

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ
ВАЗИРЛИГИ
ИСЛОМ КАРИМОВ НОМИДАГИ ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ТЕХНИКА
УНИВЕРСИТЕТИ**

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ИСЛАМА КАРИМОВА**



International
Organization for
Standardization



International
Electrotechnical
Commission



ХАЛҚАРО АНЖУМАН

**«Жаҳонда стандартлаштириш ва техник жиҳатдан
тартибга солиш ҳолати ва ривожланиш истикболлари»**

МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

**«Состояние и тенденции развития стандартизации и
технического регулирования в мире»**



СБОРНИК НАУЧНЫХ ТРУДОВ

**13-14 Октябрь, 2022
Ташкент, Узбекистан**

2. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в малом бизнесе. М:РИА «Стандарты и качество» 2001
3. Качалов В.А. Системы менеджмента качества. ИСО 9001:2008 в комментариях и задачах. В 2-х томах. М.: ИздАТ, 2011. - 544 с. и 600 с.
4. Абдувалиев А.А., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Мирагзамов М.М., Сабиров М.З. Основы стандартизации, сертификации и управления качеством. Учебное пособие, Ташкент. Из-во «Fanvatechnologiya» 2005 г.
5. Латипов В.Б., Умаров А.С., Джаббаров Р.Р., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш. Основы стандартизации, метрологии, сертификации и управления качеством. Учебное пособие, Ташкент, НИИСМС, 2007 г

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

**Бекимбетов Муратбай Назирбаевич.,
Сатторбергенова Гулрух Кадирбергеновна.,**

Каракалпакский государственный университет им. Бердаха, Нукус, Узбекистан

Баниязов Шернияз Курбаниязович.,
Институт сельского хозяйства и агротехнологии Каракалпакстана

Аннотация: Социальный аспект качества связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам. При этом качество может рассматриваться как категория, отвечающая законам спроса и предложения, зависящая от уровня культуры, доходов потребителей и т.п.

Ключевые слова: качество, категория, технический аспект, спрос и предложение, нормативно-техническая документация.

Annotation: The social aspect of quality is related to the attitude of subjects and/or the whole society to the studied object, for example, with the perception and attitude of certain consumers to the corresponding products or services. At the same time, quality can be considered as a category that meets the laws of supply and demand, depending on the level of culture, consumer incomes, etc.

Keywords: quality, category, technical aspect, supply and demand, regulatory and technical documentation

Системное управление качеством в современных условиях является основным способом создания конкурентоспособной продукции. Только тот товар, который создается в расчете на определенного покупателя, оказывается конкурентоспособным. Последовательная интеграция государства в мировое экономическое сообщество требует целенаправленной политики по созданию государственной системы стандартизации, метрологии, сертификации и управления качеством [1].

Качество является фундаментальной философской категорией. Человечество пользуется им, рассматривая все стороны мировоззрения, факторы социального устройства и деятельности людей. Категория «качество» вносит осмысленность в жизнь человека, побуждает его к творчеству.

Качество - емкая, сложная и универсальная категория, имеющая множество особенностей и различных аспектов. В зависимости от цели использования и рассмотрения

категории «качество» к ее основным аспектам можно отнести: философский, социальный, технический, экономический и правовой (рис. 1.)



Рис. 1. Совокупность основных аспектов, характеризующих категорию «качество»

С философских позиций качество означает существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфичным и отличается от другого объекта. Вместе с тем качество объединяет многие объекты в совокупность, т.е. делает их однородными. Категория «качество» выражает соответствующую ступень познания человеком объективной реальности. При философском подходе качество определяется всем тем, что объективно составляет относительно устойчивую, внутренне определенную сущность объекта.

Социальный аспект качества связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам. При этом качество может рассматриваться как категория, отвечающая законам спроса и предложения, зависящая от уровня культуры, доходов потребителей и т.п.

Технический аспект качества обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования. Так, если философский аспект качества состоит в выделении совокупности качественно однородных объектов, то инженер, рассматривая понятие «качество», вкладывает в его содержание конкретный смысл. С инженерных позиций качество исследуется в сопоставлении совокупности свойств выбранного объекта с аналогичным объектом, принятым в зависимости от цели исследования за некий эталон.

С экономических позиций качество рассматривается как результат потребления или потребительской стоимости исследуемого объекта. Так как потребности в качестве того или иного объекта разнообразны, это качество оценивается потребителями по-разному. Следовательно, с экономической точки зрения важно знать, насколько качество соответствует потребности.

Правовой аспект качества относится к выработке нормативно-технической документации (НТД), порядку ее разработки, утверждения, внедрения и выполнения, а также ее учета. С правовой точки зрения качество выступает как совокупность свойств объекта, отвечающих требованиям, установленным в НТД.

При определении термина «качество» следует учитывать различные аспекты его понимания. Как в отечественной, так и зарубежной литературе можно встретить множество его формулировок. Например, в ранних версиях Международных стандартов (МС) ISO серии 9000 качество определялось как совокупность свойств объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. При этом под

объектом понималось все, что может быть индивидуально описано и рассмотрено. В версии МС ISO 2008 оно определяется как степень соответствия присущих характеристик (отличительных свойств, оцениваемых качественно или количественно) предполагаемым или обязательным требованиям (потребностям или ожиданиям). Основные понятия, относящиеся к качеству в соответствии с новой версией, представлены на рис. 2. В ряде зарубежных литературных источников качество рассматривается как соответствие требованиям потребителей, а иногда качество объясняется как пригодность к эксплуатации.

В условиях гиперконкуренции (резкого обострения конкурентной борьбы) и геоэкономической конкуренции (глобального соперничества) развитые страны мира воспринимают высокое качество как стратегический коммерческий императив и самый значимый источник национального богатства. Качество во многом определяет престиж государства, служит основой для удовлетворения потребностей каждого человека и общества в целом, является важнейшей составляющей конкурентоспособности. Только на его основе предприятие может выжить в условиях конкуренции и получать необходимую прибыль, поэтому представляется вполне объективным, что деятельность по повышению и обеспечению качества в условиях рыночных отношений должна быть приоритетной.

Основные причины, определяющие необходимость повышения и обеспечения качества:

- существенное непрерывное возрастание личных, производственных и общественных потребностей;
- возрастание роли и темпов НТП в развитии науки, техники, производства, экономики и всего мирового сообщества;
- усовершенствование услуг, конструкций выпускаемой продукции и повышение значимости выполняемых функций;
- увеличение объемов производства продукции и оказываемых услуг и, как следствие, возможный рост стоимости брака и рекламаций;
- неприятие потребителями продукции и услуг с относительно невысоким уровнем качества;
- ужесточение требований к интенсификации производства и повышению его эффективности как необходимого фактора благополучного существования предприятий.



Рис. 2. Понятия, относящиеся к качеству

Наряду с перечисленными причинами необходимо отметить также усиление конкуренции на мировых рынках.

В настоящее время большинство ученых связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей в отношении того или иного товара или услуги. В словаре С. И. Ожегова потребность определяется как необходимость, нужда в чем-либо, требующая удовлетворения. Носителями потребностей могут быть отдельные личности, социальные группы, общество в целом. С точки зрения управления качеством характеристики потребностей должны соответствовать характеристикам качества объекта.

Определение категории «качество» с помощью таких понятий, как ожидания и запросы потребителей, является закономерным подходом. С начала XX века стало складываться так называемое общество потребления, которое окончательно сформировалось к середине столетия. Главная фигура такого общества - потребитель. Его требования (если они социально безопасны) защищаются государством и обществом. Общество потребления характеризуется следующими чертами:

развитие свободной торговли, международного рынка товаров и услуг: потребитель может приобретать товар, произведенный в любой стране, следствием чего является резкое обострение конкуренции производителей, усиление их борьбы за повышение качества продукции и конкурентные цены, за снижение срока выхода товара на рынок;

развитие систем государственной и общественной защиты прав потребителей на качественную продукцию и услуги, которые не только позволяют им взыскивать с производителя ущерб за недоброкачественную продукцию и услуги, но и препятствуют ее появлению на рынке, а также ограничивают монополизацию рынка производителем, следствием чего является необходимость предоставлять потребителю систему доказательств качества товара еще до того, как он его приобрел;

достаточно высокий уровень самосознания потребителей, готовых платить за качество и сотрудничать с производителем в целях его повышения.

Названные факторы обусловили появление нового понимания рассматриваемой категории, в соответствии с которым качество - это то, чего ожидают потребители от результатов деятельности организации. Согласно данному подходу организация должна фокусировать свою деятельность на удовлетворении требований потребителей. Качество оценивается только потребителем и поэтому должно быть поставлено в зависимость от его нужд и пожеланий. Это означает, что потребитель становится участником процессов, осуществляемых производителем, заинтересован в конечном результате деятельности организации и осуществляет его оценку.

В современном мире также меняется представление и о конкурентоспособности. В настоящее время конкурентоспособность - это не «лучше (или не хуже), чем у конкурента», а «так, как необходимо потребителю».

Если товар или услуга сегодня не соответствуют ожиданиям каждого конкретного клиента, то они заведомо неконкурентоспособны и некачественны, независимо от того, что в данный момент предлагают другие организации. Поэтому современные российские менеджеры должны ориентироваться, прежде всего, на удовлетворение потребностей клиентов и совершенствование системы контроля и управления качеством.

Таким образом, категория «качество» в современных условиях носит многоаспектный характер. Она применяется по отношению не только к продукции или услугам, но и ко всем процессам в организации (процессам жизненного цикла продукции и услуги,

управленческим процессам, процессам управления ресурсами, процессам измерения, анализа и улучшения). Категория «качество» отражает не только потенциал, которым обладает организация, но и достигнутые результаты и саму деятельность по их достижению.

В заключении можно отметить, что качество в наступившем веке становится стратегией развития любой организации. Стратегия, ориентированная на качество во всех его проявлениях, предполагает выработку и реализацию подходов, нацеленных на достижение баланса интересов производителей, потребителей, партнеров, собственников, персонала организации, а также общества в целом. Достижение такого баланса служит определенной гарантией устойчивого развития и постоянного совершенствования деятельности организации в условиях меняющегося конкурентного мира.

ЛИТЕРАТУРА

1. Эшмурадов Д.Э., Матякубова П.М. Общие вопросы диагностики при сертификации авиационных приборов. Научно-практическая онлайн-конференция с международным участием «Актуальные аспекты развития воздушного транспорта» (АВИАТРАНС-2021), 20-22 октября, 2021 года. Ростов на Дону.
2. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Джаббаров Р.Р., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш. Основы стандартизации, метрологии, сертификации и управления качеством. Учебное пособие, Ташкент, НИИСМС, 2007. — 555 с.
3. Пономарев, С.В. История стандартизации и сертификации: учебное пособие /С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко. - Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. - 92 с.
4. Пикула Н.П. Метрология, стандартизация и сертификация: учебное пособие / Н.П. Пикула, А.А. Бакибаев, О.А. Замараева, Е.В. Михеева, Н.Н. Чернышова; Национальный исследовательский Томский политехнический университет. - Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2010.- 185 с.
5. Еделев, Д.А. Безопасность и качество продуктов питания: Учебник/ Д.А. Еделев, В.М. Кантере, В.А. Матисон. – Издательство РГАУМСХА имени К.А. Тимирязева, 2010. – 295 с.

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЯЧЕИСТЫХ БЕТОНОВ

Пулатова Д.Г.

Ташкентский Химико- технологический институт, докторант

Аннотация: В данной статье рассмотрено применение и преимущество золабетона в строительстве. Рассмотрены технические характеристики по стандартным нормативам. По результатам исследований ячеистого золабетона обнаружена преимущественно высокие теплозащитные свойства. Приведены результаты сравнительных исследований золабетона от плотности и теплопроводности.

Ключевые слова: ячеистый бетон, золаблоки, твердение, прочность, плотность, теплопроводность, техническое требование золабетона.

Применение бетона в строительстве обеспечивает надежную и долговечную эксплуатацию сооружения, но для таких условий эксплуатации объекта требуется получить бетон с необходимыми характеристиками. Получение бетонов заданного класса прочности, водонепроницаемости, морозостойкости и другими характеристиками. Ячеистый бетон

ОГЛАВЛЕНИЕ

Приветственное слово. Турабджанов С.М.	3
Приветственное слово. Юсупбеков Н.Р.	4

РОЛЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ В ПРОИЗВОДСТВЕ ПРОДУКЦИИ

Тавгень И.А., Борис В.Ц. Проблемы стандартизации процесса дистанционного повышения квалификации	5
Борис В.Ц., Владимир Л.С. Стандартизация понятий в современной метрологической практике	9
Исматуллаев П.Р., Асамутдинова С.Х., Зиёдуллаев А.У., Государственный надзор за соблюдением требований стандартов	14
Исматуллаев П.Р., Мўминов Х.Д., Стандартлаштириш тизимининг хронологик ривожланиши	19
Муминов Н.Ш., Хамидов Ж.А. Проблемы разработки и внедрения нормативных документов по стандартизации в строительстве	23
Кулуев Р.Р., Дониёрова К.Б. Анализ основных принципов современного менеджмента качества	28
Бекимбетов М.Н., Сатторбергенова Г.К., Баниязов Ш.К. Теоретические основы управления качеством услуг	33
Пулатова Д.Г. Основные характеристики ячеистых бетонов	37
Абдусаломова Н.С., Усманова Х.А. Озиқ-овқат саноатида сифат менежменти тизимини шакллантиришнинг асосий стандартлари	39
Каратаева С.Б. Аттестация рабочих мест	43
Shertaylaqov G‘.M., O‘ngarov J.Y., Maxammatov Sh.Sh. Xalqaro standart talablari asosida kattaliklar jarayonining bajarilishi	45
Султонова Ю.А. Хайруллаева Д.С., Мухаммад Аминов А.Д., Халқаро ва миллий стандартлар иктисодиётнинг туризм тамоғини ривожланишидаги ўрни	48
Бекмуротов Ч.А., Ниетбаев А.К. Озиқ-овқат маҳсулотлари сифат менежменти тизимининг мураккаблиги ва уни ечиш йўллари	51
Султонова Ю.А., Умарова Н.С., Хайруллаева Д.С., Корхоналарда коррупцияга қарши курашда халқаро ISO 37001 стандартининг ўрни ва аҳамияти	55
Турдалиева М.М., Обидов Ж.Ғ., Топволдиев А.А., Создание научно – методологических основ разработки технологической инструкции на производство полуфабрикатов из индейки	58
Фаттоев Ф.Ф., Мирпайзиева Г.М., Жуманазарова С.Ш., Организация и анализ системы контроля качества в СМК предприятий пищевой промышленности	61
Rakhmanova N.R., Mo‘minov N.Sh., Energy in international standards	64
Назарбаева Б.А. Роль стандартизации в интеллектуальной электроэнергетической системе	66
Жабборов Ҳ.Ш., Мустафайев О.Ш. Дон ва дон маҳсулотлари намлигини ўлчаш усулини танлаш ва уни асослаш	72
Сатторов Д.Н., Матякубова П.М., Стандартлаштириш ва инновацион фаолиятни ривожлантириш	76