**ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САЛАСЫНЫҢ ЕЛ ЭКОНОМИКА ЖҮЙЕСІНДЕГІ РӨЛІ**

Қазіргі таңда экономиканың шикізатқа негізделген дәстүрлі салаларымен бірге қызмет көрсету саласы да жылдан-жылға қарқынды дамып келуде. Біріккен Ұлттар Ұйымы мен Дүние­жүзілік банктің мәліметтері бойынша қыз­мет көрсету саласы кез-келген елде экономиканы дамытудың маңызды саласына айналуда.[1] Елдің жағдайының жақсаруына қарай, қызмет көрсету экономикалық өсу мен жұмыспен қамтамасыз етуде шешуші рөл атқарады. Соңғы уақытта көрсетілетін қызметтер саласы дамыған және дамушы елдердің экономикалық серпініне белгілі бір ықпалын тигізуде. Қызмет көрсету саласының экономикалық өсуге қосатын үлесі нақты сектор салаларының үлесін басып озады.

Мемлекеттік көрсетілетін қызмет дегеніміз - көрсетілетін қызметті алушылардың өтініші бойынша жеке тәртіппен жүзеге асырылатын және олардың құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін іске асыруға, оларға тиісті материалдық немесе материалдық емес игіліктер беруге бағытталған жекелеген мемлекеттік функцияларды іске асыру нысандарының бірі.[2]

Бүгінде экономиканың қызмет көрсету саласын дамытуда Қазақстанның мүмкіндігі зор болып табылады. Қазақстандағы қызмет көрсету саласын құрайтын секторлардың үлесі дамыған елдерге қарағанда ерекшеленеді. Негізінен, қызмет саласының басым бөлігін құрайтын төрт түрлі сектор бар, олар – сауда-саттық (25%), кәсіби қызметтер және қозғалмайтын мүлікпен байланысты қызмет (24%), көлік және телекоммуни­кация (14%) және құрылыс (11%).[3] Ал егер қаржы қызметтері, денсаулық сақтау және ойын-сауық сияқты қызмет түрлеріне келетін болсақ, олардың үлесі дамыған елдермен салыстырғанда бірнеше есе аз. Қазақстан Республикасында көрсетілетін қызметтер саласын дамыту жөніндегі 2020 жылға дейінгі бағдарламасы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 6 тамыздағы кеңейтілген отырысында берілген.[4] Елімізде қызмет көрсету саласын дамыту шаралары Қазақстан Республикасында қызмет көрсету саласын дамытудың 2020 жылға дейінгі бағдарламасында ғана емес, «Бизнестің жол картасы – 2020», «Өңірлерді дамыту бағдарламасы» сияқты басқа бағдарламаларда да қарастырылады.

Экономиканың басқа салаларымен салыстыратын болсақ, жоғары деңгейдегі жұмыс орындары қызмет көрсету саласында көбірек құрылады. Шағын және орта бизнес қызмет көрсету саласының маңызды құраушыларының бірі болып табылады. Өнеркәсіп пен ауыл шаруашылығының дәстүрлі салаларында жұмыспен қамту төмен деңгейде болған кезде көрсетілетін қызметтер саласы өтемдік рөлін атқарады.

Қызмет көрсету саласының басым түрлеріне келесілер жатады:

* Тұрғын үй және коммуналдық қызмет көрсету;
* Бөлшек сауда және қоғамдық тамақтандыру;
* Тұрмыстық қызмет көрсету;
* Балабақшалар мен жалпы білім беретін мектеп жүйесі;
* Халықтың мәдени мұқтаждығын өтеу орындары.[5]

Қызмет көрсету саласының әрбір түрі ел экономикасының дамуында таптырмас рөлін атқарады.

Әлемдік нарықтық экономикада тауар, капитал, жұмыс күші нарығымен қатар қызмет көрсету нарығы да әрекет етеді. Ұлттық экономиканың тұрақты дамуы үшін қызмет көрсету саласының рөлі артып, оның даму ерекшеліктері мен үрдістерін ескеру қажет. Қазақстанның қазіргі кездегі қызмет көрсету секторында сапалы және сандық өзгерістерге ерекше назар аударуымыз қажет. Кез-келген ұлттық экономиканың дамуының ең маңызды заңдарының бірі экономикалық өсудің және қызметтер рөлінің артуы арасындағы өзара байланысы.

 Бүгінде халыққа мемлекеттік қызметтерді тиімді және жедел түрде көрсету негізгі міндеттердің бірі ретінде айқындалып отыр. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер адамның тіршілік әрекетінің барлық салаларын және барлық кезеңін қамтиды. Азамат өмірге келген сәттен бастап өмір бойы мемлекеттік көрсетілетін қызметтерді алу арқылы мемлекетпен өзара әрекеттеседі.[6] Жыл сайын мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге сұраныс артып келеді. Бұл ретте, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер, оның ішінде электрондық нысанда және халыққа қызмет көрсету орталықтары арқылы көрсетілетін мемлекеттік қызметтерді көрсету тәртібі туралы қоғамның хабардарлығы артуда.

 Ел Президенті жыл сайынғы жолдауларында қызмет көрсетудің сапасын арттыру арқылы азаматтардың мемлекеттік органдардың қызметіне деген сенімін көтеру маңыздылығын ерекше атап көрсетіп келеді. Міне, осыған байланысты қызмет көрсету саласы негізінде 2013 жылдың 15 сәуірінен бастап, жаңа «Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы» ҚР Заңы жүзеге асырылуда. Заңның мақсаты мемлекеттік қызметтерді көрсету сапасын арттыру және әр азаматтың мемлекетпен артық кідіріссіз өзара әрекеттесу рәсімдерін жеңілдету болып табылады.[7]

 Қызмет көрсету саласы сұранысқа ие болып келе жатқандықтан, қызмет көрсету түрлері мен орталықтарының саны жылдан - жылға артуда. Халыққа қызмет көрсету орталықтары – сапа мен уақыт үнемділігін, қызметтердің қолжетімділігін басты қағидатына айналдырған мекемелердің бірі ХҚКО арқылы көрсетілетін қызметтердің түрі уақыт өткен сайын ұлғайып келеді. Нақтырақ айтсақ, 2013 жылы 145 қызмет түрі көрсетілсе, 2014 жылы ХҚКО арқылы көрсетілетін қызмет түрі ұлғайып, барлығы 171 мемлекеттік қызметті құраған.[8]

 «Елбасы Н.Ә.Назарбаевтың «Қазақстан 2050» Стратегиясында: «Мемлекеттік қызмет көрсету - бұл еліміздің әлеуметтік - экономикалық дамуының негізгі көрсеткіші» - деп атап өткен.[9] Осыдан, мемлекеттік органдар қызметінің тиімділігін арттыруға және аталған саланың дамуына басты назар аударуымыз қажет екені белгілі.

 Мемлекеттік қызмет көрсетудің сапасы - мемлекеттік органдардың жұмысын бағалаудың басты өлшемі болып табылады, яғни елдегі қызмет көрсету саласы қандай деңгейде болса, мемлекеттің экономикалық және әлеуметтік жағдайын соған байланысты бағалауға болады.

 Қазақстан үшін қызмет көрсету секторы нарықтық қатынас жағдайында қиынға соғып отыр. Бұның басты себебі – еліміздегі өмір сүріп жатқан халық ұсынылып отырған қызмет мүмкіндіктерін пайдалана алмайды, осыған байланысты бұл қызмет көрсету саласының даму қарқынын шектейді. Алайда, Қазақстандағы экономикалық қиындықтарға қарамастан, қызмет көрсету саласы алға жылжуда. Қазақстан Республикасының қызмет көрсету саласындағы ең қарқынды дамып келе жатқан өңірлері Алматы, Астана және Атырау қалалары болып табылады.

 Қызметтер нарығында қызмет көрсетудің саны емес, сапасына көп көңіл аударған жөн. Тұтынылатын қызметтің сапасы жақсарған сайын, көлемі де ұлғая бермек. Бұл жағдай елдегі жұмыссыздық мәселесінің шешімі ретінде қарастырылады және халықтың әлеуметтік – экономикалық жағдайын жақсартуда өз үлесін тигізеді.

 Қызмет көрсету саласы экономиканың ең перспективалы және тез дамушы салаларының біріне айналып отыр. Ол қызметтің кең ауқымын қамтиды: сауда мен көліктен бастап, қаржыландыру, сақтандыру мен делдалдылықтың әртүрлі түрлеріне дейін. Қоғам қаншалықты экономикалық әлсіз болса, оның шаруашылық қызметі көп жағдайда тек заттай әл – ауқат өндірісімен ғана шектеліп қояды. Экономикалық деңгей, индустрия негізі және еңбек өндірісі қаншалықты дамыған әрі жоғары болса, қоғамның шаруашылық қызметі соншалықты күрделене түседі: қызметті көрсетуге бағытталған шаруашылық құрылымы өзгереді және еңбек қызметінің мәні артады.

Сурет-1. Қызмет көрсету саласының құрылымы.

Жалпы Қазақстан экономикасындағы ЖІӨ-нің өсуіне қызмет көрсету саласы үлкен әсер етті, оның ішінде ерекше атап өтетін салалар: жылжымайтын мүлік, сауда саттық және көлік қызметі Жоғарыда көрсетілген диаграмма арқылы да осы салалардың ел экономикасының 32,5% қамтитының көре аламыз.

1995 жылдан бастап қызмет үлесі ел экономикасының басым бөлігін қамтыды, атап өтетін жағдай  бұл сала тек қана сандық түрде ғана емес сапалық түрде де дами бастады. Мысалға байланыс қызметі, қаржылық қызмет сауданың көптеген түрлері жаңа бағыт алып қарқынды түрде арта бастады.

Бүгінгі күні Қазақстандағы еңбек өнімділігі дамыған елдермен салыстырғанда артта қалып отыр. Елімізде бір сағаттық жұмыс 14 АҚШ долларына тең болса, Канада және Австарлия сияқты жер көлемі және табиғи ресурстары анағұрлым аз мемлекеттерде бір сағаттық жұмыс 37-43 АҚШ долларына дейін жетеді.

Осы тарапта Қазақстан Республикасында қызмет көрсету саласын дамытуға бағытталған 2020 дейінгі бағдарламасында осы саланы дамытуда басты 9 секторды дамыту мақсаты көзделген, олар:

* сауда (15,4%)
* транспорт (7,8%)
* туризм (1,6%)
* жылжымайтын мүлік (8,6%
* профессионалды қызмет (4,3%)
* байланыс (2,7%)
* қаржыландыру (2,8%)
* білім беру (2,9%)
* денсаулық сақтау (1,6%) [10]

Қазақстандағы қызмет көрсету саласын талдау негізінде болашақтағы басым бағыттарына төмендегідей орын алады:

1) білім, ғылым (кәсіби, ғылыми және техникалық қызметтер) және денсаулық сақтау.

2) көлік, байланыс, техникалық қызмет көрсету, туризм.

3) қаржы, кәсіптік қызмет

4) сауда, жылжымайтын мүлік операциялары.

Бұл тәртіпті түсіну үшін ең алдымен қызмет көрсету табиғаты мен олардың спецификасын түсінген жөн. Ең алдымен, қызмет көрсету екі басты топтарға бөлінеді:

1. Қызметті қайта бөлуге байланысты экономикалық игіліктер – қаржы, сауда, жылжымайтын мүлікпен операциялар және т. б.
2. Қолданыстағы объектінің қасиеттерінің өзгеруіне байланысты қызмет – білім, ғылым, денсаулық сақтау, көлік, байланыс, техникалық қызмет көрсету және т. б.

 Маркстің терминдеріне сүйене отыра, бірінші топтағы қызмет түрлері басты сектордың "қондармасы" болып есептеледі. Яғни, басты сектор дамитын болса, бұл қызмет түрлері дербес түрде дами алады. Басқаша айтқанда "басты сектордың-айнасы" болып есептеледі.

Білім беру және денсаулық сақтау салалары соңғы жылдары ғылыми-техникалық прогресс нәтижесінде қарқынды дамып келе жатыр, сол себепті де біздің елімізде де осы салаларға ерекше көңіл бөлінуде. Ал екінші топ қызметтері басты секторды қалыптастырушылар ретінде жұмыс атқарады, яғни олар жалпы көптеген процесстерге тартылып басты секторды дамытуға тікелей әсер етеді.

Білім беру қызмет көрсету түрі елдегі адамдардың сауаттылығының артуына, білімді мамандардың қалыптасуына ықпал етеді. ҚР Президенті Н.Ә. Назарбаев «Қазақстан жолы – 2050: Бір мақсат, бір мүдде, бір болашақ» Қазақстан Халқына арналған Жолдауында атап өткендей: «Білім беру – дегеніміз адамзат тіршілігінің стратегиялық маңызды саласы, тұлғаның қабілеттілігін дамытатын бірегей әлеуметтік институт. Білім берудің сапасынан технологиялық, экономикалық, саясаттық үдерістің қарқыны, қоғамдағы мәдениет пен руханият жағдайы және ақырында адамның саулығы байланысты. Білім беру саласындағы Қазақстанда өткізіліп жатқан мемлекеттік саясат Республикамыздың ең маңызды мақсатына бағытталған – бәсекеге қабілетті 30 елдің қатарына кіру».[11]

Денсаулық сақтау қызмет түріне тоқталып кететін болсақ, денсаулық сақтау – халықтың денсаулығын қорғауға, аурулардың алдын алу мен оларды емдеуге бағытталған қызмет көрсетудің маңызды түрі, мемлекеттік, әлеуметтік, экономикалық және медициналық шаралардың жүйесі. Адамның еңбек пен тұрмыс жағдайын жақсарту, аурулардың алдын алу, халықтың дене және рухани күшінің жан-жақты дами беруіне қолайлы жағдайлар туғызу, халыққа тегін, жалпыға бірдей, жоғары дәрежедегі мамандандырылыған медициналық көмек көрсетуді қамтамасыз ету – біздің тәуелсіз мемлекетіміздің және де дүние жүзілік денсаулық сақтау ұйымдарының аса маңызды міндеттерінің бірі.

Денсаулық сақтауды жүйе ретінде қарастыра отырып, түрлі ұйымдардың, мемлекеттік, қоғамдық ұйымдармен тұрғындардың денсаулығын сақтау мен нығайту ісіндегі бірлігін қамтамасыз ету керек болады.

Бұл тұрғыда мемлекеттік денсаулық сақтау мен адамдардың денсаулығын нығайту саласындағы әлеуметтік саясат түрлі деңгейдегі басқаруды қоса алғанда, бүкіл денсаулық сақтау жүйесінің іс-әрекетін түюегейлі түрде қайта құруды қажет етеді. Денсаулық сақтау саласына жалпы мемлекеттік кешендік мәселе ретінде қарау тұрғындардың денсаулығын сақтау бағдарын дәрігерлік іс-шаралардан әлеуметтік, әлеуметтік-экономикалық, дәрігерлік-әлеуметтік және денсаулық сақтау жүйесінің өзіндегі мәселелерді шешудің жаңа әдістерін түбегейлі түрде өзгертеді. Бұл қызмет көрсету саласының түрі қарқынды дамып, мемлекет экономикасының үлкен бір құраушысына айналады.

Жоғарыда айтылғанды ескере отырып, мемлекет үшін ең бастысы ол сапалы білім, денсаулық сақтау және ғылым дамуының жоғары деңгейі. Дәл осы салалар ғылыми техникалық прогреске жағдай жасайды, ал ҒТП еңбек өнімділігі мен ғылыми-зерттеу және тәжірибелік-құрастырымдық жұмыстардың дамуына әсерін тигізеді.

Екінші басымдылық тобына көлік жүйесі, байланыс, техникалық қызмет және туризм кіреді. Бұл салалардың барлығы инфрақұрылымның дамуымен тығыз байланысты Оңтүстік-Шығыс Азия, Қытай, Ресей және Еуропа нарығымен байланысқа түсу үшін көлік жүйесі мен логистиканы дамыту өте маңызыды.

Сонымен қатар, туризм саласының дамуы да инфрақұрылымды дамытып қана қоймай, жаңа жұмыс орындарының ашылуына бірден бір себепкер болып саналады. Сол себепті де, елдегі табиғи ресурстарды жүйелу және дұрыс пайдалана отырып, туризм саласына көп көңіл бөлген жөн.

Тағы бір атап өтетін жайт ол білім беру мен денсаулық сақтау шығындарының барлығы дерлік ел бюджетіне тікелей тәуелді болғандықтан олар жеке бизнес үшін коммерциялық жағынан тиімді болып келеді. Нәтижесінде, осы салалардың ауқымы артып дами түседі.

Басымдылық тобындағы ушінші және төртінші орында қаржылық қызмет, кәсіби қызмет, сауда және жылжымалы мүлік операциялары көрсетілген. Оларды дамыту барысында жеке инвесторларды тартуға мүмкіндік аламыз. Аладай, бүгінгі таңда Қазақстан үшін бұл қызмет салалары экономиканы дамытуда басымдылық көрсетпейді, себебі олар тек экономикалық игілікті тек топтарға бөлумен айналысады және қосымша бағаны қалыптастырмайды.

# Қазақстан Республикасында көрсетілетін қызметтер саласын дамыту жөніндегі 2020 жылға дейінгі мемлекеттік бағдарламаға тоқталып кететін болсақ, оның басты мақсаты Қазақстандағы көрсетілетін қызметтер сапасын, қолжетімділігін арттыру, өнімділігі мен экспортын ұлғайту арқылы көрсетілетін қызметтердің бәсекеге қабілетті саласын қалыптастыру болып табылады. Бұл мемлекеттік бағдарламаның ел экономикасының алға жылжуы үшін рөлі зор.

 Бағдарламаның ең негізгі мақсаттары:

1. Қызмет көрсетуде сауда секторын дамыту,

2. Көліктік-логистикалық сектордағы қызметтерді дамыту,

3. Туризм нарығын дамыту,

4. Жылжымайтын мүлікпен операциялар бойынша сектордағы қызметтерді дамыту,

5. Кәсіби қызметтерді дамыту,

6. Ақпараттық-коммуникациялық қызметтерді дамыту,

7. Қаржылық қызметтерді дамыту,

8. Білім беру секторындағы қызметтерді дамыту,

9. Денсаулық сақтау саласындағы қызметтерді дамыту,

10. Қызмет көрсету секторын реттеудің институционалдық базасын жетілдіру.[12]

 Осылайша, дамыған қызмет көрсету саласы болашақта экономиканың жаңа түрлерін және экономиканың жаңа секторларын қалыптастыруға ықпал етеді.

 2016 жылдың аяғында қызмет көрсету секторының ЖІӨ-ге қосқан үлесі 2014 жылмен салыстырғанда 3% -ға артып, 57,8% -ды құрады. Бұл бағдарлама барысындағы нәтиже, оның дұрыс бағытта әрі тиімді жұмыс жасап жатқанын көрсетеді. Алайда, талдау көрсеткендей, 9 сектордың 3-і(ақпараттық-коммуникациялық, білім беру, көлік және қоймалау) 2020 жылға қарай мақсаттарға қол жеткізу үшін еңбек өнімділігінің айтарлықтай өсуін талап етеді, ал 9 сектордың 4-і(көлік және сақтау, ақпарат және байланыс, білім және туризм) инвестицияларды едәуір арттыруды талап етеді. Стратегиялық маңызы бар параметрлерге қызметтердің сапасы, қол жетімділігі және құны кіреді. Сонымен қатар,
9 сектордың 6-уы (ақпараттық-коммуникациялық, қаржы қызметтері, сауда, жылжымайтын мүлікпен операциялар, кәсіби қызметтер, білім беру) сапа параметрі жағынан айтарлықтай жақсартуды талап етеді.[13]

 Қазақстанның қызмет көрсету секторы параметрлер бойынша даму үшін айтарлықтай әлеуетке ие, яғни бұл Қазақстанның болашақ ең дамыған саласының бірі болып қалыптасуына мүмкіндігіміз ашық. Экономикалық өсудің жүзеге асуы мақсатында цифрландыру элементтерін енгізу, адами капиталдың деңгейін арттыру және жаһандық индустриалды жаңғырту міндетті факторладың бірі болып табылады.

*Түркия мен Қазақстандағы қызмет көрсету саласының мемлекет экономикасында алатын орнына салыстырмалы талдау.*

*Түркия:*

Түркия қазіргі таңда дүниежүзінде қызмет көрсету саласы бойынша 6-орынды иемденіп отыр. Елдің осы саладағы басты секторлары келесілер: көлік, байланыс, туризм және қаржы болып табылады. Елде 102 әуежай жұмыс істейді, оның 8 – і-халықаралық. Олар жылына 100 млн-нан астам жолаушыға қызмет көрсетеді. Темір жолдардың жалпы ұзындығы-10,991 мың км, автомобиль жолдары – 426,951. Түрік сауда флоты 1199 кемеден тұрады (әлемде жетінші). 2008 жылғы мәліметтер бойынша елде 17,5 млн стационарлық және 65,8 млн ұялы телефон және 24,5 млн Интернет пайдаланушылары тіркелген. Түркияның банк секторы Шығыс Еуропада, Таяу Шығыста және Орталық Азияда ең күшті және кең болып табылады. Соңғы онжылдықта мемлекеттің ұлттық валютасы өз құнын айтарлықтай тұрақтап отыр. Он екі түрік компаниясы Forbes Global 2000 тізіміне енді. Олардың бесеуі банк секторына, екеуі – байланыс саласына, біреуі – көлік саласына тиесілі. [14]

Сонымен қатар, рекреациялық сектор қарқынды дамып келе жатыр, 100 үздік қонақ үйдің 11-і дәл осы елде орналасқан. 2005 жылы Түркияға 24 млрд турист келген. Уақыт өте келе демалушылар ағыны ұлғайған. 2015 жылы Түркияның ЖІӨ-дегі туризм үлесі Ресей экономикалық дағдарысы мен РФ әскери бомбалаушы Түркия аумағында соғылғаннан кейін саяси шиеленіс ссалдарынан азайды. Оған террористік шабуылдар санының артуы да әсер етті. Сарапшылардың бағалауы бойынша, 2015 жылы Түркияның шығындары 5 млрд долларды құрады. Осыған қарамастан, Стамбул әлемдегі ең көп баратын қалалардың бірі болып қала береді. Түркияның ЖІӨ-дегі туризм үлесі шамамен 10 % құрайды. [15]

*Қазақстан:*

Сурет-2. 2014-2016 жылдар аралығындағы ЖІӨ құрылымы, %

(Дереккөз: ҚР ҰЭМ КК)

Қазақстандағы қызмет көрсету саласын Түркиямен салыстыратын болсақ 2016 жылдың қорытындысы бойынша ЖІӨ-ге қызмет көрсету саласының үлесі 57,8% - ды құрады, бұл көрсеткіш 2014 жылмен салыстырғанда 3% - ға ұлғайған. Бүгінде қызмет көрсету саласының үлесін 2050 жылға қарай 70% - ға дейін жеткізу жөніндегі мақсат қойылып және ЖІӨ-нің талап етілетін өсу қарқынын ескере отырып, қызмет көрсету саласының орташа жылдық өсу қарқынын әлемдік орташа мәндермен сәйкес келуі тиіс.

ҚР Ұлттық Банкінің деректері бойынша 2016 жылы қызметтер экспорты былайша бөлінді: көлік және туристік қызметтер – 80,7 %, өзге де іскерлік қызметтер – 7,6 %, мемлекеттік қызметтер – 6 %, Ақпараттық технологиялар саласындағы қызметтерді қоса алғанда телекоммуникациялық қызметтер – 2%, қаржылық және сақтандыру қызметтері – 1,2%, өзге де қызметтер – 2,5 %. [16]

Салыстырмалы талдау Қазақстан, Бразилия, Ресей, Қытай, Малайзия және Түркия сияқты елдерден Денсаулық сақтау мен телекоммуникацияны қоспағанда, қызметтердің барлық талданатын секторлары бойынша артта қалғанын көрсетті. Осылайша, барлық сектор жоғарыда көрсетілген параметрлер бойынша айтарлықтай өсуді талап етеді.Қазақстанның қызмет көрсету саласы талдау параметрлері бойынша даму әлеуетіне ие. Бұл ретте, цифрландыру элементтерін енгізу және жаһандық өнеркәсіптік жаңғырту міндеттеріне сәйкес келетін адами капиталдың деңгейін арттыру осы салада дамудың негізгі факторы бола алады.[17]

*Туристік қызмет көрсету нарығының экономикадағы рөлі.*

 Қызмет көрсету саласын қарастырған кезде, туристік қызмет көрсету нарығының жағдайы мен болашағына назар аудару қажет. Туризм шаруашылық қызмет саласы ретінде үлкен маңызға және бірқатар ерекшеліктерге ие. Туризм адамның, жалпы қоғамның мүдделеріне қызмет етеді және микро, макроэкономикалық деңгейлерде табыс көзі болып табылады. Туризм қосымша жұмыс орындарын құрудың негізгі факторларының бірі, сонымен қатар жол және қонақ үй құрылысының дамуын тездетеді, көлік құралдарының барлық түрлерінің өндірісін ынталандырады, өңірлер мен елдердің халық кәсіпшілігі мен ұлттық мәдениетін сақтауға ықпал етеді.

 Туризм - кейбір елдердегі табыстың негізгі құрамдас бөлігі болып табылатын, олардың экономикасы мен әлемдік ынтымақтастығын дамытуға ықпал ететін шаруашылықтың көп қырлы дамыған саласы. Қазақстан экономикасы салаларының бірі ретінде туристік қызметтің құқықтық, экономикалық, әлеуметтік ұйымдастыру негіздері ҚР Туристік қызмет туралы Заңында анықталған. Осы Заңға сәйкес туристік қызмет көрсету – туристің саяхаты кезінде және осы саяхатқа байланысты оның қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін ұсынылатын қажетті қызмет көрсетулер (орналастыру, тасымалдау, тамақтандыру, экскурсиялар, туризм нұсқаушыларының, гидтердің қызмет көрсетулері) болып табылады.

 Түркия, Малайзия, Тайланд және БАӘ сияқты елдерде мемлекеттің қолдауы есебінен Туристік саланы дамытудың оң тәжірибесі туризмді дамытудың неғұрлым тиімді стратегиясының үлгісі болып табылады және аталған индустрияның дамуы ел экономикасының барлық секторларына оң әсер ететінін көрсетеді. Қазіргі әлемде туризм жоғары табысты және серпінді дамып келе жатқан индустрияны білдіреді. Дүниежүзілік туристік ұйым (2016 ж.есебі) соңғы мәліметтері бойынша, тауарлар мен қызметтердің әлемдік экспортында отын мен химиялық өнімдерді экспорттаудан кейін туризм 3-орынды (7%) алады. 2015 жылы экспорт көрсеткіштері бойынша, туризм тамақ және автомобиль саласынан озды. Кейбір дамыған елдерде туризм тауарлар мен қызметтерді экспорттауда 1-ші орынды иемденеді. WTTC (World Travel and Tourism Council) мәліметіне сүйенсек, 2015 жылы әлемдік ЖІӨ-дегі туризм үлесі 10% - ды құрады, әлемдегі әрбір 11 - адам туристік салада жұмыс істейді, ал халықаралық туристтердің ағымы 1 186 млн. құрады (бір жыл ішінде 52 млн.).[18]

 Нақты Қазақстанға тоқталатын болсақ, 2014 жылы туристік саласының жалпы қосылған құны (ЖҚҚ) 791,6 млрд. теңгені құрады, бұл өткен жылға қарағанда 49,2% - ға артық. Жалпы 2011 – 2014 - жылдар кезеңінде туризмнің ЖҚҚ өсімі 217,4% - ға жетті. 2015 жылдың соңына қарай ҚР ЖІӨ – дегі туристік саланың үлесі шамамен 0,6% болды.[19]

 Туризм саласында өндірілген өнім мен көрсетілген қызмет көлемі бір жылда 12,1% - ға өсіп, 2015 жылы 226 505,4 млн. теңгені құрады. Туризм саласындағы өнімдерді сатудан және қызмет көрсетуден түскен табыс 2014 жылдан бастап 3,5% - ға өсіп, 2015 жылы 212 820,0 млн.теңгені құрады (Сурет-3). [20]

*Сурет-3. Орындалған жұмыстар мен қызметтердің көлемі, сондай-ақ ҚР туристік индустриясындағы табыс. Дереккөз: ҚР Ұлттық экономика министрлігі статистика комитеті.*

Қазақстандағы туризм түрлерінен көшпелі туризм басым (сурет.5). Елден кеткен келушілердің саны елге келген келушілердің санынан 1,8 есе артық.

 Жеке мақсаттар бойынша сапарлар 2015 - жылы Қазақстанға сапарлардың жалпы санының 83,8% — ын, іскерлік және кәсіби мақсаттар бойынша сапарлардың 16,2% - ын құрады. Бұл ретте жеке сапарлар жеке мақсаттар бойынша сапарлардың 90,0% – ын құрады (транзит - 9,1%, туризм - 0,9%). 2011 жылдан 2015 жылға дейінгі кезеңде шығатын туристер санының 2011 жылғы 8,0 млн.адамнан 2015 жылы 11,3 млн. адамға дейін өсуі байқалды. Қарастырылып отырған кезеңде келушілердің саны: 2011 жылы 5,7 млн. адамнан 2013 жылы 6,8 млн. адамға дейін ұлғайып, көрсеткіш 6,3 млн. - ға дейін қысқарды. 2015 жылы 6,4 млн. адамға дейін өсті (сурет.4). [21]

*Сурет-4. Туризм түрлері бойынша келушілер саны. Дереккөз: ҚР Ұлттық экономика министрлігі статистика комитеті.*

*Сурет-5. Туризм түрлері бойынша 2015 ж. туристерді бөлу құрылымы. Дереккөз: ҚР Ұлттық экономика министрлігі статистика комитеті. [22]*

Қызмет көрсету саласында жұмыспен қамтылғандар саны:

Ресми деректер бойынша 2018 жылдың 1 тоқсанында Қазақстан экономикасында жұмыспен қамтылған халықтың саны 8 538,9 мың адамды құрады. Жұмыспен қамтылғандардың салалық құрылымы келесідей: 33,9% тауар өндірісі саласында, 66,1% қызмет көрсету саласында жұмыспен қамтылған. Осылайша, қызмет көрсету саласында жұмыспен қамтылғандар саны тауарларды өндіру саласындағы олардың санынан іс жүзінде 2 есе асып түседі. Басқаша айтқанда, өндіріспен айналысатын бір тауарға өндіріспен айналысатын екі кәсіпорын бар. Экономика құрылымында сапалы өзгерістер көп жағдайда қызмет көрсету саласында жұмыспен қамтылғандар санының артуы есебінен болды. 2010-2018 жылдары қызмет көрсету саласында жұмыспен қамтылғандар санының динамикасы тұрақты оң тренд көрсетіп отыр. Осы кезеңде жұмыспен қамтылған халық саны 1 340,7 мың адамға, ал үлесі 53% – дан 66,1% - ға дейін өсті. Жұмыспен қамтылған халықтың жалпы санының ұлғаю жағына да, азаю жағына да өзгергеніне қарамастан, қызмет көрсету саласында жұмыспен қамтылғандар саны тек қана оң өсімге ие болғанын атап өту қажет. [23]

Қызмет көрсету саласындағы еңбек өнімділігі:

Еңбек өнімділігі пайдаланылатын ресурстардың бірлігіне өнім (тауарлар мен қызметтер) шығаруды сипаттайтын өндіріс тиімділігінің көрсеткіші болып табылады. Сонымен қатар, қызмет көрсету саласындағы және Экономикадағы Еңбек өнімділігі деңгейінің арақатынасын келтіреміз. Еңбек өнімділігінің неғұрлым жоғары көрсеткіштері кәсіби, ғылыми және техникалық қызмет сияқты қызмет түрлерінде байқалады; қаржылық және сақтандыру қызметі – экономика бойынша орташа деңгейден 2 еседен астам жоғары. Ең төмен көрсеткіштер білім беру, мемлекеттік басқару, денсаулық сақтау және әлеуметтік қызмет салаларына жатады – экономика бойынша орташа деңгейден 3 есе артта қалу. Мұндай жағдай белгілі бір дәрежеде көптеген тиісті ұйымдардың халыққа нарықтық емес қызмет көрсетуімен түсіндіріледі.

Көтерме және бөлшек сауда; автомобильдерді және мотоциклдерді жөндеу, көлік және қоймалау сияқты қызмет түрлері үшін ЖІӨ құрылымында айтарлықтай үлесті (жиынтық 22,8%) құрайтын өнімділіктің жоғары емес көрсеткіштері тән. Келтірілген арақатынас көрсетіп отырғандай, осы салалардағы еңбек өнімділігінің деңгейі экономика бойынша орташа деңгейден сәл ғана асып түседі және олардағы тиімділіктің жеткіліксіздігі туралы куәландырады.

Талдаудың қорытындысын шығара отырып, қазіргі уақытта қызмет көрсету саласы Қазақстанның ЖІӨ-дегі ең үлкен үлесті қамтамасыз етеді және жақын болашақта өсудің жетекші факторына айналады деген қорытынды жасауға болады. Талдау соңғы 20 жыл ішінде қызмет көрсету саласының тұрақты дамуы жүріп жатқанын және оның ЖІӨ құрылымындағы үлесінің оң динамикасы байқалатынын көрсетті. Тек 2010 жылдан бастап 2017 жылға дейінгі кезеңде ЖІӨ құрылымындағы қызметтердің үлес салмағы сапалы серпіліс көрсетіп отыр – қызметтер үлесі тиісінше 52% - дан 58% - ға дейін өсті. Экономикадағы құрылымдық өзгерістер көбінесе әлемдік технологиялық тәртіптің ауысуын көрсетеді. Алайда, қазіргі көрсеткіштер әзірге орташа әлемдік 65-70% жеткен жоқ.[24]

 Қызмет көрсету саласының ел экономика жүйесіндегі рөлі деген тақырыптың SWOT анализін жасайтын болсақ, нәтижесінде келесі кестені алуға болады:

|  |  |
| --- | --- |
| S- мықты жақтары | * Мемлекет бюджетіндегі қосымша кіріс
* Бәсекеге қабілеттілік
* Елдегі маңызды қызметтердің электронды форматқа көшуі, мысалы халыққа қызмет көрсету орталығы, қазпошта, қазақтелеком
* Қызмет көрсету сапасы артқан сайын, халықтың қажеттіліктері қанағаттандырылады
* Орталықтандырылған басқару жүйесінің арқасында бақылаудың орнауымен еңбек өнімділігінің артуы
* Ішкі бақылаудың тиімді жүйесі
 |
| W- әлсіз жақтары  | * Қызмет көрсету саласындағы мамандардың біліктілігін арттырудың әлсіз жүйесі
* Қымбат жаңа техника/технологияларды талап етеді
* Ұсынылатын мемлекеттік қызметтер туралы халықтың әлсіз хабардар болуы, мысалы түрлі электрондық құралдарды, банктік карталарды қолдана алмау
* Жаңа қызмет көрсету түрлерінің халыққа қолжетімсіз болуы
* Мемлекеттік органдарда мемлекетттік қызметтерді көрсету үшін жайлы және ыңғайлы жағдайлар құру бойынша әлсіз ұйымдастыру
* Қазақстан ауыл мен қала тұрғындары арасында қызмет көрсету саласын тұтыну айырмашылықтары айтарлықтай үлкен
* Қызметкерлер жалақысының диспропорциясы байқалады
 |
| O- мүмкіндіктері | * Қосымша жұмыс орындарының ашылуы
* Инвестициялардың тартылуы
* Жемқорлық деңгейінің төмендеуі
* Ғылыми-техникалық прогресс
* Электронды қызмет көрсетуді қолдану арқылы уақытты үнемдеу, мысалы коммуналды қызметтерді өтеу, онлайн тіркелу, қызмет түрлеріне алдын-ала жазылу және т.б.
* Ауылды жерлерді ғаламторға қолжетімділікпен қамтамасыз ету
 |
| T- қауіп қатерлер | * Ақпараттық жүйелердегі техниканың істен шығуы
* Елді мекендер тұрғындарының ғаламторға қолжетімділігінің теңсіздігі
* ҚР заңнамасына және Мемлекеттік органдардың қызметін бағалау әдістемесіне өзгерістердің жиі енгізілуі
* Клиенттің көрсетілетін қызмет сапасына көңілі толмауы
* Техникалық ақаулардың салдарынан сұраныстың төмендеуі
* Қызмет көрсету саласы ешқашан кепілдік бермейді, мысалы сіз ақауы бар көлікті салонға қайтара аласыз, алайда дұрыс жасалмаған емді немесе пайдасыз қосымша оқу курстарын қалай қайтарасыз?!
 |

SWOT кестесін қорытындылайтын болсақ, қызмет көрсету саласының ел экономикасында алатын орны ерекше , алайда жоғарыда көрсетілгендей, әлсіз жақтары да жетерлік. Осыған байланысты «Қазақстан Республикасында қызмет көрсету саласын дамытудың 2020 жылға дейінгі бағдарламасы», «Бизнестің жол картасы – 2020» және «Өңірлерді дамыту бағдарламасы» арқылы берілген мәселелерге көңіл бөліп, алдын - алған жөн. Қызмет көрсету саласының мемлекетке берер мүмкіндіктері де аз емес, оларды дұрыс пайдалана отыра, артықшылықтарымызға айналдыру басты міндетіміз болып табылады. Әрбір салада сияқты қызмет көрсетуде де белгілі бір қиындықтар немесе қауіп – қатерлер туындайды, оларды болдырмау мақсатында қажетті іс-шараларды жүзеге асыру керек. Егер SWOT кестесінде талқыланған проблемалардың шешу жолдарына назар аударатын болсақ, мемлекет тарапынан техника мен технологияларға қаражат бөлу, арнайы бағдарламалар мен курстарды ұйымдастыру арқылы мамандардың біліктілігін арттыру және халықтың цифрлық сауаттылығының жоғарылауына жағдайлар жасау, бағдарламалардың жүзеге асырылуын бақылау арқылы ауылды жерлердегі қызмет көрсету саласын дамыту, халықтың орташа жалақысын ескере отыра, қызмет көрсету саласында ұсынылатын бағаларды реттеу және басқа да әрекеттеді қолға алу маңызды болып табылады.

Қорытынды

Қорытындылай келе, қызмет көрсету саласының ел экономикасында алатын рөлі зерттелді. Нәтижесінде, тақырыпты жан-жақты талдау арқылы келесі тұжырымдарды атап өткен жөн. Қызмет көрсету саласы алдыңғы қатарлы елдерде сияқты Қазақстанда да серпімді дамып келе жатыр. Еліміздің ең басты мақсаттарының бірі – экономикасы мықты 30 елдің қатарына қосылу, ал қызмет көрсету саласының дамуы осы тұста маңызды болып табылады. Бұл саланың алға жылжуы елдегі көптеген мәселелердің алдын алуына ықпалын тигізеді. Қазақстанның әлемдік стандарттарға сай болуы үшін медицина, білім мен ғылым жүйесі, иннновациялық технологияларды жаппай қолдану, көлік жүйесін дамытуға мүмкіндігі бар. Сонымен қатар, қызмет көрсету саласының экономикаға берер пайдасын арттыру үшін мемлекет тарапынан «Қазақстан Республикасында қызмет көрсету саласын дамытудың 2020 жылға дейінгі бағдарламасы», «Бизнестің жол картасы – 2020» және «Өңірлерді дамыту бағдарламасы» сияқты жобалар жүзеге асырылуда. Осы іс-шаралардың арқасында Қазақстанның бәсекеге қабілеттілігі артып, әлемдік нарықта өзінің орнын иеленіп, мемлекеттер арасында жағымды көзқарас қалыптастыруда. Қазіргі таңда, Қазақстандағы қызмет көрсету саласы Турция немесе Еуропа елдерімен салыстыруға келмейді, алайда біздің мемлекеттің қалыптасуына тек 27 жыл толса да, айтарлықтай көп белестерге жетіп отырмыз. Болашақта еліміз дәл осындай қарқынмен дамуды жалғастыратын болса, қызмет көрсету саласы одан әрі өркендеп, шет елдерге үлгі ретінде өзін көрсете алады. Мемлекеттік көрсетілетін қызметтер түрлерінің сапасы неғұрлым жоғары болған сайын, адамдардың өмір сүру деңгейі де жақсаратын болады, себебі халықтың қажеттіліктері қанағаттандырылады.

Егер бұл сала алға басатын болса, ең алдымен мемлекеттің экономикалық жағдайы жоғарылайды. Ал экономиканың дамуы әлеуметтік жағдайдың жаңа деңгейге көтерілуінің себепкері болып келеді, яғни адамдардың өмір сүру ұзақтығы, сауаттылығы, мамандануы, өмір сүру жағдайы, мүмкіндіктерінің көбеюі артып, осыған кепілдік береді.

Қазіргі заман адамының өмірі, қалай дегенмен де, қызмет көрсетумен байланысты, себебі қызмет көрсету саудасына коммуналдық игілік те, байланыс та, банктік бизнес те, көтерме және бөлшек сауда да, көлік тасымалы да, сондай-ақ сақтандыру, медициналық, білім беру қызметтері және басқалары жатады.

Қызмет көрсету саласының қазіргі жағдайын қарастыру кезінде, біз, халық шаруашылығының жеке салалық сегменттеріндегі, соның ішіде туристік қызметтер нарығының жағдайы мен болашағына назар аудару қажет деп ойлаймыз, себебі туристік қызметтер нарығы қоғамның экономикалық және әлеуметтік ұйымдастырылуында маңызды орын алады.

2019 жыл елбасымыздың бастамасымен «Жастар Жылы» болып белгіленді. Осы мүмкіндікті пайдалана отыра, жастар елдегі жағдайды өз қолдарына алып, экономикалық белсенді халықты қалыптастырады.

Президент өз сөзінде: «Жастар — біздің болашағымыз. Оларды жаңа заманда өмір сүруге үйрету — біздің міндетіміз» , — дейді.[25] Міне, елбасымыз жастарға үлкен үмітін артып отыр, ал жастар болса, Қазақстанды жаңа деңгейге көтеру жолында тынбай еңбек етулері қажет.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. <http://old.aikyn.kz/ru/articles/show/26382-_yzmet_k_rsetu_salasy_s_m_k_z_>
2. <http://www.shymkala.kz/index.php/zan/item/3058-memlekettik-yzmet-k-rsetu-b-l-elimizdi-leumettik-ekonomikaly-damuyny-negizi/3058-memlekettik-yzmet-k-rsetu-b-l-elimizdi-leumettik-ekonomikaly-damuyny-negizi>
3. <http://old.aikyn.kz/ru/articles/show/26382-_yzmet_k_rsetu_salasy_s_m_k_z_>
4. <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1400001378>
5. <https://www.uniface.kz/index.php?post=article&section=2&id=285>
6. <http://economy.gov.kz/kk/pages/memlekettik-kyzmetter-korsetu-salasynyn-damuy-turaly-taldamalyk-akparat?theme_version=mobile>
7. <http://economy.gov.kz/kk/pages/memlekettik-kyzmetter-korsetu-salasynyn-damuy-turaly-taldamalyk-akparat?theme_version=mobile>
8. <https://syrboyi.kz/kogam/3203-memlekettk-yzmet-krsetud-sapasyn-arttyru.html>
9. <https://tirshilik-tynysy.kz/ekonomika/2346-memlekettk-yzmet-krsetu-elmzd-leumettk-ekonomikaly-damuyny-negz.html>
10. <https://www.kazpravda.kz/articles/view/rol-sferi-uslug-v-razvitii-ekonomiki>
11. <https://baribar.kz/student/642/bilim-beru-salasyndaghy-memlekettik-s/>
12. <http://economy.gov.kz/sites/default/files/pages/programma_rus.doc>
13. <http://economy.gov.kz/sites/default/files/pages/programma_rus.doc>
14. <http://fb.ru/article/231412/vvp-turtsii-vklad-sferyi-uslug-promyishlennosti-i-selskogo-hozyaystva-rol-turizma>
15. <http://fb.ru/article/231412/vvp-turtsii-vklad-sferyi-uslug-promyishlennosti-i-selskogo-hozyaystva-rol-turizma>
16. economy.gov.kz/sites/default/files/pages/programma\_rus\_24.11.17.doc
17. economy.gov.kz/sites/default/files/pages/programma\_rus\_24.11.17.doc
18. <http://rfcaratings.kz/5177>
19. <http://rfcaratings.kz/5177>
20. <http://stat.gov.kz/faces/homePage;jsessionid=oVz8kQ8VqUEegywDHCr07vEtnqPLTnq2uFSze0RRI5969P_ymaxO!266530701!-636036408?_afrLoop=1652016330240742#%40%3F_afrLoop%3D1652016330240742%26_adf.ctrl-state%3Dkx3rc8opx_4>
21. <http://stat.gov.kz/faces/homePage;jsessionid=oVz8kQ8VqUEegywDHCr07vEtnqPLTnq2uFSze0RRI5969P_ymaxO!266530701!-636036408?_afrLoop=1652016330240742#%40%3F_afrLoop%3D1652016330240742%26_adf.ctrl-state%3Dkx3rc8opx_4>
22. <http://stat.gov.kz/faces/homePage;jsessionid=oVz8kQ8VqUEegywDHCr07vEtnqPLTnq2uFSze0RRI5969P_ymaxO!266530701!-636036408?_afrLoop=1652016330240742#%40%3F_afrLoop%3D1652016330240742%26_adf.ctrl-state%3Dkx3rc8opx_4>
23. <https://strategy2050.kz/ru/news/fera_uslug_v_azahstane_tendentsii_i_faktori_razvitiya__51754/>
24. <https://strategy2050.kz/ru/news/fera_uslug_v_azahstane_tendentsii_i_faktori_razvitiya__51754/>
25. <http://bilimdiler.kz/ustaz/26899-zhastar-bizdin-bolashagymyz.html>

Құрастырғандар: Бабасанова А., Зейнелкабденова Ж., Жармухамбетова Д.