

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БІЛІМ ЖӘНЕ  
ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ  
КӨЛІК – ЭНЕРГЕТИКА ФАКУЛЬТЕТІ



**«КӨЛІК ЖӘНЕ ЭНЕРГЕТИКАНЫҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ:  
ИННОВАЦИЯЛЫҚ ШЕШУ ТӘСІЛДЕРІ» X ХАЛЫҚАРАЛЫҚ  
ҒЫЛЫМИ-ТӘЖІРИБЕЛІК КОНФЕРЕНЦИЯСЫНЫҢ БАЯНДАМАЛАР  
ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ  
X МЕЖДУНАРОДНОЙ НАУЧНО – ПРАКТИЧЕСКОЙ  
КОНФЕРЕНЦИИ: «АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТРАНСПОРТА И  
ЭНЕРГЕТИКИ: ПУТИ ИХ ИННОВАЦИОННОГО РЕШЕНИЯ»**

**PROCEEDINGS OF THE X INTERNATIONAL SCIENTIFIC-PRACTICE  
CONFERENCE «ACTUAL PROBLEMS OF TRANSPORT AND ENERGY:  
THE WAYS OF ITS INNOVATIVE SOLUTIONS»**

Нұр-Сұлтан, 2022

**УДК 656/621.31**  
**ББК 39/31**  
**А43**

**Редакционная коллегия:**

Председатель – Мерзадинова Г.Т., Член Правления – Проректор по науке, коммерциализации и интернационализации ЕНУ им. Л.Н. Гумилева, д.т.н., профессор; Заместитель председателя – Султанов Т.Т., заместитель декана по научной работе, к.т.н., доцент; Сулейменов Т.Б. – декан транспортно-энергетического факультета ЕНУ им. Л.Н.Гумилева, д.т.н., профессор; Председатель «Әдеп» – Ахмедьянов А.У., к.т.н., доцент; Арпабеков М.И. – заведующий кафедрой «Организация перевозок, движения и эксплуатация транспорта», д.т.н. профессор; Тогизбаева Б.Б. – заведующий кафедрой «Транспорт, транспортная техника и технологии», д.т.н. профессор; Байхожаева Б.У. – заведующий кафедрой «Стандартизация, сертификация и метрология», д.т.н. профессор; Жакишев Б.А.– заведующий кафедрой «Теплоэнергетика», к.т.н., доцент.

**А43 Актуальные проблемы транспорта и энергетики:** пути их инновационного решения: X Международная научно – практическая конференция, Нур-Султан, 17 марта 2022 /Подгот. Г.Т. Мерзадинова, Т.Б. Сулейменов, Т.Т. Султанов – Нур-Султан, 2022. – 597с.

**ISBN 978-601-337-661-5**

В сборник включены материалы X Международной научно – практической конференции на тему: «Актуальные проблемы транспорта и энергетики: пути их инновационного решения», проходившей в г. Нур-Султан 17 марта 2022 года.

Тематика статей и докладов участников конференции посвящена актуальным вопросам организации перевозок, движения и эксплуатации транспорта, стандартизации, метрологии и сертификации, транспорту, транспортной техники и технологии, теплоэнергетики и электроэнергетики.

Материалы конференции дают отражение научной деятельности ведущих ученых дальнего, ближнего зарубежья, Республики Казахстан и могут быть полезными для докторантов, магистрантов и студентов.



© ЕНУ имени Л.Н.Гумилева, 2022

## ӘОЖ 642.5

### ҚОҒАМДЫҚ ТАМАҚТАНДЫРУ ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ САПАСЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

**Абсеитов Ерболат Тлеусеитович**

*erbolat\_1962@mail.ru*

Т. ғ. к., доцент, Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ,

Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

**Альжанова Адель Даулетовна**

*adelya.alzhanova@inbox.ru*

Метр-11 тобының 1 курс магистранты, Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ,

Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан

Көрсетілетін қызметтер сапасы көрсеткіштерінің номенклатурасы қоғамдық тамақтандыру қызметтерін көрсету шарттары ескеріле отырып, стандартты қабылдаған мемлекеттің аумағында қолданылатын нормативтік құжаттарға сәйкес белгіленеді. Қызмет көрсету сапасының критерийі қызмет көрсету деңгейі болып табылады. Қызметтердің әлеуметтік атаулылығына қойылатын талаптар мыналарды көздейді: қоғамдық тамақтану қызметтерімен қамтамасыз ету және әртүрлі санаттағы тұтынушылар үшін қолжетімділік; ұсынылатын өнімнің түр-түрін, қызмет көрсету әдісі мен нысанын, қызмет көрсетуші персоналдың кәсіби деңгейін, көрсетілетін қызметтер номенклатурасын қоса алғанда, көрсетілетін қызметтердің тұтынушылардың күтулеріне сәйкестігі; қызмет көрсету қағидаларында тұтынушылардың басым санаттары (балалар, дене мүмкіндіктері шектеулі адамдар және т.б.) үшін белгілі бір жеңілдіктер мен жағдайлардың болуы.

Қызметтердің функционалды жарамдылығына қойылатын талаптар мыналарды қамтиды: қызмет көрсетудің дәлдігі мен уақытылығы, оның ішінде кәсіпорынның белгіленген жұмыс режимін сақтау, сатылатын тағамдардың, өнімдер мен сусындардың ассортимент тізімін сақтау, қызмет көрсету уақытының сәйкестігі, тапсырысты күту уақыты, тұтынушыларға қызмет көрсету және т.б.; тұтынушының әр түрлі қызметтерді таңдауы үшін жағдайларды қамтамасыз ету; қызмет көрсетуші персоналдың кәсіби тағайындалуына сәйкестігі, оның ішінде персоналдың құзыреттілігі мен біліктілігі, тұтынушылармен қарым-қатынас жасай білуі, кәсіби мінез-құлық этикасын білуі және сақтауы.

Адам қызметінің барлық салаларында халықаралық сауда мен халықаралық ынтымақтастықтың дамуы ұлттық стандарттарды келісу, халықаралық стандарттарды әзірлеу және кеңінен қолдану қажеттілігіне объективті түрде әкелді. Сапаны басқарудың әлемдік тәжірибесі 1987 жылғы наурызда қабылданған және 1994 жылы жаңартылған ISO 9000-9004 халықаралық стандарттар пакетіне шоғырландырылған. Өзінің классикалық нұсқасында 9000 сериялы ISO стандарттары өнеркәсіп үшін әзірленді, алайда оларда баяндалған сапа жүйелерінің жалпы философиясы әмбебап болып табылады. Сондықтан қазіргі уақытта әртүрлі қызмет салаларындағы кәсіпорындар мен ұйымдар осы әдіснаманы белсенді қолдана бастады. Қызмет сапасын басқарудағы әлемдік тәжірибенің белгілі бір жетістіктерін ISO 9004-2 «Жалпы сапа менеджменті және сапа жүйесінің элементтері. 2 бөлім. Қызметтер бойынша басшылық нұсқаулар».

Қызмет көрсету саласы экономика мен қоғам өмірінде маңызды орын алады:

- Өнеркәсібі дамыған елдерде қызмет көрсету саласына жалпы ішкі өнімнің және халықты жұмыспен қамтудың үштен екісінен астамы тиесілі;

- Мамандардың болжамы бойынша, халықаралық және елдің ішкі нарығындағы қызметтер саудасының көлемі тауарлар саудасының тиісті көлемінен асып түседі;
- Қызмет көрсету саласында жұмыс істейтін елдің жұмыс істейтін халқының үлесі 30%-дан асады және одан әрі өсу үрдісіне ие.

Қызметтерді стандарттау бойынша жұмыстар 1992 жылдан бастап жүргізіле бастады. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы және одан туындайтын тұтынушыларды қауіпті қызметтерден қорғау тетігін құру қажеттілігі осы саладағы стандарттаудың дамуына түрткі болды. ҚР Мемстандарты таңдаған механизмдердің бірі міндетті сертификаттау болды.

Қызмет көрсету саласында пайдаланылатын көптеген заңға тәуелді актілер (ережелер нұсқалықтар және т.б.) сертификаттаудың негізгі нормативтік базасы бола алмады – міндетті талаптары бар мемлекеттік стандарттар қажет болды. Осылайша, елде басталған міндетті сертификаттау қызметтерді стандарттау бойынша жұмыстарды бастады. Қызмет көрсету саласындағы стандарттау – бұл тұтынушылардың мүдделерін және адам өмірі, денсаулығы мен экология үшін қауіпсіздік аспектілерін қорғауды қамтамасыз ету тәсілі [1].

Қызметтерді стандарттау деңгейі бойынша біздің еліміз 160-тан астам стандарттар қолданылатын ЕО елдерінен айтарлықтай артта қалып отыр. Сонымен қатар, біздің елімізде байланыс қызметтері, мәдениет мекемелері, банктер, медициналық және санаторий-сауықтыру қызметтері стандарттармен толық қамтылмаған.

Қоғамдық тамақтандыру капиталдың тез айналымдылығына, салыстырмалы түрде жоғары рентабельділікке және ол қанағаттандыратын қажеттіліктің ерекшелігіне байланысты кәсіпкерлік қызмет үшін ең тартымды сала болып табылады, бұл тамақтандыру кәсіпорындары арасындағы бәсекелестіктің артуына әкеледі. Табысты даму үшін кәсіпорындар қызмет көрсету мен қызмет көрсету сапасын жақсартуға ықпал ететін қызметті ұйымдастырудың ең заманауи әдістері мен тәсілдеріне ие болу керек.

Алайда, нарықтық экономика жағдайында тамақтану кәсіпорындары алдында туындаған проблемалар қазіргі заманғы тамақтану дамуының кезеңіне сәйкес келетін ғылыми зерттеулерді қажет етеді. Тамақтану кәсіпорындары көптеген басқа салалар сияқты, қазіргі уақытта бағасының өсуі арқылы өнім құнының қымбаттауы қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарына келушілердің айтарлықтай қысқаруына және айналым көлемінің төмендеуіне әкелді [2].

2015 жылдың 1 тамызынан бастап ГОСТ 31984-2015 «Қоғамдық тамақтану қызметтері. Жалпы талаптар». Бұл стандарт тамақтану қызметтерінің тізімін, қызметтерге қойылатын жалпы талаптарды, қызметтердің сапасын бағалау әдістерін белгілейді. Стандарт заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлердің қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары көрсететін қоғамдық тамақтандыру қызметтеріне қолданылады.

Тұтынушыларға көрсетілетін қоғамдық тамақтандыру қызметтері қызмет көрсету мерзімдері мен шарттары бойынша қызметтің нақты түріне арналған нормативтік және техникалық құжаттардың талаптарына, қызметтер көрсету туралы шарттардың талаптарына немесе стандартты қабылдаған мемлекеттің аумағында қолданылатын нормативтік құқықтық құжаттарға сәйкес қызметтер көрсетуге тапсырыс шарттарына сәйкес келуге тиіс.

Қызметтердің эргономикалық талаптары қызмет көрсету жағдайларының және жиһаздарға, жабдықтарға қызмет көрсету процесінде қолданылатын тұтынушылардың гигиеналық, антропометриялық және физиологиялық мүмкіндіктеріне сәйкестігін сипаттайды. Эргономика талаптарын сақтау қызмет көрсетудің жайлылығын қамтамасыз етеді және тұтынушылардың денсаулығын сақтауға ықпал етеді.

Қызмет көрсету эстетикасының талабы стильдік бірлікті, тұтынушыларға арналған үй-жайлар дизайнының үйлесімділігін және қызмет көрсету жағдайларын, оның ішінде персоналдың сыртқы келбетін, мәзірді безендіруді, үстелді безендіруді, тағамдар мен сусындарды безендіруді және ұсынуды сипаттайды.

Қызметтердің ақпараттық мазмұнына қойылатын талаптар тұтынушыны дұрыс таңдау мүмкіндігін қамтамасыз ететін залда және кәсіпорынның залынан тыс барлық көрсетілетін қызметтер туралы толық сенімді және уақытылы хабардар етуді, сондай-ақ стандартты

қабылдаған мемлекеттің аумағында қолданылатын нормативтік құқықтық құжаттарға сәйкес дайындалған және сатылатын қоғамдық тамақтандыру өнімдері туралы ақпаратты қамтиды.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қоғамдық тамақтандыру қызметтерін көрсету кезінде тұтынушылардың өмірі мен денсаулығы үшін қауіпсіз жағдайлар, олардың мүлкінің сақталуы қамтамасыз етілуге, стандартты қабылдаған мемлекеттің аумағында қолданылатын нормативтік құқықтық құжаттар сақталуға тиіс.

Қоғамдық тамақтандыру өнімі стандартты қабылдаған мемлекеттің аумағында қолданылатын нормативтік құжаттарды немесе нормативтік құжаттарды сақтаған кезде нақты түрдегі өнімге арналған техникалық құжаттардың талаптарына сәйкес келуге тиіс.

Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарының қызметкерлері төтенше жағдайларда әрекет етуге дайын болуы керек. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында қоғамдық тамақтандыру қызметтерін көрсету кезінде қоршаған ортаны қорғау талаптары, оның ішінде аумаққа, үй-жайлардың техникалық жай-күйі мен күтіп-ұсталуына, желдетуге, сумен жабдықтауға, кәрізге және стандартты қабылдаған мемлекеттің аумағында қолданылатын нормативтік құжаттарда белгіленген басқа да талаптарға қойылатын талаптар қамтамасыз етілуге тиіс.

Қоғамдық тамақтану өнімдерін өндірудің технологиялық процесі қоршаған ортаға теріс әсер етпеуі тиіс. Тамақтану қызметтерінің сапасын бағалау және бақылау үшін келесі негізгі әдістер қолданылады:

- Сараптамалық-қоғамдық тамақтану қызметі саласындағы орындаушылардан сауалнама және сауалнама жүргізу, сауалнама нәтижелерін бағалау;
- Әлеуметтік-қоғамдық тамақтандыру қызметін тұтынушылардан сауалнама алу немесе сұхбат алу, сауалнама (сұхбат) нәтижелерін бағалау.

Қоғамдық тамақтандыру қызметін көрсету нәтижесі ретінде қоғамдық тамақтандыру өнімдерін бағалау және бақылау мемлекет аумағында қолданылатын нормативтік құжаттарға сәйкес органолептикалық және аспаптық (зертханалық) әдістердің көмегімен жүзеге асырылады [3].

Мемлекетаралық стандарттың белгіленуі индексстен (ГОСТ), тәркеу нөмірінен және бекіту жылының соңғы екі цифрының жеке сызықтарынан тұрады (мысалы, ГОСТ 7022-97), Қазақстан Республикасы стандартының белгіленуі индексстен (ҚР СТ), тіркеу нөмірінен және бекітілген жылдың соңғы екі санының бөлінген сызықтарынан (мысалы, ҚР СТ 1223-98) тұрады.

Өнім сапасын жақсарту – халықтың материалдық және мәдени өмір сүру деңгейін көтерудің маңызды шарттарының бірі.

Азық-түлік сапасының кешенді көрсеткіші бар, ол өнім сапасы мен қызмет көрсету сапасының көрсеткіштері негізінде сипатталады. Қызмет көрсету процесінде қызмет көрсету кәсіпорындары өз өндірісінің өнімдерін, сатып алынған тауарларды немесе олардың кешенін пайдалана алады. Осыған байланысты өндіріс және қызмет көрсету процестері қызметтердің сапасына әсер етуі мүмкін [4]. Егер өз өнімдері болса, қалыптастыру факторларының ішінде өндіріс процесі болады, ол міндетті түрде қызмет көрсету процесімен толықтырылады. Өз өнімдері болмаған жағдайда, тек қызмет көрсету процесі қалыптастырушы фактор болып табылады. Сондықтан өндірістік процестердің сапасы мүмкін, бірақ міндетті емес қалыптастырушы факторлардың бірі болып табылады. Бұл қызмет пен тауар арасындағы алғашқы айырмашылық. Қызмет көрсету және тауар өндірісі бойынша өндірістік процестердің екінші айырмашылығы – олар көбінесе тұтынушының сұраныстарын көрсететін тапсырысынан бұрын болады [5].

Қызметтердің өздерін стандарттаумен қатар қызметтердің жекелеген түрлерін сертификаттау үшін қажет қызметтердің сапасын қамтамасыз ету жүйелерін стандарттау да жүзеге асырылады. ГОСТ Р 50691-94 «Сапа жүйелері. Қызметтер сапасын қамтамасыз ету моделі» 9000 сериялы ISO халықаралық стандарттары негізінде дайындалған.

Осылайша, бүгінгі таңда қоғамдық тамақтандыру – бұл халықтың сұранысын толық қанағаттандыру, өнімнің сапасын жақсарту және қызмет көрсету мәдениетін жақсарту үшін танылған кәсіпорындардың жиынтығы. Қоғамдық тамақтандырудың барлық кәсіпорындары:

дәмханалар, мейрамханалар, барлар, асханалар және т.б. мемлекеттік стандарттарда, санитарлық, өртке қарсы ережелерде, технологиялық нормативтерде белгіленген қызметтердің сапасына, олардың адам өмірі, денсаулығы, қоршаған орта мен мүлік үшін қауіпсіздігіне қойылатын міндетті талаптарды сақтауға міндетті. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорнының қызметін құқықтық реттеу тамақтану қызметтерін сертификаттау болып табылады. Стандарттарды қолдану және тамақтандыру кәсіпорындарында қызмет көрсету стандарттарына сәйкестік ұйымның тұрақты бәсекелестік жағдайында табысты жұмыс істеуінің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Тұтынушы үшін күрес кәсіпорындағы ішкі процестерді үздіксіз жетілдіруді және көрсетілетін қызметтердің сапасын міндетті түрде арттыруды талап етеді.

#### **Пайдаланылған әдебиеттер тізімі**

1. Исаев И.И. Сапаны басқару, өнімді стандарттау және сертификаттау.» – Спб., 1999, 258 Б.
2. Фурс И.Н. Қоғамдық тамақтану өнімдерін өндіру технологиясы. – М.: Финикс, 1998, 315 б.
3. ГОСТ 31984-2015 «Қоғамдық тамақтандыру қызметтері. Жалпы талаптар».
4. Васюкова А.Т., Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында өндіріс пен қызмет көрсетуді ұйымдастыру. - М.: Дашков пен Ко, 2014, 416 б.
5. Мрыхина Е.Б. Қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындарында өндірісті ұйымдастыру. – М.: Форум, Инфра-М, 2016, 176 б.

**ӘОЖ 90.62.001**

### **ТИІМДІ ҚАЛЫПҚА КЕЛТІРУГЕ АРНАЛҒАН ТОРДЫҢ «ІШКІ СИПАТТАМАЛАРЫН» АНЫҚТАУДЫҢ ЖАЛПЫ МІНДЕТІ**

**Жуманова Альмира Сериковна**

[zhumanova-almira@mail.ru](mailto:zhumanova-almira@mail.ru)

Л.Н Гумилев атындағы ЕҰУ 6В07532- Стандарттау және сертификаттау мамандығының студенті

**Ахмедьянов Абдулла Угубаевич**

[Abdulla261@yandex.ru](mailto:Abdulla261@yandex.ru)

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУСтандарттау,сертификаттау және метрология кафедрасының т.ғ.к., доцент, Нұр-сұлтан, Қазақстан

**Джумадилова Назым Муратказыевна**

[nazjm@list.ru](mailto:nazjm@list.ru)

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУСтандарттау,сертификаттау және метрология кафедрасының т.ғ.м., аға оқытушы , Нұр-сұлтан, Қазақстан

#### **WIND CHALLENGER PROJECT ЖОБАСЫ**

Энергоменеджмент саласындағы энергияны үнемдеу қазіргі кезде көтеріліп, талқыланатын мәселелердің бірі. Осы бүкіл әлемдік проблеманы шешу үшін энергияны үнемдеу технологиясы, технологиялық материалдар мен бағдарламалар құрылды. Энергия үнемдейтін технологиялары экологияның нашарлауын, электр энергиясының жоғалуын, пайдалы қазбалардың қорларының азаюын азайтады [1].

Осы проблеманы шешудің технологиясының бірі Wind Challenger жобасы деп аталады. Оны 2009 жылы Токио университетінің доцентті, Киёши Узаза және оның көмекшілер тобы әзірлеген, бұл заманауи технологиялар мен ескі кеме жасау тұжырымдамаларын сәтті