

S.Zhanbyrbayeva, A.Zurbayeva

University Narxoz in Almaty, Kazakhstan

*E-mail: sssss777@mail.ru, alzur@mail.ru

FASILITI MANAGEMENT AS MODERN DIRECTION OF ENTERPRISE'S INFRASTRUCTURE MANAGEMENT

Abstract. The modern companies to increase efficiency actively apply new technologies in management: outsourcing, electronic office, etc. However they are in searching of the new, effective directions of management of infrastructure. One of perspective directions of management of real estate objects is facility management. The main tendencies of development of facility management are considered in this article. Foreign experience and the main features of facility management in Kazakhstan were researched.

Keywords: management of enterprise, infrastructure of the company, facility management.

УДК 338.32.053.4

С.М. Жанбырбаева, А.Б.Зурбаева

АҚ «НАРХОЗ Университеті», Алматы қ-сы, Қазақстан

ФАСИЛИТИ МЕНЕДЖМЕНТ КӘСІПОРЫН ИНФРАҚҰРЫЛЫМЫН БАСҚАРУДЫҢ ЗАМАНАУИ БАҒЫТЫ РЕТІНДЕ

Аннотация. Қазіргі таңда компаниялар дамуына әсер ететін көптеген басқарудың бағыттарын тәжірибеге енгізуді: аутсорсинг, электронды офис және т.б. Бірақ компаниялар әлі де болса жаңа, тиімді инфрақұрылымды басқару бағыттарын қарастыруда. Осындай жылжымайтын мүлік объектілерін тиімді басқарудың жаңа бағыты ретінде фасилити менеджментті атауға болады. Осы мақалада фасилити менеджменттің теориялық негіздемелері мен Қазақстандағы даму ерекшеліктері қарастырылады.

Тірек сөздер: кәсіпорынды басқару, компанияның инфрақұрылымы, фасилити менеджмент.

Кіріспе. Мекеменің шаруашылық жұмысының нәтижелілігі тек негізгі өндірістік үрдістердің ұйымдастырылу деңгейімен ғана анықталынбайды. Техникалық базаны үнемі жетілдіру жағдайындағы оның үлкен маңыздылығы қосалқы және қызмет көрсету үрдістерін рационалды ұйымдастыру мәселелерінің маңыздылығын яғни, мекеменің инфрақұрылымының дамуы үлкен рөл атқарып отыр.

Негізгі бөлім. Инфрақұрылым (лат тілінен алғанда *infra* – төмен, астында және *structura* – құру, орналастыру) - бұл кез-келген нысанның құрамдас бөлігінің үйлесімділігі, яғни бағынышты, (қосалқы) сипаты және бүтіндей алғанда нысанның қалыпты жұмысы үшін жағдайды қамтамасыз ету болып табылады. Мекеменің инфрақұрылымы-бұл қосалқы және қызмет көрсету цехтарының, шаруашылық пен қызметтің кешені, бұнсыз мекеменің қызмет етуі мүмкін емес, өзіндік өндіріс түрі болып табылады. Оның өндірістік және әлеуметтік инфрақұрылым түрлерін ажыратады, сондай ақ, өндірістің арнайы түрі ретінде капиталдық құрылыс пен кәсіпорынның инфрақұрылымын дамыту деп бөлінеді (сурет 1).



Сурет 1 – Кәсіпорын инфрақұрылымының элементтері

Мекеменің өндірістік инфрақұрылымына профильді өнімді құруға тікелей қатыспайтын бөлімшелерді жатқызады, бірақ та өзінің жұмысында негізгі өндірістік цехтардың жұмысы үшін жағдайлар туғызады. Әлеуметтік инфрақұрылым кәсіпорын жұмысшыларының әлеуметтік тұрмыстық және мәдени қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз етеді. Өндірістік инфрақұрылым кәсіпорын экономикасына едәуір әсер етеді. Қазіргі шаруашылық ету саласында әртүрлі салалы мекемелердегі техникалық қызмет көрсету саласында иелік ету жағдайларында қызметкерлердің жалпы санының 45-50% алады. Бұл негізгі өндіріске қызмет көрсету бойынша үлкен жұмыс көлемінің қаншалықты екендігімен ғана емес, сонымен бірге қосалқы және қызмет көрсету операцияларының көптігі соншалықты, оларды механизациялаудың қиындығымен байланысты.

Өндірістік инфрақұрылымның рөлі мен маңызының жоғарылауы мыналармен түсіндіріледі:

– Өндірістік үрдістерді механизациялау және автоматизациялау деңгейін жоғарылату, жабдықтарды жөндеу бойынша жұмыстардың көлемі мен жұмысының күрделі болуын ұлғайтып ғана қоймай, сонымен бірге, аспап пен арнайы құрал-жабдықтардың номенклатурасын кеңейтуді талап етеді;

– Жаңа технологияға ауысуына және жабдық жұмысының тәртібін қарқындету сапаның жоғарылауына қойылатын талаптар, энергияның әртүрлі түрлеріне деген қажеттілігін күшейтеді;

– Өндірістік үрдістерді күрделендіру және бөлімшелер арасында өндірістік ішілік байланыстарды тереңдету әртүрлі жүктерді тасымалдау бойынша жұмыс көлемін ұлғайтады;

– Табиғатты қорғау жабдықтарының коммуникациялық торабына берілетін жүктер үнемі ұлғайып отырады.

Жоғары өндірістік нәтижелерге қол жеткізу үшін еңбек ұжымында комфорттық әлеуметтік база мен қолайлы психологиялық климатты туғызу маңызды болып табылады, яғни, еңбекті әлеуметтік жағынан белсендендіру, әлеуметтік инфрақұрылымын қалыптастыру маңызды рөл атқарады.

Сөйтіп, нарықтық жағдайда шаруашылықтандыру негізгі өндірісті балапанстамай дамытусыз мүмкін емес тәрізді кәсіпорынның өндірістік және әлеуметтік инфрақұрылымын да баланстық емес дамыту мүмкін емес болып отыр.

Кәсіпорын инфрақұрылымы - бұл негізгі өндірістің қызмет көрсетуі бойынша сонымен бірге, ұжымның әлеуметтік қызмет көрсетуі бойынша бөлімшесі болып табылады. Осыған сәйкес өндірістік және өндірістік емес кәсіпорын түрлерін ажыратады.

Өндірістік инфрақұрылым үздіксіз және өндірістік үрдістің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету мақсаты бар. Негізгі өндірісті қызмет көрсету бойынша жұмыстар қосалқы бөлімшелер мен қызмет көрсету шаруашылықтары арқылы: құрал-жабдықтық, жөндеу, көліктік, энергетикалық, қоймалық, материалдық техникалық қамтамасыздау қызметі мен өнімді пайдалану жұмыс түрлерімен орындалады.

Өндірістік инфрақұрылымды жетілдіру-бұл кәсіпорын жұмысын жақсартудың бірден бір факторы болып табылады.

Материалдық техникалық қамтамасыздау қызметі тек өндірістік үрдістің қалыпты жұмыс істеуінде ғана маңызды рөл ойнамайды. Ол тиісінше қоймалау, сақтау және материалдық қор мен дайын өнімді сақтауды қамтамасыз ете отырып, өндірістің шығын мөлшеріне минималды шығын кезіндегі оптималды қорды ұстап тұру жолы арқылы едәуір әсер етеді. Кәсіпорындағы құрал жабдық шаруашылығы өндірісті құрал жабдықпен және технологиялық жабдығымен, оны сақтауды ұйымдастыру, эксплуатациялау мен жөндеуді қамтамасыз ету бойынша жұмыстар орындалу үшін құрылады. Құрал-жабдық шаруашылығының деңгейіне және құрал жабдық сапасына байланысты жабдықты пайдалану қарқындылығы байланысты болып табылады. Сондай ақ, оның жұмыс істеуінің технологиялық көрсеткіштері, еңбек өнімділігінің деңгейі және кәсіпорын жұмысының бүтіндей көрсеткіштерінің нәтижесі тәуелді.

Жөндеу шаруашылығының негізгі міндеті машиналардың барлық паркінің үздіксіз жұмыс істеуі және жоспарлы жөндеу және ағымдық қызмет көрсету есебінен жабдықтау болып табылады. Өндіріс орындарында рационалды емес шығындардың алдын алу және шығындарды қысқарту үшін жоспарлық алдын алу жөндеу жүйелері қызмет көрсетеді, жабдықты тиімді пайдалануды қамтамасыз ету мақсатында ертерек құрылған жоспар бойынша техникалық күтім бойынша және жабдықты жөндеу бойынша әртүрлі жұмыс түрлері кіреді.

Бұдан өзге, жөндеу шаруашылығы жабдықтар мен өндірістік және қызметкер бөлмелерінің жабдықтарына және ағымдық жөндеу мен ғимараттарға қызмет көрсетеді. Ғимараттың күрделі жөндеуі әдетте арнайы ұйымдастырылған жөндеу мекемелерінің көмегімен жүзеге асырылады. Кәсіпорындағы көлік шаруашылығының негізгі міндеті өндірістік үрдістің жүргізілуі барысында өндірісті қажетті көлік құралдарымен өз уақытында және үздіксіз дәрежеде қызмет көрсету болып табылады. Тағайындалуы бойынша көлік құралдары ішкі, цех аралық және сыртқы көлік деп бөлінеді. Көлік шаруашылығын ұйымдастыруды жетілдіру алыс жерлерге тасымалдау, қарама қарсы тасымалдау, қайтарылмалы, бос және толық емес жүк тиелген көлік құралдарын жоюды көздейді.

Энергетикалық шаруашылық кәсіпорынды электрлік, жылу энергетикалық, технологиялық бу, қысылған ауа, техникалық оттегі, табиғи газ қажеттіліктерімен қамтамасыз етеді. Бірақ та энергия тасымалдаушы бойынша ірі өндіріс орындарымен ұзақ уақыттық келісім шарт жасау тиімді болып табылады.

Кәсіпорынның өндірістік емес құрылымы кәсіпорын қызметкерлерін әлеуметтік қызмет көрсету үшін құрылады. Оның құрамына тұрғын үй-коммуналдық құрылым, балалар бақшасы, балабақша, медициналық пунктер, емханалар, ауруханалар, санаторий, демалыс үйлері, пансионаттар, сауықтыру кешендері, асхана, буфет, оқу орындары мен басқа да қажетті қызмет көрсету орындары кіреді.

Өндірістік инфрақұрылым ұжымның қалыпты өміршеңдігін қамтамасыз ету мақсатында кәсіпорынның жалпы құрылымының маңызды бір бөлігін алады. Өндірістік емесе инфрақұрылымның маңызды элементтерінің болуы оның жұмысшыларына өмірлік маңызды әлеуметтік қажеттіліктерді қанағаттандырады, осыған байланысты жақсы іскерлік қарым-қатынастарды және ұжымның еңбегінің жоғарыөнімділігін қамтамасыз ете алады.

Мекеменің жұмысының жүйесінің нәтижесінде тұтынушыға жеткізілетін тауарлар мен көрсетілетін қызмет үш түрлі ішкі қосалқы жүйесінен тұрады: өндірістік, әкімшіліктік, және оларды қамтамасыз етудің қосалқы жүйелері [1].

Қамтамасыз етудің ішкі жүйесі өндірістік және әкімшілік жүйелерінің жұмысына қажетті қызмет түрлерін орындайды. Әдетте, қамтамасыздау ішкі жүйесі мекеменің өміршеңдігін қамтамасыз ететін қызмет түрлерін кіргізеді: бөлмелерді эксплуатациялау, инженерлік байланыстар мен оған ғимараттар, тамақтану қызметі, қабылдау, күзет, спорттық сауықтыру, көліктік, баспа полиграфиялық қызмет түрлері кіреді.

Мекеменің жұмысының барлық жүйелері аясындағы үш жүйе астылы арасындағы қағидалық өзара қарым қатынастары 1-нші суретте көрсетілген;

Қамтамасыздау инфрақұрылымы мекеменің әлеуметтік және экономикалық даму фундаменті бола отырып, оның барлық өндірістік қосалқы жүйелерінің қызмет жасауын мүмкін етеді. Ол капиталдық салымды, болашаққа бағыт алған капиталдық салым түрлерін көрсетеді.

Қазіргі уақытқа дейін өндірісті отандық менеджментпен қамтамасыз ету қарастырылған жоқ. Бұл көптеген себептермен түсіндіріледі. Оның ең бастысы- қызмет көрсету саласын архаикалық тұрғысынан жете бағаламау болып табылады.

Бұндай ұқсас жағдай қазіргі дамыған елдердің экономикасында қызмет көрсету саласының аса ірі рөлімен қарама қарсы болып табылады, бұнда соңғы он жылда үштік бағанының қарқынды дамуы «қызмет көрсету революциясының» түп нұсқасын туындатқан. Бүгінде дамыған елдерде екпін ең алдыменен өндірістің өзіне өндіріс жағдайларының әсері жөнінде ойланатындай етіп құрылған.

Фасилити менеджмент батыстағы түсінік ретінде іс жүзінде ешқандай алауыздықты туындатпайды. Алайда, алыс беріс бола отырып өзінің әлеуметтік бөлігін жоғалта отырып, кейбір өзгерістерге ұшырады. Мемлекеттегі қалыптасқан түсінік бойынша фасилити менеджмент-бұл жылжымайтын мүлік нысанын кешенді пайдалану болып табылады. Әдетте бұл түсінікке бөлмелерді тазалау, және жақын жатқан аумақтарды тазарту, ғимараттың инженерлік тораптарын пайдалану, яғни нысанның тіршілік етуін қамтамасыздау кіреді. Бұған қажетінше қосымша қызмет түрлері, мысалы атап айтқанда Reception хатшы, тамақтануды ұйымдастыру тәрізді жұмыс түрлері кіреді [2].

Менеджмент фасилити және менеджер ұйымдастырушы фасилити түсінігінің бірқатар анықтамалары мен белгілеулері бар (кесте1). Оларды талдау нәтижесінде автордың тарапынан әлемде күрделі жинақталған түсінік пен жылжымайтын мүлікті отандық басқару шынайлығын көрсететін анықтама берілді.

Сонымен, фасилити менеджмент – кәсіпорын мекемесінің инфрақұрылымын инженерлік және әлеуметтік тұрғыдан басқару болып табылады. Осыған сәйкес фасилити менеджер - жеке меншік иесінің орнатылған нормалары мен талаптарға сәйкес мекеменің жұмыс істеуін қамтамасыз ететін кешенді қызметтің басшысы.

Соңғы жылдары қазақстандық кәсіпорынның күрделі қаржылық жағдайларының күшіне шығын көп болған едәуір бөлігі өндірістік емес инфрақұрылымның кейбір қызмет түрлерін доғарады немесе үкіметің муниципалдық органдарына береді. Бұндай жағдайлардың үстем алуы кәсіпорын жұмысшыларының әлеуметтік қызметін нашарлатады.

Менеджер фасилитидің жұмысының өзгешелігін жақсы түсіну үшін туыстық мамандықтағы мамандардан оны айыратын айтарлықтай сәттерді көрсету керек. Осы мамандардың жұмыс нысанының бірыңғайлығына қарамастан – ғимараттар мен оған тән жер мүліктік кешендері, олардың айырмашылығы олармен жұмыс істеу үлгілерінің өзгешелігінде болып табылады. Атап айтқанда қызмет көрсету түрлеріне тапсырыс берушілер жылжымайтын мүлікті басқара отырып, пайданы түсіру үшін атқарылатын жұмыстарға қаржы бөлуге дайын. Әлбетте жеке меншік иесі немесе инвестор алдында алдна қойылған атқарылғалы отырған операцияның пайдалылығын анықтау міндетің тұрады. Бұны жүзеге асыру үшін жылжымайтын мүлікті басқаратын кәсіби мамандар талап етіледі. Бұнымен бірге салада олардың мүдделік аймағында жеке меншікті басқарудың бұндай үлгісі-сенімді басқару болуы мүмкін. Бұл кезде мүлікті басқару жөнінде емес, активтерді басқару жөнінде (сервитуттар, кепілдемелер, келісім шарттар, қайта құру бойынша кредиттер, инвестициялық капиталдар) жөнінде айту орынды болып табылады.

Кесте 1 - Фасилити менеджменттің әртүрлі анықтамалары

рет №	Анықтама	Дерек көзі
1	2	3
1	Фасилити менеджмент – бұл мекеме жұмысының адамдармен пынайы жұмыс орнының координациялық тәжірибесі. Бұнымен бірге, ФМ кәсіпорынның, архитектуралық инженерия мен қызметкерлерді басқару экономикасының негіздерін біріктіреді.	Американдық амал әдісі
2	Фасилити менеджмент – бұл ғимараттың жүйелері мен қосалқы жүйелерінің үнемі дайындығында мазмұны бойынша бір бүтіндей стратегиялық бағдарламасы мен олардың өзгертіліп отырған талаптарға сәйкестігі.	Еуропалық амал
3	Фасилити менеджмент – бұл кәсіпорын мекемесінің негізгі жұмыс түріне кірмейтін жұмыс жүргізілген ғимарат маңындағы немесе кез-келген нысанның маңындағы үрдістер мен шығын мәніндегі барлық мәндерді қарастыру, талдау және оңтайландыру.	Менеджмент фасилити неміс одағы
4	Фасилити менеджмент – бұл бірыңғай стратегия негізінде өндірістік инфрақұрылымды оптималды қолдану үшін барлық жұмыс түрлерінің жиынтығы.	Германия менеджерлерінің ассоциациясы
5	Фасилити менеджмент – бұл кәсіпорын инфрақұрылымының басқармасы. Бұл жылжымайтын мүлікпен, инженерлік және әлеуметтік инфрақұрылыммен және ғимараттың кеңістігімен басқару. Фасилити менеджер жұмысының саласында сол немесе басқа да кәсіпорынның қалыпты жұмыс істеуін қамтамасыз ететін барлық қызмет орындары болады, коммуналдық қызмет түрлері жөнінде, дизайны мен бөлменің эксплуатациясы, күзет, бос уақытын ұйымдастыру, тамақтандыру және көптеген басқа түрлері бар. Фасилити менеджер - бұл заң түрінде рәсімдейтін және келісім шартты ұйымдастырған түрде қолдап іске асыратын және оның салдарын бағалай білетін маман болып табылады.	МБМ жылжымайтын мүлікті басқару кафедрасы.
6	Facility – қандай да бір даярланған, құрылған белгілі бір жағдайлар мен көрсетілетін қызмет түрлерін қамтамасыздау бойынша арнайы қызмет түрлерін мүмкін ету мақсатында құрылады. Қарастырылып отырған түсініктің тағы да бір мән мағынасы ол қандай да бір әрекетті жеңіл орындау түрін қамтамасыз етеді.	Вебстерлік экономикалық сөздік
7	Facilitas – жеңілдік, жеңіл орындалатын, дайындық	Латын орыс сөздігі

Қазіргі уақытта дамыған елдерде жылжымайтын мүлікті басқару мамандандырылған дәрежеде- яғни олар бірнеше түрлерге бөлінеді: фасилити менеджмент (Facility Management немесе FM), билдинг-менеджмент (Building Management немесе BM), проперти-менеджмент (Property Management немесе PM) және эссет-менеджмент (Asset Management немесе AM)[3].

Бұлардың әрқайсысы келесіні түсіндіреді: инфрақұрылымды басқару, ғимаратты басқару, жеке меншікті басқару, және активтерді басқару болып табылады.

Коммерциялық жылжымайтын мүлік коммерциясының саласында кәсіби басқару жөнінде сөз болғанда мамандар батыс сөздіктерін - Facility Management, Property Management, Asset Management, Building Management қолдануды жөн көреді. Бұл дегеніміз орыс тілінде осы шет елдік белгілеулерге сәйкес түсіндірме сөздіктері жоқ екендігін көрсетеді. «Жылжымайтын мүлікті басқару» бұл тым жалпы аударма болып табылады, яғни бұл сөздік басқармалық бизнестің барлық бөлігін қамтымайды.

Осылайша, Property Management түсінігі Facility Management түсінігімен салыстырғанда меншік иесінің басқа да деңгейі бар. Facility Management үшін мүлікпен келісім шарт жасау тиімді емес. Сонымен бірге, Property Management айналысатын компания өз өзінен ғимараттарға қызмет көрсету жұмысын атқара береді. Тек оның қызмет көрсету амағы кең болып табылады. Жалға берушілермен барлық қарым-қатынастарды енгізу келісім шарт сұрақтары, сақтандыру бойынша есептерді шешу, жобаның есеп қисабын жүргізу, жеке меншік иесінің есебіне барлық қаржыны аудару, осының барлығын мамандар Property Management деп атайды.

Кесте 2 - Property Management, Facility Management, Asset Management түсініктері

	Анықтамалар	Түсіндірме
1	Building Management	Құрылысты басқару, атап айтқанда, жобалық менеджментке қатысу, техникалық тапсырмалар сұрақтары бойынша кеңес беру, жобалау және инженерлік жүйелерді таңдау болып табылады. Құрылыс басталғаннан бастап (жерді басқару, нысанды жобалау) және оны көшірумен аяқтағанда техникалық жағынан нысанды пайдалану деп есептейді. Пайдалану үрдісінде buildingmanagementтараттары жөндеу және инженерлік жұмыстарын басқарады.
2	Property Management	Тегіс қамтылған түсінік болып табылады. Ғимараттың техникалық пайдаланылуынан басқа өзіне әкімшілік-құқықтық басқаруы кіреді, мысалы, атап айтқанда жеке меншік аумағын тарату, аумақтарды қосымша коммерциялық мақсатта пайдалану, заңнамалық және қаржылық құжат айналымын енгізу.
3	Asset Management	Жылжымайтын мүлікті басқару нарығында жаңа бағыт болып табылады. Қазақстан республикасында бұл қызмет түрі әлі де сұраныс түріне ие емес. Ал, батыс елдерінде бұл қызмет көрсету түрі үлкен сұранысқа ие болып табылады. Жылжымайтын мүлік иесінің қаржылық ағымын басқару болып табылады. Басқалай айтқанда активтерді басқару–қайта құру бойынша кредиттермен, инвестициялық капиталдарды басқару жөнінде сөз болып отыр. Бұл Asset Management жұмысының аумағы болып табылады.

Asset Management - бұл деңгейді басқарушы тек жақсы басқарма болып ғана қоймай сонымен бірге жақсы маман бола алуы тиіс, сондай ақ жылжымайтын мүлік аумағындағы жақсы білімді экономист болуы керек. Ол инвестицияның не екенін түсіне білуі керек. Меншік иесі не үшін нысанды салды, одан ол не күтіп отыр, қандай механизмдердің көмегімен ол максималды түрде пайда ала алатындығын түсіне білуі керек. Бұл таза күйіндегі басқарушы емес, тек кеңес беруші болып табылады. Ол нарықтағы орын алған жағдайды ескереді.

Жұмыста БМ-нен РМ және АМ арқылы жылжымайтын мүлік басқармасының саласын дамыту жөнінде пікірлер жоққа шығарылуда. Автордың пікірі мынадай көзқараста, яғни бұндай даму бірнеше бағыттарда жүріп отыруы тиіс, сөзсіз фасилити менеджмент негізінсіз ұстанымы мүмкін емес.

Біздің көзқарасымыз бойынша фасилити менеджмент барлық жұмыс түрлерінің негізі болып табылады, онсыз қалған барлық жұмыс түрлерін орындау мүмкін емес болып табылады.

Жылжымайтын мүлікті басқарудың барлық түрлерінің қарым-қатынасын «матрешка» түрінде көруге болатындығы жөніндегі пікір кеңінен таралған. Яғни бұнда, АМ өзіне РМ енгізеді, ал ол өз кезегінде FM енгізеді. Бірақта бұл барлық уақытта осылай бол бермейді. Әрине мынадай АМ-компаниялар да бар, оның ішінде РМ және FM бөлімшелері бар, бірақта көптеген жағдайларда жағдай мүлдем басқаша болып табылады: АМ-компаниялар өз құрылымында басқарудың басқа түрлері болмайды. Сондықтан да Property Manager міндеті арзан сатып, қымбатқа сату болып табылады.

Сонымен бірге, батыс сөздіктерін қолдана отырып, бір сөздіктің басқасынан өзгешелігі бар екендігін көруге болады және осы түсіндірме сөздіктерінің шын мәнісінде нені атайтындығын нарықтың ойыншыларының барлығы түсіндіре алмайды. Нәтижесінде жете түсінбеу жиі орын алады, бұның салдарынан нарыққа белгілі бір дәрежеде әсер етеді. Басқармалардың мәліметінше бүгінде Мәскеуде өздерін дұрыс емес бағытын ұстанған компаниялар саны көп. Мысалы, ойыншы Building Management саласында қызмет көрсететіндігі жөнінде хабарлайды, ал шын мәнісінде ол ғимараттарға техникалық қызмет көрсету жұмысымен айналысады, құрылыс басқармасына ешқандай қатысы жоқ болып табылады немесе жылжымайтын мүлік иесі FM қандай да бір жекелеген жұмыстарын орындату үшін РМ деңгейінде компанияны жалдайды. Сонымен бірге, керісінше өздерін РМ деп есептейтін компаниялар шын мәнісінде FM немесе BM компаниялары болып табылады [4].

Осындай шиеленіскен жағдайларда біздерде батысқа қарағанда жалпы қабылданған сөздік терминдері жоқ. Егер кеңсе нарықтары мысалы нақтылы құрылған болса, онда басқару бойынша қызмет түрлері «бірыңғай бөлгіші» болмайды. Не болғанымен де әрбір нәрсенің соңы болуы керек.

Ұйым инфрақұрылымдық объектілердің қызмет бағыттарының көптүрлілігі келесі қызмет бағыттары бойынша жинақталуы мүмкін: пайдаланушы-техникалық, әлеуметтік, экономикалық және көрнекі.

Қарастырылып отырған бағыттарды қамтамасыз ететін өызметтер арнйы ұйым құрылымына енгізіліп, бірегей басқару қоластында және басты мақсатқа сай қызмет етуі тиіс.

Жинақталған қамтамасыз ету қызметтері бар компанияның қызметін талдау фасили менеджердің шашыраңқы бірліктерді бір жерге шоғырландыру бірнеше артықшылықтарды белгілеуге мүмкіндік берді.



Сурет 2 – Ұйым инфрақұрылымын басқару қызметінің бағыттары

Осы жағдайда өзіндік «синергиялық әсер» қалыптасады, ол кешен аясында әртүрлі кіші жүйелерді жиынтық іс-әрекеттенуі. Интеграциялану нәтижесінде келесі мүмкіндерге қол жетеді:

- инженерлі жүйелердің жұмыс тиімділігі жоғарылайды;
- жөндеуге шығындардың қысқаруы;
- объектіге орталық және оперативті бақылау;
- болашақта шығындардың қысқаруы;
- қауіпсіздік деңгейін жоғарылату;
- жайлылық деңгейін жоғарылату;
- ғимаратты сақтандыру жағдайларының жақсаруы;
- жоспарлаумен байланысты тәуекелдердің төмендеуі;
- персоналға қатысты үнемділік (қызмет ететін персоналды штаттан шығарып, орнына маманданған компаниялармен шартқа отыру, қызметінің сапалы орындалуына кепіл болады), сонымен қатар персоналдың немқұрайлы қарау тәуекелі төмендейді;
- қызметкерлердің жұмыс тиімділігінің артуы, өнімділіктің және нәтижеліліктің артуына алып келеді.

Осының барлығы нәтижесінде ұйымның қызметінің тиімділігінің жоғарылауына, ал өз кезегінде бәсекеге қабілеттіліктің артуына себеп болады.

Қазақстанда ФМ-қызметтері жақын арада пайда болды, шамамен 10 жыл шамасында құрылыстағы жанданудан кейін орын алған болатын. Сол уақыттан бері 400 % өсті. Осы аралықта көрсетілген қызметтердің ассортиментін ұлғайтып, нарық сапалы өзгерді. Бұл нарқытың дамуы көп жағдайда девелопер, инвесторлар немесе меншік иелерімен бірігіп аффилирленген объектілердің пайда болуымен байланысты. Мысалға, девелопер «TurkuazInvest» тек өзінің еншілескомпа-

нияларына «Premium Facility Management», «Global Development» қызмет көрсету объектілерін береді, «Верный Капитал» АҚ осы компаниялар тобына кіреді, «Capital Partners» өзінің ФМ-компаниясын «Capital Services Group», ал «Адал сервис»

«TS Engineering» компаниясы салған құрылыс объектілеріне қызмет көрсетеді.

Тәуелсіз ойыншылар секторы бірнеше халықаралық компаниялармен шектеліп отыр. Олардың ішінде қазіргі таңда ең белсенділері «NAI Global», «Colliers International», «ScotHolland/CBRE» и «Bilfinger HSGFM» болып отыр. Бұл компаниялар үшін ФМ – қызметтері негізгі емес, жалпы қызметтің 15 % құрайды.

Ал тәуелсіз сервистік ЖШС «Ayt Facility Management», ЖШС «Facility Management Group», ЖШС «RETAIL FACILITY MANAGEMENT» сияқты тұрғын үй және кешендерге қызмет ету сервистік компаниялары ФМ-қызмет нарығының ойыншыларына жатады.



Сурет 3 – 2010-2014 ж.ж. ҚР ФМ-қызметтерінің көлемі, мың тенге

Статистикалық мәліметтерге сүйенсек, 2010-2014 жылдары Қазақстан нарығында ФМ-қызметтерінің 5 есе өскен өсу қарқынын анық көруге болады (Сурет 3) [5].

ФМ қызметтерінің өсімінің басты себептері енгізілген коммерциялық жылжымайтын мүлік (сауда, офис, қоймалар), қонақ үйлері және инфрақұрылымның дамуы болып табылады.

Қазақстанның ФМ-нарығы әлемдік нарықтан айырмашылығы қатысушыларының тар шеңберлі мамандануымен ерекшелінеді, кем дегенде екі қызметпен шектелуі, мысалға клининг және күзет қызметтері, клининг және қоқыстарды шығару, клининг және тамақпен қамтамасыз ету және т.б.

Алайда, жоғарыда айтылғандай ФМ қызметтерінің тар шеңбері және әлемдік нарықпен салыстырғандағы өсу тенденцияларының төмендігі осы саланы әлі де қосымша және тереңірек зерттеулерді қажет етеді. Себебі, ФМ қызметтерінің толық және ауқымды өсуі кәсіпорынның алғышартты дамуының басты бағыттарына айналуға және ол әр компания үшін қазіргі таңда дағдарыстан шығудың бірден-бір көзі ретінде қарастырылады.

ӘДЕБИЕТ

- [1] Литвин А.В., Хазов А.Н., Facilitymanagement: теоретические основы и практический аспект // Вестник Удмуртского университета. Серия "Экономика". – 2008. – №1. – С. 56–60.
- [2] Экономическая стратегия фирмы / Под ред. А.П. Градова. - СПб.: Специальная литература, 2015. – 356 с.
- [3] Шкрель А.А. MSPProject 2009. Современное управление проектами. – СПб.: БХВ-Петербург, 2009. – 256 с.
- [4] Эклунд К. Эффективная экономика. - М.: БЕК, 2015. – С. 6-16.
- [5] <http://stat.gov.kz/>

REFERENCES

- [1] Litvin A. V., Hazov A. N., Facility management: theoretical bases and practical aspect//Messenger of the Udmurt university. Economy series. **2008**. No. 1. С. 56–60.
- [2] The economic strategy of firm / Under the editorship of A. P. Gradov. SPb.: Special literature, **2015**. 356 pages.
- [3] Shkryl A. A. MS Project 2009. Modern project management. SPb.: BHV-St. Petersburg, **2009**. 256 pages.
- [4] Eklund K. Effective economy. M.: BEK, **2015**. Page 6-16.
- [5] <http://stat.gov.kz/>

С.М. Жанбырбаева, А.Б.Зурбаева

Университет Нархоз г. Алматы, Казахстан

**ФАСИЛИТИ МЕНЕДЖМЕНТ КАК СОВРЕМЕННОЕ НАПРАВЛЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ
ОБЪЕКТАМИ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Аннотация. Современные компании с целью повышения эффективности деятельности активно применяют новые технологии в управлении: аутсорсинг, электронный офис и т.д. Однако постоянно находятся в поиске новых, эффективных направлений управления инфраструктурой. Среди перспективных направлений управления объектами недвижимости можно выделить фасилити менеджмент, основные тенденции развития которого рассматриваются в данной статье. Кроме зарубежного опыта были исследованы основные особенности фасилити менеджмента в Казахстане.

Ключевые слова: управление предприятием, инфраструктура компании, фасилити менеджмент.