



Қазақстан 2050

Физика-техникалық факультет  
Физико-технический факультет  
Faculty of Physics and Technology

### III ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ФАРАБИ ОҚУЛАРЫ

Алматы, Қазақстан, 2016 жыл, 4-15 сәуір

Студенттер мен жас ғалымдардың

#### «ФАРАБИ ӘЛЕМІ»

атты халықаралық ғылыми конференциясы  
Алматы, Қазақстан, 2016 жыл, 11-14 сәуір



### III МЕЖДУНАРОДНЫЕ ФАРАБИЕВСКИЕ ЧТЕНИЯ

Алматы, Казахстан, 4-15 апреля 2016 года

Международная научная конференция студентов и молодых ученых

#### «ФАРАБИ ӘЛЕМІ»

Алматы, Казахстан, 11-14 апреля 2016 года



### III INTERNATIONAL FARABI READINGS

Almaty, Kazakhstan, April 4-15, 2016

International Scientific Conference of Students and Young Scientists

#### «FARABI ALEMI»

Almaty, Kazakhstan, April 11-14, 2016

## Өндірістегі қызмет көрсету сапасын ұйымдастыру және сапаны бағалау критерийлері

Балтабаева М.А., Ескадиева М.К.; ҚазҰУ имени абы-Фараби

Ғылыми жетекшісі: Мақсұтханова А.М.

Қазіргі заман шарттарында ең маңызды мақсаттардың бірі болып қызмет көрсету сапасы табылатындығын ескертіп болсақ, персоналды басқару жүйесі сапамен ойнайтын болуы қажет, сапа менеджменті жүйесіне барабар болып, дәл соңдай қағидалармен өмір сүретіндігі керек. Халықаралық стандарттау ұйымының (International Standard Organization, ISO) берген анықтамасы бойынша стандарттау дегеніміз – «бір сапада барыны және тараптардың пайдасы үшін және солардың қысымымен реттеу мақсатында, әдетте, өнім болсақ, қауіпсіздіктің функционалдық шарттары мен талаптарын сақтай отырып, өнімнің ортақ максималды үнемдеуге қол жеткізу үшін ережелерді орнату және қолдану процесін бітіреді». Қызмет көрсету сапасын жинақтан қорыту көрсеткіштері жалпы салада немесе кәсіпорындарда қызмет көрсету сапасының деңгейін сипаттайды. Қызмет көрсету сапасының жүйесін дамыту мен оны қолданудың жетістіктері мынадай факторлар жетістіктері және қабілеттілігін жоғарылату, оның сапасы дағдыланған жауапкершіліктерді арттыру, персоналдың қызмет көрсету сапасын арттыру, Еуропа қызмет көрсету сапасын жинақтан қорыту көрсеткіштері жалпы салада немесе кәсіпорындарда қызмет көрсету сапасының деңгейін сипаттайды.

Сонымен қатар, жалпы қабылданған белгілерді сервистік қызметте қызмет көрсету сапасы мен сапаны басқаруды әділ бағалау үшін келесі сандық көрсеткіштер қолдануға тиіс ұйымның қызметкерлерінің деңгейінің біліктілігін арттыру, кадрларды фирманы жұмыс орналастыру, баға-сапа көрсеткіштерінің арақатынасының тиімділігі, ұйымның қабілеті және қызметінің тиімділігі, процестерді әзірлеу және оңімдерді іске асыру.

Белгілер мен талаптар бойынша жұмыс істеуде сапаны қызмет көрсету үшін өзіңнің сандық көрсеткіштерімен көрсетілуі тиіс көрсету мерзімі арқылы, қызмет көрсету орындаушының шеберлігі, өзіндік құны мен түпкілікті бағасының ара қатынасын айқындайды. Осыған байланысты, бұл қызмет көрсету сапасы тұрақсыз және стабилді бағалаудың ықтималдық сипатын есептеу үшін оның жеке көрсеткіштерінің және оның қалыптастыратын факторларының жаңа нақты әдістемелік тәсілдер, алғорында бағдарламалық және асыптық құралдар әзірленуі тиіс, талдау әдістерінің сапаны бағалауға емес жиындарын біріктіруге мүмкіндік беретін.

Осы міндеттердің шешімі негіздемеліні құрылымның және ұйымда қызмет көрсету процестерді модельдеу әдістемесінің функциясы, өндіріс және қызмет көрсету және т.б.

### Қолданылған әдебиеттер:

1. Флеминг Дж., Аеллунд Дж. Управление качеством услуг. Метод HumanSigma. – М.: Альпина Бизнес Букс. – 2009. – С. 224.
2. <http://pps.kaznu.kz/2/Main/FileShow/2/8149/117100/>
3. Агальцов Г.Г., Агальцова Л.А. Количественная оценка качества (Классификация). – М.: Изд-во стандартов. 1971.

## Жоғары оқу орынының инновациялық қызметін басқару

Боранбаева А.Е., әл-Фараби атындағы

Ғылыми жетекшісі: ф.-м.ғ.д., профессор Бодет

Қазіргі уақытта жоғарғы оқу орындарына қызмет көрсету сапасындағы сапаны бағалауға өте қажет. Қазакетан Республикасындағы сапа менеджменті жүйесі білім беру саласындағы сапаны менеджменті жүйесі жеткілікті деңгейден отырған ғылыми-зерттеу және тәжірибелік біліктілік және ғылыми қызметтің басқару және бағалауға қажеттілікке толық көңіл беру керек.

Инновациялық қызметтің сапа менеджментінің құралы болып отыр. Сапа менеджменті біліктілік пен практикалық дәрежеде қамтамасыз етуге, ЖОО-ның білікті мамандарды тәрбиелеуге қол жеткізіледі. Сонымен қатар қосымша білім мен тәжірибелік біліктілікті жоғарылатуға қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қол жеткізіледі.

Жоғары оқу орынының инновациялық қызметінде басқарудың сапа менеджменті азымен ЖОО-ның инновациялық қызметін анықтай, ЖОО-ның инновациялық қызметінің тиімділігін жоғарылатуға қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қол жеткізіледі.

Сапаны жалпы басқару TQM және маркетингтік талдау және жаобалау қызметі сапаны бағалауда маңызды рөл ойнайды және сапаны бағалауға қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қол жеткізіледі. Кез-келген кезеңде сапаны бағалау және сапаны бағалауға қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қол жеткізіледі. Қазіргі уақытта жоғарғы оқу орынының инновациялық қызметінде сапаны бағалау және сапаны бағалауға қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қол жеткізіледі.

Қазіргі уақытта жоғарғы оқу орынының инновациялық қызметінде сапаны бағалау және сапаны бағалауға қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қол жеткізіледі. Қазіргі уақытта жоғарғы оқу орынының инновациялық қызметінде сапаны бағалау және сапаны бағалауға қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қол жеткізіледі.

### Әдебиеттер:

1. Есімбергалиев И.Е., Мешеев М.А. Оптимизация качества управления. – Уфа: Китап. – 2014.
2. Крюков В.В., Казачинский А.И. Инновации: Изд-во ВГУЭС. 2014.
3. Карпов В.А. Проблемы управления. – М.: Стандарты и качество. – 2017.
4. Салимова Т.А., Ахметова И.Ш. Стандарты и качество. – 2011.