

№6 семинар сабағының тақырыбы: **Әр түрлі салаларда стандарттау (2с)**

Сабақтың жоспары:

1. Қызметтерді стандарттау

Сабақтың мақсаты: Студенттерге сертификаттау туралы жалпы түсінік жайында қысқаша мағлұмат беру.

Қысқаша теориялық мәліметтер:

1. Қызметтерді стандарттау

Қызмет көрсету саласындағы стандарттау келесі қызметтерді қамтиды:
қонақүй шаруашылығы

1. туризм
2. жүк және адамдарды тасу қызметі
3. байланыс
4. білім беру
5. банк қызметі.

Қызмет көрсетуді стандарттаудың мақсаты:

- бірегей техникалық саясатты іске асыру;
- тұтынушылардың мүдделері мен құқықтарын қорғау;
- қызмет көрсетудің тұтынушылардың өмірі, денсаулығы және мүлкінің

қауіпсіздігін, қоршаған ортаны қорғауды қамтамасыз ету; адам және материалдар ресурстарын ұтымды пайдалану;

- қызмет пен қызмет көрсетулердің бәсекеге қабілеттігін қамтамасыз ету, ғылым мен техниканың дамуымен және тұтынушының қажеттіктеріне сәйкес қызмет көрсетулердің сапасын көтеру; тұтынушылардың қажеттігін өте жоғары қанағаттандыру;

- қызмет пен қызмет көрсетуге сертификаттау жүргізу үшін нормативтік қорды құру.

Қызметті стандарттаудың негізгі міндеттері:

- қызмет көрсетуді нормативтік қамтамасыз ету;
- біртекті қызмет топтары мен топшаларына, қызмет түрлеріне, жеке қызметтерге және қызмет көрсету процестеріне, сондай-ақ оларды құраушыларға, онымен бірге адам өмірі, денсаулығы, олардың мүлкі мен қоршаған орта қауіпсіздігін қамтамасыз етуге негізгі талаптарды және сапа көрсеткіштерінің атау тізімін бекіту;

- қызметтердің сапасына оңтайлы талаптар мен бақылау әдістерін бекіту; технологиялық процестерге және басқаруға талаптарды бекіту; терминдер мен анықтамаларды бекіту;

- халыққа тұрмыстық қызмет көрсету құжаттарын бір ізге салу; қызметкөрсетуді сыныптау және кодтау жүйелерін құру және енгізу.

- қызметтердің сапасына оңтайлы талаптармен бақылау әдістерін бекіту;
- технологиялық процестерге және басқаруға талаптарды бекіту;
- терминдер мен анықтамаларды бекіту.

Қызметті стандарттаудың негізгі принциптері:

- қызмет көрсетуді стандарттау сұрақтары жөнінен нормативах құжаттар кешенін дайындау және енгізу;

- нормативтік құжаттардың талаптарының тиімділігін,
- қайшылықсыздығын және негізделгендігін, оларды тексеру мүмкіндігін

қамтамасыз ету;

- қызметті орындаушы және тұтынушы арасындағы өзара
- түсінушілікті қамтамасыз ету;

- өндірістік және ақпараттық жаңа технологияларды, қызметті орындауда негізгі аз шығынды және шығынсыз техноло- гияларды және халықаралық талаптар деңгейінде қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін басқа да әлемдік тәжірибенің жетістіктерін қолдану;

- нормативтік құжаттарды ұдайы жетілдіру және жаңалау, құжаттарды халықаралық, аймақтық және қажет болған жағдайда басқа елдердің ұлттық нормативтік құжаттарымен

сәйкестендіруді жүргізу; қызметті стандарттау сұрақтары жөніндегі нормативтік құжаттардың оларды сертификаттау үшін жарамдығы.

Қызмет көрсету саласында стандарттау объектілері

- сыныптау, терминология, жалпы техникалық нормалар мен талаптар; біртекті қызметтердің топтары мен топшалары, қызмет түрлері, нақты қызмет көрсетулер; қызмет көрсетулерге қойылатын талаптар;

- қызметтің әрбір түріне арналған сапаның нақты көрсеткіштеріне қойылатын талаптар қызмет көрсету объектілері;

- қызмет көрсетудің өндірістік процесі;

- қызмет көрсету жағдайларына қойылатын талаптар;

- инфрақұрылымның құрамдас элементтері;

- ұйымдастыру-әдістемелік және жалпы техникалық объектілері болып табылады.

Қызмет көрсетуді сыныптау:

- Қызмет көрсетулер алты белгілер бойынша сыныпталады: таралу саласы - халық, өндіріс, жалпы қоғам (тұрғын-коммуналдық, жүк және жолаушыларды тасымалдау, банк, құқық, дәрігерлік және басқа да қызмет көрсетулер);

- арналуы - материалдық (жөндеу және техникаға қызмет көрсету), материалдық емес немесе әлеуметтік-мәдени (білім, мәдениет, медицина); тұтыну сипаты - жеке, ұжымдық;

- ұсынылу шарттары - ақылы, жеңілдікті немесе ақысыз (мүгедектерге, босқындарға, зейнеткерлерге, соғысқа қатысқандарға және басқалары)

- қызметтің көрсетілу нысаны; қызмет көрсету объектісі

Қызмет стандарттары сапа сипаттамасының екі тобын көрсетеді:

- сандық - қызметті күту уақыты; қызметті ұсыну уақыты;

- сенімділік; орындалудың дәлдігі; қызметтің толықтығы; қауіпсіздік; автоматтандыру мен механикаландыру деңгейі; сандық - қызметті күту уақыты; қызметті ұсыну уақыты; жабдықтар, аспаптар, материалдардың сипаттамасы; сенімділік; орындалудың дәлдігі; қызметтің толықтығы; қауіпсіздік; автоматтандыру мен механикаландыру деңгейі.

Қызметтің сапа көрсеткіштері:

- қауіпсіздік,

- қызметтік арналуы,

- сенімділігі,

- кәсіптік шеберлік,

- қызмет көрсету мәдениеті.

Стандарттаудың нысаны ретінде қызметті стандарттау өте қиын, себебі қызметтің барлық сипаттамаларын санап алмаймыз. Бірақ қызметтер бойынша стандарттау жұмыстары жүргізіледі. Мысалы: ИСО ұйымы химиялық тазалау, банк қызметтері үшін халықаралық стандарттар дайындайды, басқа халықаралық және аумақтық ұйымдар (европалық автотуризм ұйымы, Дүниежүзілік туризм ұйымы, Халықаралық теміржол одағы) өздерінің салалары бойынша қызметтерді стандарттау жұмыстарын жүргізеді.

Қызметтерді стандарттау бойынша негізгі аспектілер бұл - жіктеу, терминология, шартты белгілер, жалпы техникалық нормалар, талаптар. Қызметтердің стандарттарын гармонизациялау үшін ИСО 9004.2 «Сапаны жалпы басқару және сапа жүйесінің элементтері. 2-бөлім. Қызметтер бойынша негізгі нұсқаулықтар». Осы стандартта қызмет сапасының сипаттамалары бойынша 2 топ көрсетілген: сандық және сапалық.

Әрбір қызмет түрінің сапасына нақты талаптарды дайындау үшін қызмет көрсеткіштерін жинақтайды. Келесі талаптар бойынша қызмет түрлеріне стандарт дайындалады: қауіпсіздік, сенімділік, қызмет көрсету мәдениеті, функционалдық қолданылуы.

Қызметтер 4 сипат бойынша жіктеледі:

- таралу облысы

- қолданылуы
- тұтыну характері
- қызмет көрсету жағдайы.

Оқытудың техникалық құралдары: интербелсенді тақта

Практикалық (семинар)сабағын оқудың тәртібі, оқыту әдістері мен түрлері: түсіндіру, баяндау, пікіралмасу, сұрақ-жауап

Бақылау сұрақтары: (20 балға дейін)

1. Стандарттау жөніндегі нормативтік құжаттардың міндетті талаптарының сақталуын мемлекеттік қадағалауды жүзеге асыратын лауазымды адамдар және олардың құзыреті мен құқықтарын атаңыз.
2. Мемлекеттік қадағалау органдары беретін ұйғарымдардың түрлерін айтыңыз.

СӨЗ және ОБСӨЖ тапсырмалары: Қызметтердің түрлері. Қызметтерді сертификаттау схемалары (сұлбалары) техникалық реттеу саласындағы Мемлекеттік органдар

Әдебиеттер:

Негізгі әдебиеттер:

1. Мендебаев, Т. М. Стандарттау, метрология және сертификаттау. Алматы. Дәуір, 2011. - 368 с. - ISBN 978-601-217-198-3
2. А.И. Аристов, Т.М. Раковщик. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: учебное пособие /. – М., МАДИ 2013. –200 с.
3. Ж.Ж. Есенқұлова, Ж.Ж. Аканова, А.М. Касенова. Стандарттау, сертификаттау және метрология негіздері: Оқу құралы / Алматы: Экономика, 2014.-284 б.
4. Журавлева Н.Ю., Кирюшин С.А. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебно-наглядное пособие / Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2018. - 62 с.
5. Е.В.Кравченко, Ю.К.Кривогузова, И.П.Озерова. Метрология, стандартизация и сертификация. Учебное пособие. Томский политехнический университет. - Томск: Изд. Томского политехнического университет, 2013. -172с.