Хруцкого. М, 1999 г.
5. Маркетинг: учебное пособие/Под ред. Д.э.н., профессора Мамырова Н.К- Алматы: экономика, 1999
6. Маркетинг: Учебник под ред. А.Н.Романова- М.; Банки биржи, ЮНИТИ, 1996
7. Международный маркетинг: Учебное пособие для ВУЗов/ Г.А. Васильев, Л.А.Ибрагимов, Н.Г.Каменева и др.: М.; ЮНИТИ-ДАНА, 1999
8. Багиев Г.Л. и др. Маркетинг: Учебник для ВУЗов - М.; ОАО «Издательство»

ТҮЙІН

Сертификациялаудың шетелде мойындалуына сертификациялық тосқауыл саласында өзара кеңестер мен түсіндірулер өзара ақпараттандыруды қамтамасыз ететін өзара мойындау туралы келісімдерге отыру септігін тигізеді.

SUMMARY

This article points out the problem of development of certification of goods and its future work.

С.В. КРУПОДЁРОВА

ПРИЧИНЫ И МЕХАНИЗМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ ТРЕВОЖНОСТИ ПОДРОСТКОВ

Актюбинский университет «Дуние», г. Актюбе

Тревожность – очень широко распространенный психологический феномен нашего времени. Тревога – это эмоциональное состояние, возникающее в ситуациях *неопределенной* опасности и проявляющееся в ожидании неблагоприятного развития событий. Для каждого возрастного периода существуют определенные области, объекты действительности, которые вызывают повышенную тревогу большинства детей вне зависимости от наличия реальной угрозы или тревожности как устойчивого образования. Эти возрастные пики тревожности являются следствием наиболее значимых социальных потребностей.

Подростковым принято считать период от 11 до 16 лет. Он знаменуется бурным психофизиологическим развитием и перестройкой социальной