**ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ НАРЫҒЫНЫҢ ИНФРАҚҰРЫЛЫМЫ**

Біздің жұмысымыздың тақырыбы қызметтер нарығының инфрақұрылымы болып табылады. Нарықтың сипаттамасын сатып алу-сату актілерінің жиынтығы ретінде оның құрылымы, жүйесі және инфрақұрылымы арқылы ашуға болады.

Инфрақұрылым-нарықтың ажырамас бөлігі және оны зерделеу нарықтық тетіктердің қалыптасуы мен тұрақты дамуы мен жұмыс істеуі үшін, өз кезегінде халықтың қажеттіліктерін қанағаттандыратын тауар қозғалысы процестерін қалыпты қамтамасыз ету үшін қажет.[1]

Дамыған елдердің қазіргі экономикасы нарықтық сипатқа ие. Нарықтық жүйе негізгі экономикалық проблемаларды шешу үшін ең тиімді және икемді.

Қазақстанда нарықтық қатынастарға көшу әлі аяқталған жоқ, көптеген нарықтық тетіктері мен заңдар әлі қалыптаспаған, әрекет емес, толық. Бұл процесті аяқтау үшін тұрақты, реттелген нарыққа келу үшін қазіргі нарықтық институттарды, олардың пайда болу тарихын, олардың кемшіліктерін зерттеу, оларды жақсарту жөнінде ұсыныстар әзірлеу қажет. Жұмыстың мақсаты- қызметтер нарығының инфрақұрылымын қарау және олардың тиімділігін бағалау болып табылады.

Қойылған мақсатқа сәйкес келесі міндеттер қойылды:

1) нарық инфрақұрылымы ұғымы мен функцияларын қарастыру

2) нарықтық инфрақұрылымның әртүрлі жіктемелерін қарау

3) қызметтер нарығы ұғымын қарау

4) қызметтер нарығының инфрақұрылымы ұғымын қарау және оның құрамдас бөліктерін айқындау

Бұл жұмыстың өзектілігі сервис саласындағы маманның қызмет көрсету саласының құрылымында жақсы танылуы, сервис кәсіпорны қызметінің әрбір бағытының негізгі сәттерін білуі қажет.

*Қызметтер нарығының мәні мен ерекшеліктері*

Күнделікті өмірде "нарық"сөзін жиі кездестіреміз. Нарық-тауарларды сатып алу және сату орны. Бұл нарықты ең қарапайым, бірақ ең үстірт түсіну. Бірақ ғылыми өмірде нарық- бұл сатып алушылар (сұраныс ұсынушылар) мен сатушылар (жеткізушілер) арасындағы өндірілген тауарлар мен қызметтердің барлық массасын алмасуға қатысты қатынастар. Тауарлар алмасу эквиваленттілік, яғни теңдік негізінде жүргізіледі. Дамыған тауар өндірісі ақшаны тауар алмасу кезінде делдал ретінде пайдалануды болжайды. Нарық шекаралары жалпы түрде алмасуды, өнімдер мен қызметтерді сатып алу- сату актілерін қамтиды және еңбек шығындарын және тиісті материалдық- техникалық қамтамасыз етуді талап ететін күрделі жүйені ұсынады. Нарықтың тиісті инфрақұрылымы болуы тиіс, оның жұмыс істеуі мен даму процесіне бәсекелестік нарықтық ортаны құру және кәсіпкерлік қызметті жандандыру тәуелді.

Қызмет негізгі белгі және өзінің ажырамас атрибуты ретінде өндірістің және жеке субъективті тұтынудың бірыңғай процесін қамтиды. Қызмет өндірушіні жеке нақты тұтынушымен біріктірудің мамандандырылған процесі еңбек тұтынушысына және оның нәтижелеріне жеткізуді мақсат ететін "сервис" немесе "қызмет көрсету"деп аталады. Тұтынушыға тоқылған, сұлы ерітілген өнім берілмейді.[2]

Қызмет көрсету құрылымының күрделілігі тұтыну субъектілерінің белгісіз көптігі мен әртүрлілігімен және қызмет көрсетушілердің шарттары, ассортименті мен сапасы бойынша олардың қызметі саласында мәлімделген көптеген қажеттіліктерді қанағаттандыруға ұмтылуымен байланысты.

Сервистік қызмет субъектілері өзара іс-қимыл жасай отырып және бір-бірін толықтыра отырып, сервистік өнімдерді да құрады. Сервистік өнім-нақты қызметке қарағанда күрделі және кең құбылыс. Бұл өнім маңызды компоненттердің әсерінен қалыптасады:

1) қызметтердің осы түрін өндіруге қатысы бар сервистік қызметтің барлық субъектілерінің (нақты сервистік кәсіпорын және аралас кәсіпорын қызметкерлерінің) еңбегі);

2) өнімді жасауға тартылған қосалқы тетіктердің, техникалық жабдықтардың жұмыс істеуі;

3) қызметте пайдаланылатын материалдық заттар, тауарлар.[3]

Жалпы сервистік өнім сервистік қызметтің кешенді табиғатын, сондай-ақ оның әртүрлі бағыттары мен түрлерінің өзара толықтырғыш сипатын көрсетеді. Сервистік қызметті талдаудың маңызды теориялық және практикалық проблемасы қызметтер саласын құрылымдау туралы, сондай-ақ қызметтер мен сервистік қызметті жіктеу туралы мәселе болып табылады.

Жіктеме критерийлерін әзірлеу қызметтер мен сервистік қызметтің маңызды типологиялық белгілерін анықтауға және іріктеуге бағытталған, олар құрамдас бірліктерге (бағыттар, сорттар, топтар) бөлу ісінде көмектесе алады. Қызмет көрсету саласы сипаттамаларының әртүрлілігі, қызмет көрсетудің қандай да бір саласына функционалдық акценттердің ауысуы сайып келгенде біздің елде де, шетелде де қызметтердің әртүрлі жіктелуінің пайда болуына алып келді.

Қызмет көрсету саласы әртүрлі. Қызметтердің жіктелуі зерттелетін құбылысты түсінуге мүмкіндік береді, әрбір қызмет түрінің ерекше ерекшеліктерін бөліп көрсетуге, басқару әдістерінің ерекшелігін анықтауға мүмкіндік береді.

Жалпы қабылданған мағынада жіктеу-заттардың, құбылыстар мен ұғымдардың жалпы белгілеріне байланысты сыныптар, бөлімдер, разрядтар бойынша бөлінуі. жіктеу белгілерін анықтау объектілердің бас жиынтығының сапалық, құндық сипаттамаларына негізделеді.

Қызмет көрсету саласына (салалық тәсіл):

- сауда (көтерме және бөлшек сауда));

- тамақтануды және тұруды қамтамасыз ету бойынша қызметтер (қонақ үйлер, мейрамханалар және т. б.));

- көлік;

- байланыс және ақпараттық қызмет көрсету;

- материалдық-техникалық ресурстарды жабдықтау, дайындау және сақтау жөніндегі қызметтер;

- несие, қаржы және сақтандыру, жылжымайтын мүлікпен мәмілелер және нарықтың жұмыс істеуін қамтамасыз ету бойынша басқа да қызметтер;

- білім, мәдениет және өнер;

- ғылым және ғылыми қызмет көрсету;

- дене шынықтыру мен спортты қоса алғанда, денсаулық сақтау;

- үй шаруашылығына қызмет көрсету бойынша қызметтер (Тұрғын үй шаруашылығын қолдау және жөндеу бойынша қызметтер, өндірістік-тұрмыстық және коммуналдық қызметтер);

- жеке сипаттағы қызметтер (өндірістік емес, тұрмыстық қызметтер, шаштараз, фотоателье қызметтері, аяқ киім тазалау және т. б.);

- мемлекеттік басқару қызметтері.[4]

Қызмет көрсету саласының мұндай салалық жіктемесі көптеген елдерде, соның ішінде Қазақстанда да әрекет етеді.

Ф. Котлер маркетинг теориясының негізін қалаушы ретінде қызметтерді келесі белгілер бойынша жіктеуді ұсынды.

Біріншіден, адамдар немесе машиналар қызмет көзі болып табылады ма? Көзі адам болып табылатын қызметтердің ішінде кәсіби мамандардың (Мейрамхана ісі, басқару проблемалары бойынша кеңес беру) не білікті мамандардың (даяшылар) не білікті емес жұмыс күшінің (аула жұмыстары, газондарды күту) болуын не талап ететіні бар. Машина көзі болып табылатын қызметтер арасында автоматтардың (сауда автоматтары) не салыстырмалы төмен білікті операторлар басқаратын құрылғылардың (такси) не жоғары білікті мамандардың басқаруында жұмыс істейтін жабдықтардың (ұшақтар, компьютерлер) болуын талап ететін не бар.

Екіншіден, оған қызмет көрсету кезінде клиенттің қатысуы міндетті ме? Егер клиенттің болуы міндетті болса, қызмет провайдері осы клиенттің сұрауларын ескеруі тиіс. Мәселен, мейрамханалардың иелері өз орындарын әдемі ажыратады, оларда қарапайым музыка естіледі.

Үшіншіден, клиенттің қызметті сатып алу себептері қандай? Қызмет жеке қажеттіліктерді (жеке сипаттағы қызметтерді) немесе іскерлік қажеттіліктерді (іскерлік қызметтерді) қанағаттандыруға арналған бе? Әдетте, қызметтерді жеткізушілер жеке тұтыну қызметтері нарықтары мен Іскерлік қызметтер нарықтары үшін маркетингтің әртүрлі бағдарламаларын әзірлейді.

Төртіншіден, қызметтерді жеткізушінің (коммерция немесе коммерциялық емес қызмет) себептері қандай және қандай нысанда көрсетілетін қызметтер (Жеке тұлғаларға қызмет көрсету немесе қоғамдық сипаттағы қызметтер)? Осы екі сипаттаманың үйлесімі нәтижеге қызмет көрсету жүйесінің түрі бойынша мүлдем әртүрлі.[5]

Қызметтердің басқа белгілері бойынша жіктелуі мүмкін:

а) күрделі шығындар көлемі бойынша;

б) орындаушылардың біліктілік дәрежесі бойынша;

в) технологиялық процестердің күрделілігі бойынша;

г) клиенттің (жеке және заңды тұлғалардың) әлеуметтік мәртебесі бойынша.[6]

*Қызмет көрсету саласы*

Қызметтер - бұл адамның қандай да бір қажеттіліктерін қанағаттандыратын пайдалы әсері бар адамның мақсатқа сай қызметі.

Қызмет көрсету саласы- пайдалы әсері оларды құру процесінде пайда болатын игіліктер өндірілетін экономика саласы. Қызмет көрсету саласы-бұл қоғамдық шаруашылық салаларының жиынтығы, еңбек нәтижесі заттық нысанды қабылдамайды, экономикалық әдебиетте қызметтің анықтамасын алған қызметтің өзі түрінде болады. Бір қарағанда, қызмет көрсету саласы бірыңғай кешен болып табылмайды. Бұл өте жақсы функцияларды орындайтын салалар тобы. Алайда, құрамның әр түрлілігіне қызмет көрсетудегі түрлі қоғамдық қажеттілікті қанағаттандыратын нақты еңбек түрлерінің алуан түрлілігі тұр. Қызмет көрсету саласына кіретін салалар оларды материалдық өндірістен елеулі ерекшеленетін бірқатар жалпы белгілерге ие: өндіріс пен қызметтерді тұтынудың сәйкестігі, жеке тұтынушыға немесе жалпы қоғамға бағдарланған, тұтынушымен байланыссыз өмір сүре алмайды. Алайда, бұл сипаттама сыртқы белгілері бойынша қоғамдық ұдайы өндіру жүйесіндегі қызметтер салаларының орны мен рөлін ашпайды. Мысалы, нанды өндіру бойынша еңбек адамның қандай да бір қажеттіліктерін өзі қанағаттандырмайды (еңбекке деген қажеттілікті қоспағанда), нанды тұтыну кейінірек және басқа жерде де жүреді; бірақ оқытушының дәріс оқуы тыңдаушылардың білімге деген қажеттілігін бірден қанағаттандырады. [7]

Қызмет көрсету саласы өндіріс саласынан мүлде алынып тасталды. Мәселен, атақты ағылшын экономисі Адам Смит қоғамның байлығы тек өндірістік еңбекке – материалдық игіліктерді жасау жұмысына байланысты екенін тікелей көрсетті. Ол " дін қызметкерлері, заңгерлер, дәрігерлер,жазушылар сияқты кәсіптердің қызметтерін енгізді... актерлер, дәнекерлеушілер, музыканттар, опералық әншілер, бишілер және т.б." дамыған елдерде 19 ғ-да қызмет көрсету саласы материалдық игіліктер өндірмесе де, бірақ бұл өндіріс үшін негіз қалаушы жағдайлар туғызатынын түсіне бастады.[8]

Сондықтан қазіргі заманғы статистикада қызмет көрсету саласы (үшінші сектор) ауыл шаруашылығына (бастапқы сектор) және өнеркәсіпке (екінші сектор) тең өндірістің толыққанды бөлігі ретінде қарастырылады. Қазіргі уақытта қызмет көрсету саласы экономиканың ең перспективалы, тез дамып келе жатқан салаларының бірі болып табылады. Ол қызметтің кең ауқымын қамтиды: сауда мен көліктен бастап қаржыландыруға, сақтандыру мен делдалдыққа дейін әр түрлі. Қонақ үйлер мен мейрамханалар, кір жуатын орындар мен шаштараздар, оқу және спорт орындары, туристік фирмалар, радио және телемостансалар, консультациялық фирмалар, медициналық мекемелер, мұражайлар, театрлар мен кинотеатрлар қызмет көрсету саласына жатады. Іс жүзінде барлық ұйымдар белгілі бір дәрежеде қызмет көрсетеді.[9]

Қызметтер нарығының мәні мен функциялары:

1. Үй шаруашылықтарының қажеттіліктерін қанағаттандыру;

2. Кәсіпкерлік сектордың табыс алуы;

3. Қоғамдық игіліктер жасау;

4. Онда жалпы ұлттық өнімнің негізгі бөлігі тұтынылады.

Бұл нарықтың анықтаушы сипаттамасы өнімнің өндірушінің меншігінен тұтынушының меншігіне өтуі болып табылады.[10]

*Қызметтер нарығының ерекшеліктері*

Қызмет көрсету нарығы- бұл қоғамға тән емес игіліктер-қызметтерге адами қажеттіліктерді қанағаттандыру үшін ресурстарды тиімді пайдалануды қамтамасыз ету функциясын орындайтын нарықтық қатынастардың салыстырмалы оқшауланған кіші жүйесі. Осы функцияны іске асыру қызмет көрсету нарығының нарықтық жүйенің басқа элементтерімен, қоғамның кіші жүйелерімен және институттарымен өзара іс-қимылы процесінде жүзеге асырылады. Өз кезегінде, нарықтық экономиканың заңнамасы бойынша дамып келе жатқан қызметтер нарығы тауар нарығы түрлерінің бірі болып табылады және қызметтерге сұранысты қанағаттандыруды қамтамасыз етуге арналған кәсіпкерлік және маркетингтік қызметке ерекше көзқарасты негіздейтін бірқатар ерекше белгілері бар.[11]

Қызмет көрсету нарығы экономиканың барлық салалары жұмысшыларының сапалық сипатына əсер етеді, олардың күш-жігерін мамандандырылған функцияларға шоғырландыруға жəне еңбек ресурстарын өндірістік емес салаларда қолдану үшін босатуға мүмкіндік береді, яғни тек өзінің негізгі функцияларын орындап қана қоймай, сондай-ақ материалдық өндіріске де өз əсерін тигізеді. Ол өндіріс құралдары мен тұтыну заттарының өндірісін дамытуға көмектесе отырып, материалды игіліктердің негізгі тұтынушыларының бірі болып табылады, ал материалдық өндіріс өндірістік емес сала жасайтын көптеген қызметтерге сұранысты тудырады. Өндірістік емес сфера материалдық өндірісте өз базасын таба отырып, өзінің салаларын дамытуды жеделдетуге ынталы болып келеді. Екі саланың дамуының өзара байланысты үрдісінің жұмыс жасауы халықтың материалды жəне рухани игіліктерді үзіліссіз тұтынуымен негізделеді. Қызмет көрсету нарығының жəне оның салаларының жұмысшылары материалды игіліктердің тек тұтынушылары ғана болып табылмайды. Өз еңбегімен олар халыққа қызмет ете отырып, материалды емес рухани құндылықтарды құрады. Олардың ортақ мақсаты – адамдардың түрлі қажеттіліктерін максималды қанағаттандыру жəне өмір сүру деңгейін жоғарылату болғанымен де, екі сферада бұл мəселені түрліше шешеді. Қызмет сферасы əлеуметтік, сондай-ақ экономикалық функцияларды да орындайды. Мысалы, білім беру адамдардың рухани қажеттіліктерін қанағаттандыра отырып, жұмысшы күшін ұдайы өндіру факторы болып келеді. [12]

Қазіргі қоғамда қызметтер тұтынудың маңызды элементі жəне адамдардың өмір сүру қалпын жетілдіру шарты болып табылады. Қызмет көрсету сферасының салаларын дамыту қоғам мүшелерінің тіршілік іс-əрекетінің көптеген критерийлерін өзгертуге əсер етеді жəне бұл өзгерістер қоғамдық өндіріс құрылымындағы өзгерістерге, оның тиімділігін жоғарылатуға əсер етеді. Ғылыми зерттеулерде жалпы қызметтер, біріншіден, орындалатын қызметтер жиынтығы, екіншіден, тұтыным құнына ие еңбек өнімі ретінде анықталады. Бұл дегеніміз қызметтер құндық көрсеткіштерге ие жəне барлық халықпен тұтынылады.

Жалпы қызметтің келесі ерекшелігін атап кетуге болады:

* сезілетін жəне сезілмейтін қасиетке ие (сезілмейтін – аудитордың кеңесі, оқытушының дəрісі);
* қызметтің өндіру мен сату уақытының сəйкес келуі (мысалы, шаштараз);
* қызметтер тауарға қарағанда стандарттау мен бірыңғайлылықтың аз деңгейіне ие;
* қызметті тұтынушы қызмет нəтижесінің анықсыздығына жоғарғы тəуекелділік аумағында болады;
* қызметтердің материалдық еместігі;
* қызметтер түрінің сан алуандығы;
* тұтынуда қызметтер соңғы болып табылады.[13]

*Нарықтық инфрақұрылымның жалпы сипаттамасы*

Инфрастуктура термині алғаш рет қарулы күштердің қалыпты қызметін қамтамасыз ететін объектілер мен құрылыстарды белгілеу үшін экономикалық талдауда қолданылған (XX ғ.басы). Ол латын сөзінен "infra" — төмен, астында; "struktura" — құрылыс, орналасу. Кең пайдалануға қарамастан, бұл ұғымның әр түрлі түсіндірмелері бар.[14]

Инфрақұрылым- барлық қызмет көрсету жүйесі. Инфрақұрылым функциясы-өндіріс пен халыққа қызмет көрсету, өндіріс пен халыққа қызмет көрсету.

Инфрақұрылым- негізгі өндірістің қызметін қамтамасыз етуде, өндірістің жалпы жағдайларын құруда оны тағайындау түріндегі өндірістік қызмет көрсету жүйесі ғана.

Инфрақұрылым- қызметтің кедергісіз өрісін қамтамасыз етуге арналған ұлттық байлықтың бір бөлігі ретінде өнеркәсіп кәсіпорындарының табысты жұмыс істеуі үшін қажетті материалдық-техникалық жағдайларды қамтамасыз ететін объектілер мен құрылыстардың жиынтығы ретінде жинақталған материалдық байлықты құрайтын нәрсе.

ХХ ғ. 40-шы жылдары Батыста материалдық өндірістің қалыпты жұмыс істеуіне қызмет көрсететін салалардың жиынтығын инфрақұрылым деп түсіне бастады

Инфрақұрылым-бұл кез келген тұтас экономикалық жүйе мен кіші жүйенің міндетті компоненті. Ол бағынышты қосалқы сипаттағы және тұтастай алғанда экономиканың немесе саяси жүйенің қалыпты шаруашылық қызметін қамтамасыз ететін экономикалық немесе саяси экономикалық өмірдің жалпы құрылымының құрамдас бөлігі болып табылады.[15]

Қазіргі уақытта инфрақұрылымның келесі түрлерін бөліп отыр :

1) өндіріске қызмет көрсететін өндірістік инфрақұрылым (көлік, байланыс, көтерме сауда және т. б.)

2) Әлеуметтік инфрақұрылым - қызметі жеке қажеттіліктерін қанағаттандыруға, халықтың тыныс-тіршілігін және интеллектуалдық дамуын қамтамасыз етуге бағытталған қызмет көрсету саласы (Халыққа қызмет көрсету жөніндегі Көлік және байланыс; білім беру, денсаулық сақтау) объектілерінің жиынтығы.

3) нарықтық инфрақұрылым[16]

*Нарық инфрақұрылымы*

Инфрақұрылым -бұл қоғамдық өндірістің қалыпты жұмыс істеуі үшін фирмалардың қызметіне және тұрғындардың өмір-тіршілігіне әсер ететін шаруашылық ұйымдарының және коммерциялық емес мекемелердің кешенді жүйесі. Экономикада инфрақұрылымның мынадай түрлері қалыптасқан:

* Өндірістік инфрақұрылым- бұл өндірістік қызметтер мен халық шаруашылығындағы экономикалық айналымды қамтамасыз ететін салалар мен салаішілік салалардың жиынтығы. Өндірістік инфрақұрылымның құрамына өндіріске қызмет көрсететін көліктердің барлық түрлері, өндіріске қызмет көрсететін байланыс құралдары материалдық-техникалық жабдықтау, тауарлар қозғалысының жүйесі, ауыл шаруашылығы өнімдерін дайындау және өткізу, электр қуатының объектілері, т.б. кіреді. Инфрақұрылымның бұл түрі қоғамдық өндірістің тиімді жұмыс істеуі мен оны орналастыру үшін жалпы жағдайлар жасайды.
* Әлеуметтік инфрақұрылым- бұл халықтың дұрыс өмір сүруі үшін материалдық, мәдени-тұрмыстық, рухани жағдайларды қамтамасыз ететін салалардың және салаішілік салалардың жиынтығы. Бұл әртүрлі қызмет көрсетулер мен рухани игіліктерді өндіру аясы. Әлеуметтік инфрақұрылымның құрамына мыналар жатқызылады: халыққа білім беру, денсаулық сақтау, дене шынықтыру және спорт, мәдениет пен өнер, бөлшек сауда, қоғамдықтамақтандыру, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, тұрмыстық қызмет көрсету, жолаушылар көлігі, халыққа қызмет көрсету орталықтары, т.б.[17]

Нарық инфрақұрылымы-бұл құқықтық нысандар жиынтығы, немесе нарыққа қызмет көрсететін және оның жұмыс істеуінің қалыпты режимін қамтамасыз ету жөніндегі белгілі бір функцияларды орындайтын институттар, жүйелер, қызметтер, кәсіпорындар жиынтығы. [18]

*Қазіргі нарық инфрақұрылымының негізгі элементтері*

1) биржалар (тауар, шикізат, қор, валюта), олардың ұйымдық ресімделген делдалдығы;

2) аукциондар, жәрмеңкелер және ұйымдық емес делдалдықтың басқа да нысандары;

3) кредиттік жүйе және коммерциялық банктер;

4) эмиссиялық жүйе және эмиссиялық банктер;

5) халықты жұмыспен қамтуды реттеу жүйесі және жұмыспен қамтуға мемлекеттік және мемлекеттік емес жәрдемдесу орталығы (еңбек биржасы);

6) Ақпараттық технологиялар және іскерлік коммуникация құралдары;

7) салық жүйесі және салық инспекциясы;

8) коммерциялық шаруашылық тәуекелді сақтандыру жүйесі және сақтандыру компаниялары;

9) арнайы жарнамалық агенттіктер, ақпараттық орталықтар және орта бұқаралық ақпарат агенттіктері;

10) сауда палаталары, іскер топтардың басқа да қоғамдық, ерікті және мемлекеттік бірлестіктері (қауымдастықтары);

11) кеден жүйесі;

12) жалданып жұмыс істейтін кәсіподақтар;

13) коммерциялық-көрме кешендері;

14) жоғары және орта экономикалық білім беру жүйесі;

15) аудиторлық компаниялар;

16) консультациялық (консалтингтік) компаниялар;

17) іскерлік белсенділікті ынталандыруға арналған қоғамдық және мемлекеттік қорлар;

18) еркін кәсіпкерліктің арнайы аймақтары. Инфрақұрылым нарықтық субъектілер қызметінің өркениетті сипатын қамтамасыз етуге арналған, инфрақұрылым элементтері сырттан байланған емес, нарықтық қатынастардың өзінен туындады[19]

Кейбір деректерді қысқаша сипаттаймыз.

1) Биржа-бұқаралық тауарларды (тауар биржасы), бағалы қағаздарды (қор биржасы), валютаны (валюта биржасы), жылжымайтын мүлікті (жылжымайтын мүлік биржасы), жұмыс күшін (еңбек биржасы) сатып алу-сату жүзеге асырылатын мекеме. Әдетте, биржа-бұл акциялары стандарт бойынша дивидендтер әкелмейтін, тек сауда операцияларын жүзеге асыру құқығын беретін жеке, акционерлік қоғам.

2) валюталық Биржа - ұйымдық ресімделген және тұрақты жұмыс істейтін, онда валюталардың ірі партияларымен сауда жүргізілетін нарық. Сатып алушылар мен сатушылар негізінен өз есебінен немесе өз клиенттерінің тапсырмалары бойынша мәмілелер жасайтын банктер болып табылады.

3) тауар биржасы - тауар нарығы инфрақұрылымының орталық буыны; алдын ала биржалық сараптама негізінде үлгілер мен стандарттар бойынша тауарларды сатып алу және сату жөніндегі сауда мәмілелері жүзеге асырылатын мекемелер. Тауар биржасында өз клиенттерінің тапсырмасы бойынша делдал - брокерлер мәмілелер жасайды; Биржаның құрылтайшылары онда делдалдарсыз мәмілелер жасай алады.

4) еңбек биржасы - жұмыс күшін сатып алу-сату мақсатында жұмысшылар мен кәсіпкерлер арасындағы делдалдыққа мамандандырылған ұйым. Жалпы жұмыссыздықты жоймай, еңбек биржалары кәсіпорындардың жұмыс күшін жалдауын ретке келтіруге және азаматтарға жұмыс іздеу уақытын қысқартуға мүмкіндік береді.

5) қор биржасы - сауда жасаушы кәсіпорындар мен бағалы қағаздардың жария саудасы үшін аукциондық негізде құрылатын тұлғалар ұйымы. Қор биржасының маңызды мақсаты-акцияларды, облигацияларды және басқа да бағалы қағаздарды тез және тиімді сатып алу-сатуды және қайта сатуды, ал олардың иелері үшін ақшаға және кері айырбастауды қамтамасыз ету.

6) аудиторлық компаниялар. Аудит-бұл фирманың қаржы-шаруашылық қызметін кешенді тексеру, ол оның нарықтағы және бизнес саласындағы мүмкіндіктерін бағалауға мүмкіндік береді. Мұндай тексеру тәуелсіз сараптаманың сипатына ие

7) консалтингтік компаниялар. жекелеген фирмаларға оны қызықтыратын экономикалық мәселелер бойынша ақпарат береді. Мұндай ақпарат қымбат болса да, консалтинг мәселелерді шешуде дұрыс бағдарлануға ықпал етеді, бұл кім үшін де өндіреді. [20]

Консалтингтік қызметтердің екі бағыты бар:

1. Кеңес беру әрекеті деп процестің мазмұнына не тапсырманың құрылымына қатысты көмек көрсетудің қандай түрі, бұл ретте консультант тапсырманы орындауға жауап бермейтін, бірақ оны орындауға жауапты адамға көмектесетін маңызды емес.

2. кеңес беру, ерекше кәсіби қызмет ретінде көрінеді. яғни, Бұл осындай болса, онда ол шарт бойынша жұмыс істейді және сервистік қызмет көрсетеді көмегімен жіктелетін адамдардың шешу кезінде белгілі бір мәселелерді ұйымдарында.[21]

Кеңес берудің үш түрі:

1. Консультант басқалардың көмегінсіз немесе Тапсырыс берушімен бірге нақты жобаны әзірлегенде және кәсіпорында енгізуді ұйымдастырғанда жобалау режимінде.

2. Кеңесші компанияның басқарушылары мен кәсіпқойларын жаңалықтарды игеруге ерекше үйрететін оқыту режимінде.

3. Кеңесші басқарушымен бірге жұмыс істеп, оған нақты шешімдерді қабылдауға көмектесетін басқару режимінде.[22]

Консалтингтік ұйымдардың түрлері:

1. Ірі көпфункционалды ұйымдар (бірнеше жүз кәсіпқойдан және мыңнан астам).

2. шағын және орта ұйымдар (50-100)адам жалпы кеңес береді және ерекше. (кадрларды басқару, маркетинг)

3. Ерекше техникалық қызмет көрсететін ұйымдар, мысалы операцияларды зерттеу саласында.

4. қалған субъектілер-консалтингтік қызметтер көздері: а) компьютерлер сатушылары мен жабдықтаушылары б) коммерциялық банктер с) сақтандыру компаниялары.

5. Аукцион (лат. "auctioauctionis)" - көпшілік сауда - саттықтан сату) - бұл белгілі қасиеттері бар арнайы ұйымдастырылған тауарлар нарығы, бұл белгілі бір жерде және алдын ала келісілген уақытта сатып алушылар арасындағы жарыс шарттарында мерзімді әрекет етеді. Аукционда тауарларды сатып алу құқығы жоғары баға ұсынған сатып алушыларға беріледі. Басқа сату түрлеріне қарағанда (дүкендер, жәрмеңкелер және т. б. арқылы) п.) аукцион тауарларды бір мезгілде емес, кезекпен ұсынуды көздейді: сатуға дейін бір тауар (лот), оны сатқаннан кейін (немесе аукционнан алып тастау) - келесі және т. б. ұсынылады.

6. Жәрмеңке (одан. "jahrmakt" - жыл сайынғы нарық) - көтерме сауда нарығы, ол тұрақты, мерзімді және белгілі бір жерде, белгіленген уақытта жұмыс істейді, сондай-ақ тауардың бір немесе көптеген түрлерін маусымдық сату. Нарықтың бұл өзіндік түрі аздаған шығындармен шағын алаңдарда келісімдер жасау, ақпарат алмасу, фирма мен оның өнімдерін жарнамалау мақсатында әріптестер арасында жемісті байланыстарды жүзеге асыру мүмкіндігіне ие. Жәрмеңкелер әмбебап, көп салалы, салалық және арнайы болады.

Нарық инфрақұрылымының функциялары :

1) нарықтық қатынастарға қатысушыларға олардың мүдделерін іске асыруды жеңілдету;

2) экономиканың жекелеген субъектілерін және қызмет түрлерін мамандандыру негізінде нарықтық субъектілер жұмысының жеделдігі мен тиімділігін арттыру;

3) нарықтық қатынастарды ұйымдастыру;

4) заңдық және экономикалық бақылау, іскерлік практиканы мемлекеттік және қоғамдық реттеу нысандарын жеңілдету;

5) нарықтың тиімді жұмыс істеуі үшін мамандар даярлау.[23]

*Нарық инфрақұрылымының нарықтық экономикадағы рөлі*

Нарықтық экономика-іс-қимылдарды үйлестіру еркін жеке өндірушілер мен еркін жеке тұтынушылар нарықтарында өзара іс-қимыл негізінде жүзеге асырылатын экономикалық ұйымның нысаны.

Нарықтық экономика-еркін кәсіпкерлік принциптеріне негізделген экономика;

а) өндіріс құралдарына меншік нысандарының алуан түрлілігі ; ;

б) шаруашылық жүргізуші субъектілер арасындағы шарттық қатынастар;

в) мемлекеттің шаруашылық қызметіне араласуының шектеулі болуы.

Нарыққа (нарықтық экономикаға) қатысты инфрақұрылым осы қатынастарды олардың барлық алуан түрлілігі кезінде бір тұтас-нарықтық экономикаға байланыстыратын ұйымдық - құқықтық және экономикалық қатынастардың жиынтығын білдіреді. Нарықтық экономикаға инфрақұрылым қажет.

Нарықтық экономикада инфрақұрылым мынадай функцияларды орындайды:

1. Реттеуші функция - ең маңызды. Нарықтың экономиканың барлық салаларына әсерін болжайды, ассортименттік құрылымдағы өндіріс пен тұтынуды келісуді, сұраныс пен ұсыныстың баға, көлем және құрылым бойынша теңгерімділігін, өңірлер, ұлттық экономика салалары арасындағы өндіріс пен алмасудағы тепе-теңдігін қамтамасыз етеді.

Нарықтық реттеуде бағаға елеулі әсер ететін сұраныс пен ұсыныстың арақатынасы маңызды рөлге ие. Баға өсуде-бұл өндірісті қысқарту сигналы, төмендеуде-қысқарту сигналы. Нәтижесінде кәсіпкерлердің стихиялық әрекеттері оңтайлы экономикалық тепе-теңдікті орнатуға әкеледі.

2. Ынталандыру функциясы өндірушілерді жаңа өнім жасауға, қажетті тауарларды аз шығынмен және жеткілікті пайда алумен ынталандырудан, ғылыми - техникалық прогресті ынталандырудан және оның негізінде - өндірісті қарқындатудан және бүкіл экономиканың жұмыс істеу тиімділігін ынталандырудан тұрады.

3. Баға құраушы (немесе баламалы) функция - бұл өнімдерді айырбастау үшін құндылық баламаларын белгілеу. Бұл ретте нарық тауарларды өндіруге арналған жеке еңбек шығындарын қоғамдық эталонмен салыстырады, яғни шығындар мен нәтижелерді өлшейді, жұмсалған еңбек санын ғана емес, оның пайдасын да анықтау арқылы тауардың құндылығын анықтайды. Нарық тек қоғамдық қажетті шығындарды мойындайды, тек оларды сатып алушы төлеуге келіседі.

4. Делдалдық функция экономикалық оқшауланған өндірушілер мен тұтынушыларды еңбек нәтижелерімен алмасу мақсатында қарсы алуды қамтамасыз етеді. Сондай-ақ экономикалық оқшауланған өндірушілер еңбекті терең қоғамдық бөлу жағдайында бір-бірін тауып, өз қызметінің нәтижелерімен алмасуға тиіс. Нарықсыз қоғамдық өндірістің нақты қатысушылары арасындағы қандай да бір технологиялық және экономикалық байланыс қаншалықты өзара тиімді болып табылатынын анықтау мүмкін емес. Жеткілікті дамыған бәсекелесі бар қалыпты нарықтық экономикада тұтынушы оңтайлы өнім берушіні таңдау мүмкіндігіне ие (өнімнің сапасы, оның бағасы, жеткізу мерзімдері, өткізу қызмет көрсетуінен кейін және басқа да параметрлер тұрғысынан). Сонымен қатар сатушыға ең қолайлы сатып алушыны таңдау мүмкіндігі беріледі.

5. Ақпараттық функция нарыққа қатысушылардың үнемі өзгеріп отыратын баға арқылы нарыққа жеткізілетін тауарлар мен қызметтердің қоғамдық қажетті саны, ассортименті мен сапасы туралы объективті ақпарат береді. Бұл әрбір кәсіпорынға өз өндірісін нарықтың өзгермелі жағдайларымен үнемі салыстыруға мүмкіндік береді.

6. Сауықтыру функциясы экономиканы қажетсіз және тиімсіз шаруашылық қызметтен" тазартады". Тұтынушылардың сұрауларын ескермейтін және өз өндірісінің прогрессивтілігі мен табыстылығына (табыстылығына) қамқорлық жасамайтын кәсіпкерлер бәсекелестік күресте жеңіліске ұшырайды және "банкроттықпен"жазаланады. Керісінше, қоғамдық пайдалы және тиімді жұмыс істейтін кәсіпорындар өркендеп, дамып келеді.

Нарықтық экономикадағы нарықтық инфрақұрылымның негізгі жалпы институттарының қатарына мыналар жатады: жолдар (автомобиль және темір); порттар (өзен, теңіз); аэродромдар; жүк және жолаушылар көлігі (темір жол, автомобиль, теңіз, өзен, әуе, құбыр, метрополитен), оның ішінде қалалардағы; қоймалар (оның ішінде кеден); байланыс кәсіпорындары; тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық. Жалпы сипаттағы институттарға белгілі шартты үлесі бар қоймаларға, порттарға және т. б. арналған қатынас құралдары мен жабдықтарды шығаратын кәсіпорындарды жатқызуға болады. Инфрақұрылым институттарының осы бөлігінің сипаты қажет болған жағдайда (осыдан – мемлекеттің оларды дамытуға мүдделілігі) мемлекеттің оларды әскери пайдалануын ғана емес, сондай-ақ оларды жекешелендіруді немесе мемлекеттің коммерциялық пайдалануын да мүмкін етеді.[24]

*Нарықтық инфрақұрылымды қалыптастырудағы мемлекеттің рөлі.*

Көбінесе, нарықтық инфрақұрылымды дамыту үшін жағдай жасау нарық болуы мүмкін емес, көп жағдайда мемлекетке байланысты. Мемлекет үшін тең жағдайлар жасау үшін жауапкершілікті өзіне алады тиімді бәсекелестік үшін кәсіпкерлердің монополиялардың билігін шектеу. Ол сондай-ақ өндіріске қамқорлық жасайды қоғамдық тауарлар мен қызметтердің жеткілікті саны, өйткені нарықтық механизм ұжымдық жағдайларды тиісті дәрежеде қанағаттандыра алмайды адамдардың қажеттілігі.

Мемлекеттің экономикалық өмірге қатысуы нарықтың табысты әлеуметтік әділ бөлуді қамтамасыз етпейтіндігіне де байланысты. Мемлекет халықтың әлеуметтік беймәлім топтарына қамқорлық жасауы тиіс. Ол сондай-ақ іргелі ғылыми әзірлемелер саласы бар. Бұл кәсіпкерлер үшін өте қауіпті, өте қымбат және, әдетте, тез табыс әкелмейді. Нарық еңбек құқығына кепілдік бермегендіктен, мемлекет еңбек нарығын реттеуге, жұмыссыздықты қысқарту жөнінде шаралар қабылдауға тура келеді.

Жалпы мемлекет саяси және әлеуметтік-экономикалық азаматтардың осы қауымдастығының принциптері.

Нарықтық экономикадағы мемлекеттің рөлі мынадай маңызды функциялар:

а) экономикалық шешімдер қабылдау үшін құқықтық негіз құру. Мемлекет әзірлейді және қабылдайды реттейтін заңдар азаматтардың құқықтары мен міндеттерін анықтайды;

б) экономиканы тұрақтандыру. Үкімет бюджет-салық және несие-ақша саясатын өндірістің құлдырауын еңсеру үшін, инфляцияны тегістеу, жұмыссыздықты төмендету, баға мен ұлттық валютаның тұрақты деңгейін қолдау үшін пайдаланады;

в) ресурстарды әлеуметтік-бағдарлы бөлу. Мемлекет жеке меншік айналыспайтын тауарлар мен қызметтерді өндіруді ұйымдастырады сектор. Ол Ауыл шаруашылығын, байланысты дамытуға жағдай жасайды, білім беруді, денсаулық сақтауды және т. б. дамыту бағдарламаларын қалыптастырады.;

г) әлеуметтік қорғау мен әлеуметтік кепілдікті қамтамасыз ету. Мемлекет ең төменгі жалақы, Кәрілік, мүгедектік бойынша зейнетақы, жұмыссыздық бойынша жәрдемақы, аз қамтылған адамдарға көмек көрсетудің түрлі түрлеріне кепілдік береді.[24]

*"Қызметтер нарығының инфрақұрылымы"түсінігі. Оның құрамдастары.*

Кез келген тұтас экономикалық жүйенің міндетті компоненті инфрақұрылым болып табылады. Ол іскерлік қарым-қатынастарды ұйымдастырады, оның қатысушыларының мүдделерін іске асыруына ықпал етіп қана қоймай, сонымен қатар экономика субъектілерінің мамандануын өздері жұмыспен қамтылған нарықтық тауашаларды саралау негізінде алдын ала айқындайды, іскерлік тәжірибені заңды және экологиялық бақылауды, мемлекеттік және қоғамдық реттеуді жеңілдетеді.

Қызметтер нарығының инфрақұрылымы- бұл қызметтер нарығына қызмет көрсететін және оның жұмыс істеуін қамтамасыз ететін ұйымдық-құқықтық нысандардың, әртүрлі институттардың, ұйымдардың жиынтығы, мысалы, сауда заңнамасы, жарнама туралы заңдар, тұтынушының құқықтарын қорғау туралы заңнама, бөлшек сауда кәсіпорындары, тауар биржалары. Инфрақұрылымның бұл бөлігі өндірушілер мен тұтынушылар арасындағы орасан зор экономикалық кеңістікті қамтиды; оның жұмыс істеуі өткізуді реттеуді және тұтынушыларға қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Бұл инфрақұрылым сұраныстан келе жатқан сигналдарға жауап береді және тауар нарығындағы тепе-теңдікті қамтамасыз етеді.

Инфрақұрылымдық қызмет кеңістікте және уақытта оқшауланған қоғамдық өнімнің материалдық компоненттерін өндіру процестерінің бірлігі мен үзілмеуін қамтамасыз етеді. Инфрақұрылым-бүкіл өсімін молайту процесінің тиімді жұмыс істеуі және жұмыс күшін молықтыру үшін жалпы жағдай жасайтын салалардың, кіші салалар мен қызметтердің жиынтығы. Оның маңызды міндеті қызметтің негізгі түрлерін өндіріске қызмет көрсету функцияларын орындаудан біртіндеп босату, олардың назары мен күш-жігерін негізгі қызметке шоғырландыру болып табылады.

Инфрақұрылымның пайда болуы мен дамуы қоғамдық бөлумен және еңбек кооперациясымен, өндірістің қоғамдық сипатының дамуымен байланысты. Ол іскерлік салыстырмалы ұзақ эволюцияның нәтижесінде қалыптасты және осы қарым-қатынастарды жан-жақты көрсететін ұйымдық-құқықтық формалардың жиынтығы болып табылады және оларды біртұтас тұтастыққа байланыстырады.

Халық шаруашылығының негізгі салаларына қызмет көрсететін негізгі және қызмет көрсететін кәсіпорындар бар. Салалық деңгейде материалдық өндіріс қызметінің көптеген түрлерінің функционалдық мақсаты негізгі сала, яғни инфрақұрылымдық қызмет үшін жағдай жасау болып табылады. Мысалы, жеке киім тігу бойынша қызмет көрсету кезінде тұрмыс саласының кейбір кәсіпорындары инфрақұрылымдық болып табылады, атап айтқанда отын өнеркәсібі, энергетика, жолаушылар көлігі және т.б. кәсіпорындары.

Салалық деңгейде инфрақұрылымды тым кең түсіндіруді болдырмау үшін оның құрамына тек негізгі өндіріс пен қызметтер көрсету үшін тікелей Жалпы жағдайлар жасайтын салалар, кіші салалар, қызметтер жатады. Бұл жеңіл, отын өнеркәсібі, энергетика және басқа да қызмет түрлерін ескере отырып, инфрақұрылымдық деп санауға болмайды. Нақты бөлімшені инфрақұрылымға жатқызу кезінде оның ұйымдық мәртебесін ескереді. Инфрақұрылымдық бөлімшелер ұйымдық оқшауланған болуы тиіс. Егер олар жеке кәсіпорынның құрамында болса және технологиялық мақсаты болса, онда оларды инфрақұрылымдық деп есептеуге болмайды.

Қоғамдық еңбек бөлінісі шегінде инфрақұрылымдық кешендерді қалыптастыру өндірістік қызметтің "дәстүрлі" түрлері (құрылыс, көлік және т.б.), сондай-ақ қоғамның өндіргіш күштерін дамыту процесінде, қоғамдық еңбекті саралауды тереңдету есебінен жүргізіледі, соның нәтижесінде принципті жаңа инфрақұрылымдық элементтер (мысалы, ғылыми және ақпараттық өндіріс) пайда болады.

Осылайша, қызмет көрсету саласының инфрақұрылымы бизнес субъектілерінің іскерлік қатынастарының ажырамас құрамдас бөлігі болып табылады. Ол іскерлік қарым-қатынастарды жанама ететін ұйымдық-құқықтық нысандардың жиынтығы болып табылады және оларды бірыңғай тұтастыққа байланыстырады.

Қызмет көрсету саласының инфрақұрылымы өзінің ерекшеліктері бар, олардың басты ерекшелігі:

* ерекше функционалдық мақсаты;
* қосалқы сипаты;
* пайдалы әсерді тұтынудың негізгі салаларда өндіріс процесімен ұштасуы;
* көп мақсатты сипаты;
* жоғары қор және капитал сыйымдылығы.

Оны жіктеуді қызмет көрсету объектілеріне, жұмыс істеу деңгейіне, негізгі өндіріс пен инфрақұрылымның даму арақатынасына байланысты жүзеге асырады (кесте 1).

1-кесте. Қызметтер нарығының инфрақұрылымын жіктеу

|  |  |
| --- | --- |
| Белгісі | Түрі |
| Қызмет көрсету объектілері бойынша | - Өндірістік;  - Әлеуметтік;  - Институционалдық |
| Қызмет деңгейі бойынша | - Халықаралық;  - Халық шаруашылығы;  - Салалық;  - Аймақтық;  - Жергілікті |
| Негізгі өндіріс пен инфрақұрылымды дамытудың арақатынасы бойынша | - Озық;  - Бір мезгілде;  - Кешіккен |

Көрсетілетін қызметтер нарығы инфрақұрылымының оқшауланған түрлері көрсетілетін қызметтер нарығының өндірістік инфрақұрылымы (өсімін молайту процесіне өндірістік-техникалық қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін халық шаруашылығы салалары); көрсетілетін қызметтер нарығының әлеуметтік инфрақұрылымы (елдің, өңірдің еңбек әлеуетін молайтудың жалпы жағдайларын жасайтын халық шаруашылығы салалары) көрсетілетін қызметтер нарығының институционалдық инфрақұрылымы (көрсетілетін қызметтер саласы субъектілерінің саяси-құқықтық және әлеуметтік-экономикалық жұмыс істеуін қамтамасыз ететін халық шаруашылығы салалары) болып табылады.

Қызметтер нарығы инфрақұрылымының басты элементтері кредиттік және эмиссиялық жүйелер; коммерциялық банктер; салық жүйесі; кеден жүйесі; халықтың жұмыспен қамтылуын реттеу жүйесі; жоғары және орта экономикалық білім беру жүйесі; ақпараттық технологиялар мен іскерлік коммуникация құралдары; сақтандыру жүйесі; сауда палаталары; тауар, шикізат, қор және валюта биржаларында делдалдық ұйымдық түрде ресімделді; аукциондар, жәрмеңкелер және ұйымдастырылған биржадан тыс делдалдықтың басқа да нысандары; коммерциялық-көрме кешендері; консалтингтік компаниялар; аудиторлық компаниялар; жалдамалы қызметкерлердің кәсіптік одақтары.

Қызметтер нарығы инфрақұрылымының функциялары:

* Нарық субъектілерін қалыптастыру;
* Іскерлік қарым-қатынасқа қатысушылардың олардың кәсіпкерлік жобаларын іске асыру процесін оңайлату;
* Қызметтер нарығы субъектілерінің қызметін мамандандыру;
* Бизнес субъектілері қызметінің жеделдігі мен тиімділігін олар жұмыспен қамтылған нарықтық тауашаларды саралау негізінде арттыру;
* Заңдық және экономикалық бақылау, іскерлік тәжірибені мемлекеттік және қоғамдық реттеу нысандарын жетілдіру;
* Қызмет көрсету нарығының субъектілері арасында шаруашылық және интеграциялық байланыстар орнату.

Қызметтер нарығының қазіргі заманғы инфрақұрылымының маңызды элементі ақпараттық желілер мен ағындар, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдарын, Internet желілерін, ақпараттық және жарнамалық бизнесті қамтитын институттар болып табылады, оның арқасында ол нарықтық экономиканың жұмыс істеуін бағыттап қана қоймай, тауар-ақша ағындарының қозғалысын оңтайландыруға жәрдемдесе отырып, біртұтас ретінде өмір сүруі мүмкін.

Ақпараттық құрамнан тыс нарықтық инфрақұрылым өмір сүре алмайды, сондықтан қызметтер нарығының ақпараттық инфрақұрылымы сияқты құбылысты қарастырамыз.

Қызметтер нарығының ақпараттық инфрақұрылымы деп үлкен ақпараттық жүйелермен байланысты, қызметтің қосалқы түрлерін іске асыруды, сондай-ақ деректерді өңдеуді жүзеге асыратын коммуникация құралдарының, әдістемелік және бағдарламалық қамтамасыз етудің, технологиялардың, ақпараттық деректер базасының, есептеу техникасының жиынтығы, өңірлік және жергілікті деңгейде атқарушы билік органдарын, кәсіпорындар мен ұйымдарды әртүрлі аумақтық нарықтарда тұтыну тауарлары мен көрсетілетін қызметтердің сұранысы мен ұсыныстарын бағалау үшін қажетті ақпаратпен қамтамасыз ету мақсатында оларды, барлық сауда нысандарын қоса алғанда.

Қызметтер нарығының ақпараттық инфрақұрылымы бірінші кезекте ақпараттың қол жетімділігі мен шынайылығын қамтамасыз етуі, аумақтық айырмашылықтарды көрсетуі, динамикадағы статистикалық сипаттамаларды қамтуы, ақпаратты үнемі өзекті жағдайда ұстап тұруы тиіс.

Қызметтер нарығының ақпараттық инфрақұрылымын дамытуға әсер ететін негізгі факторлар:

1) коммерциялық ақпаратты әлеуетті пайдаланушылар санының өсуі;

2) ақпаратты тауарға айналдыру; ЭЕМ жаңа ұрпақтарын құру, оның ішінде дербес;

3) электрондық желілерді дамыту;

4) қолданбалы бағдарламалар пакеттерінің көп санының болуы.

Ақпараттық құрамдауыш маңызды рөл атқарады-ол нарықтық инфрақұрылым мен сыртқы орта арасындағы байланысты қамтамасыз етеді, ол үшін экономикалық жүйенің барлық қалған бөлігі болып табылады.[25]

Қорытынды

Осылайша, қызметтер нарығы өндіріс саласының тұтыну саласымен байланысын көздейді және өндірісті тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағыттайды. Қызметтер нарығының инфрақұрылымы сұраныс пен ұсыныстың қажетті арақатынасын қолдауға арналған шарттар, тауарларды өткізу уақытын қысқарту, капитал айналымын жеделдету, тауар айналымы мен бағалардың шығындарын азайту, тиімді бәсекелестік ортаны қалыптастыру. Қызметтер нарығының дамыған инфрақұрылымы нарықтық үлгідегі экономиканың міндетті шарты болып табылады. Оның субъектілері өте маңызды функцияларды орындайды: тауарларды сатып алу, буып-түю, қоймаларда сақтау, жеткізу көлемін азайту немесе керісінше ұлғайту, өнімді тасымалдау және жеткізу; сұраныс, ұсыныс, баға, сату шарттары, тауарлардың орналасқан жері туралы ақпарат беру, өндірісті қолдау үшін қаржылық көмек. Қазіргі уақытта Қазақстанда және өңірлерде тауар нарықтары инфрақұрылымының даму деңгейі тауарлардың еркін қозғалысы шарттарына сәйкес келмейді. Тауар қозғалысы процестері бұзылды, тауарларды өткізу процесінде делдалдар саны артты, шығындар, бағалар өсті, ұтымсыз тасымалдар саны артты және т. б. өзгерістер қажеттілігі анық, өйткені дамыған инфрақұрылымсыз нарық өзіне жүктелген тауар алмасу функцияларын орындай алмайды. Демек, қызметтер нарығының инфрақұрылымы кез келген мемлекеттің нарықтық жүйесінің іргетасы болып табылады.

Пайдаланылған әдебиеттердің тізімі

1. https://laservirta.ru/инфраструктура-это-в-экономике/
2. Маркетинговая сфера услуг. Учебное пособие. М.Г. Миронов. М. "Проект" 2006 – 56б.
3. http://zrenielib.ru/docs/index-14627.html?page=3
4. https://ppt-online.org/154250
5. Ф. Котлер- Основы Маркетинга. Краткий курс, 2007
6. https://center-yf.ru/data/economy/Klassifikaciya-zatrat.php
7. http://mirznanii.com/a/140535-2/servisnaya-deyatelnost-2
8. Носова С.С. Экономическая теория: Учебник для вузов. М. Кнорус, 2010г 72-74,408-414б
9. Зимин А. Ф., Экономика предприятия: Учебное пособие/ А.Ф. Зимин, В.М. Тимирьянова.- М. : ИД ФОРУМ, ИНФРА-М, 2012. – 288 б
10. Кук, Ниалл Предприятие 2.0. Социальное программное обеспечение сегодня и завтра / Ниалл Кук. - М.: Аквамариновая Книга, **2014**. - **422** б
11. https://studentbank.ru/view.php?id=63831
12. https://stud.kz/ru/referat/show/30052
13. Современная экономическая теория. /Под ред. Дж. Харвея. — М.: Юнити-Дана. — 2012. — 703 б
14. https://textbooks.studio/ekonomicheskaya-teoriya-uchebnik/ponyatie-infrastrukturyi-ryinka.html
15. Райзенберг Б.А. Современный экономический словарь, 2-е издание,.: ИНФРА-М, 1999 г.
16. Основы экономики. Учебное пособие ГУ-ВШЭ. /Под ред. Б.И. Табачникаса и др. — М.: Вита-Пресс. — 2003. — 464 б
17. https://center-yf.ru/data/ip/rynok-uslug.php
18. Общая экономическая теория. Курс лекций. Под ред. проф. Г. П. Журавлевой. М. – лекция№14. 178-185б
19. Экономическая теория : учебное пособие/ под общей редакцией академика В. И. Видяпина, академика Г. П. Журавлевой. – М.: ИНФРА – М, 2003г. 96-99 б
20. Экономическая теория: Учебник / Н.И. Базылев, М.Н. Базылева, С.П. Гурко и др.; Под ред. Н.И. Базылева, С.П. Гурко. 3-е изд., перераб. и доп. — Мн.-БГЭУ, 2001. 189-193б
21. Основы экономической теории: Учебник/С.В. Мочерный, В.К. Симоненко, В.В. Секретарюк, А.А. Устенко; Под общ. ред. С.В. Мочерного. — К.: О-во «Знания», КОО, 2000. 210-212б
22. https://studme.org/12281128/menedzhment/proektnoe\_konsultirovanie
23. Экономическая теория Учебник Мочерный Степан Васильевич, Некрасов Виталий Николаевич, Овчинников Виктор Николаевич, Секретарюк Вячеслав Васильевич. 133-138б
24. Экономическая теория: учебник. /Под ред.В.Д. Камаева, Е.И.Лобачевой. — М.: Юрайт. — 2010. — 557б
25. В.М. Гальперина, С.М. Игнатьева, В.И. Моргунова Микроэкономика, Экономическая школа 32-34б

Құрастырған: Бекболатқызы Ұ., Кемалова А., Муратов Е.