

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства»
(ПГУАС)

О.В. Карпова

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

Учебно-методическое пособие
к практическим занятиям
по направлению подготовки 27.03.01
«Стандартизация и метрология»

Пенза 2016

УДК 658.562+330.123.6-044.325(075.8)

ББК 65.2/4-80я73

К26

Рекомендовано Редсоветом университета

Рецензенты: начальник производственно-договорного отдела ООО «Гражданпроект» г. Пенза Л.Н. Петрянина;

кандидат технических наук, доцент кафедры «Технология строительных материалов и деревообработки» С.Н. Кислицына (ПГУАС)

Карпова О.В.

К26 Контроль качества продукции и услуг: учебно-методическое пособие к практическим занятиям по направлению подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология» / О.В. Карпова. – Пенза: ПГУАС, 2016. – 76 с.

Приведены темы, краткие теоретические сведения к практическим занятиям. Даны цели и задания, а также вопросы для самоконтроля к практическим занятиям.

Учебно-методическое пособие подготовлено на кафедре «Управление качеством и технология строительного производства» и предназначено для использования студентами, обучающимися по направлению подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология», при изучении дисциплины «Контроль качества продукции и услуг».

© Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства, 2016

© Карпова О.В., 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебно-методическое пособие к практическим занятиям по дисциплине «Контроль качества продукции и услуг» являются частью общего методического обеспечения одноименного курса.

Практические занятия выполняются в четвертом и пятом семестрах бакалаврами, обучающимися по направлению 27.03.01 «Стандартизация и метрология».

В пособии приведены темы, цели практических занятий, краткие теоретические сведения, позволяющие успешно выполнить задания и ответить на контрольные вопросы.

Изучение теоретической части и выполнение заданий к практическим занятиям должны обеспечить закрепление теоретических знаний и практических навыков, и способствовать освоению компетенций, предусмотренных в данной дисциплине:

Пособие направлено на освоение следующих профессиональных компетенций:

- способности изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в области метрологии, технического регулирования и управления качеством;

- способности проводить эксперименты по заданным методикам с обработкой и анализом результатов, составлять описания проводимых исследований и подготавливать данные для составления научных обзоров и публикаций.

По окончании изучения дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» обучающийся должен:

знать:

- порядок проведения экспериментов по заданным методикам, обработку и анализ результатов, составление описаний проводимых исследований, подготовку данных для составления научных обзоров и публикаций;

- правила проведения контроля и соответствия разрабатываемых проектов и технической документации техническим регламентам, стандартам, техническим условиям и другим нормативным документам;

уметь:

- выбирать средства измерений, испытаний и контроля продукции и услуг;

- определять номенклатуру измеряемых и контролируемых параметров продукции и технологических процессов;

- выполнять работы, обеспечивающие единство измерений;

владеть навыками:

- участия в разработке планов, программ и методик выполнения измерений, испытаний и контроля, инструкций по эксплуатации оборудования;

- организации работы малых коллективов исполнителей;
- участия в разработке мероприятий по контролю и повышению качества продукции и услуг;
- практического освоения современных методов контроля, измерений, испытаний.

ВВЕДЕНИЕ

Последовательная интеграция России в мировое экономическое сообщество и ее становление как суверенного правового государства требует проведения целенаправленной политики создания и развития системы контроля качества продукции и услуг и ее гармонизации с международными требованиями и правилами.

Именно в процессе контроля осуществляется сопоставление фактически достигнутых результатов функционирования системы с запланированными. Современные методы контроля качества продукции, позволяющие при минимальных затратах достичь высокой стабильности показателей качества, приобретают все большее значение.

Знание методов и правил проведения испытаний, измерений, а также контроля качества продукции и услуг, применение их в своей практической деятельности необходимо специалистам для обеспечения выполнения требований, предъявляемых к продукции и услугам.

Практическое занятие № 1

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ИСПЫТАНИЯМ И ВИДАМ ИСПЫТАНИЙ

Цель занятия: ознакомиться с видами испытаний, проводимых для оценки качества продукции.

Краткая теория

В соответствии с ГОСТ 15467-79 **качество продукции** – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Технико-экономическое понятие «качество продукции», в отличие от философского понятия «качество», охватывает только те свойства продукции, которые связаны с возможностью удовлетворения продукцией определенных общественных или личных потребностей в соответствии с ее назначением.

Качество продукции зависит от качества составляющих ее изделий и материалов. Если продукция состоит из изделий машиностроения, то к свойствам, определяющим качество продукции, относятся свойства отдельных изделий, а также такие свойства совокупности изделий как однородность, взаимозаменяемость и т.д.

Показатель качества продукции – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления.

Показатель качества продукции количественно характеризует пригодность продукции удовлетворять определенные потребности. Номенклатура показателей качества зависит от назначения продукции. У продукции многоцелевого назначения эта номенклатура может быть очень многочисленной.

Показатель качества продукции может выражаться в различных единицах, например, километрах в час, часах на отказ, баллах и т.п., а также может быть безразмерным.

При рассмотрении показателя качества продукции следует различать:

- наименование показателя (например, интенсивность отказов);
- численное значение показателя, которое может изменяться в зависимости от различных условий (например, 500 ч).

Параметр продукции – признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния.

Параметр продукции количественно характеризует любые ее свойства, в том числе и входящие в состав качества продукции. Следовательно, показатель качества может быть частным случаем параметра продукции.

Многие показатели качества продукции являются функциями ее параметров. Так, например, показатели качества высокомолекулярных соединений являются функцией коэффициентов их полимеризации – структурных параметров. Коэффициент лобового сопротивления летательного аппарата является функцией его миделевого сечения – геометрического параметра. Показатель долговечности сверла зависит от ширины направляющей ленточки – геометрического параметра и от механических характеристик материала сверла – структурных параметров.

Геометрические параметры продукции обеспечиваются, как правило, конструктивно, а структурные – конструктивно и технологически.

Качественный признак продукции может влиять на вид функциональной зависимости показателей качества продукции от ее параметров. Так, например, способ резервирования (качественный признак) оказывает существенное влияние на вид зависимости показателя безотказности изделия от кратности резервирования – структурного параметра изделия.

Исследовательские испытания – испытания, проводимые для изучения определенных характеристик свойств объекта.

Исследовательские испытания проводятся с целью:

- определения или оценки показателей качества функционирования испытуемого объекта в определенных условиях его применения;
- выбора наилучших режимов применения объекта или наилучших характеристик свойств объекта;
- сравнения множества вариантов реализации объекта при проектировании и аттестации;
- построения математической модели функционирования объекта (оценки параметров математической модели);
- отбора существенных факторов, влияющих на показатели качества функционирования объекта;
- выбора вида математической модели объекта (среди заданного множества вариантов).

Контрольные испытания – испытания, проводимые для контроля качества объекта.

Сравнительные испытания – испытания аналогичных по характеристикам или одинаковых объектов, проводимые в идентичных условиях для сравнения характеристик их свойств.

Определительные испытания – испытания, проводимые для определения значения характеристик объекта с заданными значениями показателей точности и (или) достоверности.

Государственные испытания – испытания установленных важнейших видов продукции, проводимые головной организацией по государственным испытаниям, или приемочные испытания, проводимые государствен-

ной комиссией или испытательной организацией, которой предоставлено право их проведения.

Понятие «государственные испытания» распространено на важнейшие виды продукции производственно-технического и культурно-бытового назначения. На утверждаемые в соответствии с постановлением головные организации по государственным испытаниям этих видов продукции возложено проведение широкого круга государственных испытаний, включающих, наряду с приемочными, также испытания серийной продукции, импортируемой продукции, аттестационные и другие виды испытаний. Соответственно изменено содержание понятия «государственные испытания» для указанных важнейших видов продукции.

Вместе с тем для других важнейших видов продукции, на которые деятельность головных организаций не распространяется, сохранено прежнее содержание понятия «государственные испытания» как приемочные испытания, проводимые государственной комиссией с дополнением возможности их проведения организациями, которым такое право предоставлено.

Межведомственные испытания – испытания продукции, проводимые комиссией из представителей нескольких заинтересованных министерств и (или) ведомств, или приемочные испытания установленных видов продукции для приемки составных частей объекта, разрабатываемого совместно несколькими ведомствами.

Для отдельных видов продукции понятие «межведомственные испытания» по решению заинтересованных министерств может относиться только к определенным категориям испытаний (например, только к приемочным) независимо от того, что в комиссиях по проведению испытаний других категорий также могут участвовать представители разных министерств.

Ведомственные испытания – испытания, проводимые комиссией из представителей заинтересованного министерства или ведомства.

Доводочные испытания – исследовательские испытания, проводимые при разработке продукции с целью оценки влияния вносимых в нее изменений для достижения заданных значений показателей ее качества.

Предварительные испытания – контрольные испытания опытных образцов и (или) опытных партий продукции с целью определения возможности их предъявления на приемочные испытания.

Приемочные испытания – контрольные испытания опытных образцов, опытных партий продукции или изделий единичного производства, проводимые соответственно с целью решения вопроса о целесообразности постановки этой продукции на производство и (или) использования по назначению.

Приемочные испытания опытных образцов или партий продукции проводятся для решения вопроса о целесообразности постановки этой продук-

ции на производство, а приемочные испытания изделий единичного производства проводятся для решения вопроса о целесообразности передачи этих изделий в эксплуатацию.

Квалификационные испытания – контрольные испытания установочной серии или первой промышленной партии, проводимые с целью оценки готовности предприятия к выпуску продукции данного типа в заданном объеме .

Предъявительские испытания – контрольные испытания продукции, проводимые службой технического контроля предприятия-изготовителя перед предъявлением ее для приемки представителем заказчика, потребителя или других органов приемки.

Приемосдаточные испытания – контрольные испытания продукции при приемочном контроле. Приемосдаточные испытания, как правило, проводятся изготовителем продукции. Если на предприятии-изготовителе имеется представитель заказчика, приемосдаточные испытания проводятся им в присутствии представителя изготовителя.

Периодические испытания – контрольные испытания выпускаемой продукции, проводимые в объемах и в сроки, установленные нормативно-технической документацией, с целью контроля стабильности качества продукции и возможности продолжения ее выпуска.

Инспекционные испытания – контрольные испытания установленных видов выпускаемой продукции, проводимые в выборочном порядке с целью контроля стабильности качества продукции специально уполномоченными организациями.

Типовые испытания – контрольные испытания выпускаемой продукции, проводимые с целью оценки эффективности и целесообразности вносимых изменений в конструкцию, рецептуру или технологический процесс.

Аттестационные испытания – испытания, проводимые для оценки уровня качества продукции при ее аттестации по категориям качества.

Сертификационные испытания – контрольные испытания продукции, проводимые с целью установления соответствия характеристик ее свойств национальным и (или) международным нормативно-техническим документам.

Порядок и условия проведения сертификационных испытаний устанавливаются в документации по сертификации. По результатам этих испытаний проверяется соответствие качества продукции требованиям национальных или международных стандартов.

Лабораторные испытания – испытания объекта, проводимые в лабораторных условиях.

Стендовые испытания – испытания объекта, проводимые на испытательном оборудовании

Понятие «испытательный стенд» в различных отраслях трактуется по-разному. Так, например, в технике вибрационных испытаний под вибрационным стендом понимается вибрирующий стол, на который устанавливается испытуемое изделие, а весь комплекс средств управления и измерения вместе со столом называют вибрационной установкой.

Стенд для испытания двигателя, наоборот, включает в себя весь комплекс средств, необходимых для проведения этих испытаний. Имеются большие разногласия в толковании этого термина и в зарубежной терминологии.

Поскольку термин «испытательное оборудование» как средство испытаний для воспроизведения условий испытаний полностью охватывает все толкования понятия «испытательный стенд», то, соответственно, распространенный термин «стендовые испытания» определяется как испытания, проводимые на испытательном оборудовании.

Полигонные испытания – испытания объекта, проводимые на испытательном полигоне.

Натурные испытания – испытания объекта в условиях, соответствующих условиям его использования по прямому назначению с непосредственным оцениванием или контролем определяемых характеристик свойств объекта.

Натурные испытания реализуются в случае выполнения трех основных условий.

1. Испытаниям подвергается непосредственно изготовленная продукция (т.е. объект испытаний) без применения моделей изделия или его составных частей.

2. Испытания проводятся в условиях и при воздействиях на продукцию, соответствующих условиям и воздействиям использования по целевому назначению.

3. Определяемые характеристики свойств объекта испытаний измеряются непосредственно и при этом не используются аналитические зависимости, отражающие физическую структуру объекта испытаний и его составных частей. Допускается использование математического аппарата статистической обработки экспериментальных данных.

Пример. На испытания представлена радиолокационная станция кругового обзора. Целью испытаний является определение дальности обнаружения этой станцией летательного аппарата (ЛА) заданного типа с заданной отражающей поверхностью. В процессе испытаний проводятся полеты ЛА с заданной отражающей поверхностью по заранее избранным маршрутам, дальность обнаружения РЛС определяется непосредственно (координаты РЛС известны заранее, координаты ЛА известны для любого момента времени), момент времени обнаружения определяется в процессе испыта-

ний. В данном случае все три приведенные выше условия выполнены. Следовательно, РЛС подвергнута натурным испытаниям.

Испытания останутся натурными, если вместо ЛА будет использовано некоторое физическое тело с характерными движениями, близкими к характеристикам ЛА заданного типа с заданной отражающей поверхностью.

В условиях данного примера испытания проводятся без использования ЛА. В процессе испытаний измеряются непосредственно чувствительность приемного тракта РЛС, мощность передатчика, частота излучаемой энергии и т.д. Результаты измерений подставляются в формулу радиолокации и определяется дальность обнаружения РЛС. В этом случае третье из приведенных выше условий не выполнено (фактически используется математическая модель – формула радиолокации) и испытания РЛС не являются натурными.

Испытания с использованием моделей – испытания с использованием моделей включают проведение расчетов на математических или физико-математических моделях объекта испытаний и (или) воздействий на него в сочетании с натурными испытаниями объекта и его составных частей (опытно-теоретический метод испытаний), а также применение физической модели объекта испытаний или его составных частей. Данные натурных испытаний необходимы в качестве исходных данных для моделирования, а также используются для проверки правильности функционирования объекта испытаний (правильности стыковки составных частей объекта, способности объекта выполнять задачи, для решения которых он предназначен, и т.д.).

Эксплуатационные испытания – испытания объекта, проводимые при эксплуатации.

Одним из основных видов эксплуатационных испытаний является опытная эксплуатация. Кроме того, может проводиться подконтрольная эксплуатация, которая в некоторой степени условно может быть отнесена также к эксплуатационным испытаниям. Подконтрольная эксплуатация представляет собой естественную эксплуатацию, ход и результаты которой наблюдаются персоналом, специально предназначенным и подготовленным для этой цели (дополнительным или штатным) и руководствующимся документацией, разработанной также специально для сбора, учета и первичной обработки информации, источником которой служит подконтрольная эксплуатация.

Перечисленные виды испытаний проводят для проверки работоспособности и (или) сохранения внешнего вида изделий в пределах, установленных НТД, в условиях и (или) после воздействия указанных факторов.

Нормальные испытания – испытания, методы и условия проведения которых обеспечивают получение необходимого объема информации о характеристиках свойств объекта в такой же интервал времени, как и в предусмотренных условиях эксплуатации.

Ускоренные испытания – испытания, методы и условия проведения которых обеспечивают получение необходимой информации о характеристиках свойств объекта в более короткий срок, чем при нормальных испытаниях.

Сокращенные испытания – испытания, проводимые по сокращенной программе.

Механические испытания – испытания на воздействие механических факторов.

Климатические испытания – испытания на воздействие климатических факторов.

Термические испытания – испытания на воздействие термических факторов.

Радиационные испытания – испытания на воздействие радиационных факторов.

Электромагнитные испытания – испытания на воздействие электромагнитных полей.

Электрические испытания – испытания на воздействие электрического напряжения, тока или поля.

Магнитные испытания – испытания на воздействие магнитного поля.

Химические испытания – испытания на воздействие специальных сред.

Биологические испытания – испытания на воздействие биологических факторов.

Неразрушающие испытания – испытания с применением неразрушающих методов контроля.

Разрушающие испытания – испытания с применением разрушающих методов контроля.

Испытания на прочность – испытания, проводимые для определения значений воздействующих факторов, вызывающих выход значений характеристик свойств объекта за установленные пределы или его разрушение.

Испытания на устойчивость – испытания, проводимые для контроля способности изделия выполнять свои функции и сохранять значения параметров в пределах установленных норм во время действия на него определенных факторов.

Функциональные испытания – испытания, проводимые с целью определения значений показателей назначения объекта.

Испытания на надежность – испытания, проводимые для определения показателей надежности в заданных условиях.

Граничные испытания – испытания, проводимые для определения зависимостей между предельно допустимыми значениями параметров объекта и режимом эксплуатации.

Технологические испытания – испытания, проводимые при изготовлении продукции с целью оценки ее технологичности.

Задание

1. Выбрать продукцию (изделие, материал), оценку качества которой следует провести. Определить нормативные документы, на соответствие которым контролируется качество продукции.

2. По результатам изучения нормативных документов определить виды испытаний (анализа), которые необходимо провести с целью оценки качества выбранной продукции (изделия, материала).

Вопросы для самоконтроля

1. Какие виды испытаний вам известны?
2. Приведите определение и цель исследовательских испытаний.
3. С какой целью проводятся приемочные испытания?
4. Кем проводятся приемосдаточные испытания?
5. Какие периодические испытания следует проводить для выбранной вами продукции?
6. Приведите определение термина «нормальные испытания».
7. Приведите определение термина «ускоренные испытания».

Практическое занятие № 2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ВИДАМ КОНТРОЛЯ

Цель занятия: ознакомиться с видами контроля для оценки качества продукции.

Краткая теория

В соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011 **контроль** – это процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Производственный контроль – контроль, осуществляемый на стадии производства. Производственный контроль, как правило, охватывает все вспомогательные, подготовительные и технологические операции. Объектами эксплуатационного контроля могут быть эксплуатируемые изделия и процесс эксплуатации.

Эксплуатационный контроль – контроль, осуществляемый на стадии эксплуатации продукции.

Операционный контроль – контроль продукции или процесса во время выполнения или после завершения технологической операции.

Приемочный контроль – контроль продукции, по результатам которого принимается решение о ее пригодности к поставкам и (или) использованию.

Инспекционный контроль – контроль, осуществляемый специально уполномоченными лицами с целью проверки эффективности ранее выполненного контроля.

Сплошной контроль – контроль каждой единицы продукции в партии.

Выборочный контроль – По ГОСТ 15895–77.

Летучий контроль – контроль, проводимый в случайное время.

Эффективность летучего контроля обуславливается его внезапностью, правила обеспечения которой должны быть специально разработаны. Летучий контроль, как правило, осуществляется непосредственно на месте изготовления, ремонта, хранения и т.п.

Непрерывный контроль – контроль, при котором поступление информации о контролируемых параметрах происходит непрерывно.

Периодический контроль – контроль, при котором поступление информации о контролируемых параметрах происходит через установленные интервалы времени.

Разрушающий контроль – контроль, при котором продукция становится непригодной для дальнейшего использования по назначению.

Неразрушающий контроль – контроль, при котором продукция остаётся пригодной для дальнейшего использования по назначению.

Измерительный метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе технических средств измерений.

Измерительный метод базируется на информации, получаемой с использованием средств измерений и контроля. С помощью измерительного метода определяют значения таких показателей качества, как масса изделия, сила тока, скорость автомобиля и др.

Регистрационный метод определения показателей качества продукции – метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов или затрат. Регистрационный метод базируется на информации, получаемой путем регистрации и подсчета числа определенных событий, например, отказов изделия при испытаниях, подсчета числа дефектных изделий в партии и т.п.

Расчетный метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществ-

ляемый на основе использования теоретических и (или) эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров.

Расчетный метод применяют, главным образом, при проектировании продукции, когда последняя не может еще быть объектом экспериментального исследования. Этим же методом могут быть установлены зависимости между отдельными показателями качества продукции. Расчетный метод служит для определения значений массы изделия, показателей его производительности, мощности, прочности и др.

Органолептический метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств.

При органолептическом методе определения показателей качества продукции органы чувств человека выдают информацию о получении соответствующих ощущений.

Значения показателей качества находятся путем анализа полученных ощущений на основе имеющегося опыта.

Поэтому точность и достоверность таких значений зависят от квалификации, навыков и способностей лиц, определяющих их.

Органолептический метод не исключает возможности использования технических средств (лупа, микроскоп, микрофон, слуховая трубка и т.д.), повышающих восприимчивость и разрешающие способности органов чувств.

Органолептический метод широко применяется для определения показателей качества напитков, кондитерских, табачных, парфюмерных изделий и другой продукции, использование которой обусловлено или связано с эмоциональным воздействием на потребителей.

Показатели качества, определяемые органолептическим методом, выражаются обычно в баллах.

Экспертный метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе решения, принимаемого экспертами.

Социологический метод определения показателей качества продукции – метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе сбора и анализа мнений ее фактических или возможных потребителей.

Сбор мнений фактических или возможных потребителей продукции осуществляют устным способом, опросом или с помощью распространения анкет-вопросников, путем проведения конференций, совещаний, выставок, дегустаций и т.п. Социологический метод иногда может применяться для определения коэффициентов весомости показателей качества продукции.

Визуальный контроль – органолептический контроль, осуществляемый органами зрения.

Технический осмотр – контроль, осуществляемый в основном при помощи органов чувств и, в случае необходимости, средств контроля, номенклатура которых установлена соответствующей документацией.

Годная продукция – продукция, удовлетворяющая всем установленным требованиям. Годная продукция не содержит дефектов, препятствующих ее приемке, но, как правило, имеет допускаемые отклонения показателей качества или параметров.

Выявление скрытых дефектов на последующих этапах контроля или стадиях эксплуатации продукции означает, что данная продукция (ее единица), ошибочно считавшаяся до этого годной, фактически является дефектной.

Понятие «Годная продукция» следует отличать от более узкого понятия «работоспособная продукция», применимого к такой продукции, которая при ее использовании по назначению расходует свой технический ресурс. Такая продукция, будучи годной, является не только работоспособной, но и исправной, так как она удовлетворяет всем требованиям нормативной документации. Однако, работоспособная продукция не всегда является годной, поскольку она может иметь дефекты, не оказывающие существенного влияния на функционирование продукции, но исключающие возможность поставки ее потребителю.

Следует учитывать, что в ряде случаев годная продукция должна состоять не только из годных единиц (в частности, годных изделий), но также должна иметь удовлетворительные показатели однородности.

Дефект – каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.

Если рассматриваемая единица продукции имеет дефект, то это означает, что по меньшей мере один из показателей ее качества или параметров вышел за предельное значение или не выполняется (не удовлетворяется) одно из требований нормативной документации к признакам продукции.

Несоответствие требованиям технического задания или установленным правилам разработки (модернизации) продукции относится к конструктивным дефектам.

Несоответствие требованиям нормативной документации на изготовление или поставку продукции относится к производственным дефектам.

Примерами дефектов могут быть: выход размера детали за пределы допуска, неправильная сборка или регулировка (настройка) аппарата (прибора), царапина на защитном покрытии изделия, недопустимо высокое содержание вредных примесей в продукте, наличие заусенцев на резьбе и т.д.

Термин «дефект» применяют при контроле качества продукции на стадии ее изготовления, а также при ее ремонте, например, при дефектации,

составлении ведомостей дефектов и контроле качества отремонтированной продукции.

Дефектное изделие – изделие, имеющее хотя бы один дефект.

Явный дефект – дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, предусмотрены соответствующие правила, методы и средства.

Многие явные дефекты выявляются при внешнем осмотре (визуально). Однако, если нормативной документацией предусмотрена проверка отсутствия какого-либо дефекта инструментом, прибором или разборкой контролируемого изделия, то такой дефект относится к категории явных, несмотря на невозможность его визуального обнаружения.

Скрытый дефект – дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, не предусмотрены соответствующие правила, методы и средства.

Скрытые дефекты, как правило, выявляются после поступления продукции к потребителю или при дополнительных, ранее не предусмотренных проверках, в связи с обнаружением других (явных) дефектов.

Деление дефектов на явные и скрытые обуславливается предусмотренными правилами, методами и средствами контроля качества продукции.

К правилам контроля относят его распорядок (регламент, график), к методам – технологию (способы, приемы, последовательность операций), объем (число контролируемых показателей или параметров) и точность.

К средствам контроля относят используемое оборудование (стенды, испытательные машины, оснастку позиций и площадок на полигонах и т.п.), измерительную и регистрирующую аппаратуру, а также инструменты и приборы.

Критический дефект – дефект, при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо.

Значительный дефект – дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на ее долговечность, но не является критическим.

Малозначительный дефект – дефект, который существенно не влияет на использование продукции по назначению и ее долговечность.

При разработке нормативной документации (главным образом, при установлении методов контроля изготавливаемой или ремонтируемой продукции) все возможные дефекты могут подразделяться на критические, значительные и малозначительные. Такое разделение основано на оценке степени влияния каждого рассматриваемого дефекта на эффективность и безопасность использования продукции с учетом ее назначения, устройства, показателей ее качества, режимов и условий эксплуатации.

Указанное разделение дефектов производится для последующего выбора вида контроля качества продукции (выборочный или сплошной) и для

назначения такой характеристики выборочного контроля, как риск потребителя (заказчика).

Чтобы не пропустить критический дефект, контроль продукции должен быть сплошным и в ряде случаев – неоднократным. Контроль отсутствия значительного дефекта допускается осуществлять выборочно только при достаточно низком значении риска потребителя. Отсутствие малозначительного дефекта может контролироваться выборочно при относительно высоком значении риска потребителя.

Для некоторых видов продукции определенные совокупности дефектов, каждый из которых при отдельном его рассмотрении является малозначительным, могут быть эквивалентны значительному или даже критическому дефекту и должны относиться к соответствующей категории. Совокупности же значительных или значительных с малозначительными дефектов аналогичным образом могут быть эквивалентны критическому дефекту и должны относиться к категории критических.

В отдельных отраслях промышленности может, при необходимости, производиться более детальная классификация дефектов по степени их влияния на эффективность использования продукции.

В соответствии с приведенной классификацией дефектов иногда по результатам контроля продукции различают следующие ее единицы (в частности, изделия):

- критически дефектные, т.е. имеющие хотя бы один критический дефект;
- значительно дефектные, т.е. имеющие один или несколько значительных дефектов, но не имеющие критических дефектов;
- малозначительно дефектные, т.е. имеющие один или несколько дефектов малозначительных по отдельности и в совокупности, но не имеющие значительных и критических дефектов.

Устранимый дефект – дефект, устранение которого технически возможно и экономически целесообразно.

Неустранимый дефект – дефект, устранение которого технически невозможно или экономически нецелесообразно.

Устранимость и неустранимость дефекта определяют применительно к рассматриваемым конкретным условиям производства и ремонта с учетом необходимых затрат и других факторов.

Один и тот же дефект может быть отнесен к устранимым или неустранимым в зависимости от того, обнаружен он на ранних или на заключительных этапах технологического процесса производства (ремонта).

Неустранимые дефекты могут переходить в категорию устранимых также в связи с усовершенствованием технологии производства (ремонта) продукции и снижением затрат на исправление брака.

Брак – продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

Понятие «брак» совпадает с понятием «забракованная продукция», если продукция состоит из одной единицы, оказавшейся дефектной, или из нескольких единиц, в каждой из которых имеется хотя бы один дефект.

Если продукция, состоящая из нескольких единиц (например, партия изделий), забракована по результатам выборочного контроля, то в ней, кроме дефектных единиц (дефектных изделий), могут содержаться также и годные единицы (годные изделия). В этом случае брак может выделяться из забракованной продукции при ее разбраковке методом сплошного контроля. Продукция, состоящая из годных единиц, может быть забракована в связи с получением при испытаниях неудовлетворительного значения показателя однородности.

В приведенных случаях понятия «брак» и «забракованная продукция» не совпадают.

Понятие «брак» относится, как правило, к условиям создания продукции. Однако если брак обнаруживается при эксплуатации или потреблении продукции, то ответственность за выпуск брака и поставку его потребителю несет изготовитель (поставщик) продукции.

Исправимый брак – брак, все дефекты в котором, обусловившие забракование продукции, являются устранимыми.

Неисправимый брак – брак, в котором хотя бы один из дефектов, обусловивших забракование продукции, является неустранимым.

Аналогично делению дефектов на устранимые и неустранимые отнесение брака к исправимому и неисправимому зависит от ряда факторов, например, от принятой технологии изготовления продукции, величины затрат на исправление брака и т.п.

Задание

1. Изучить действующую нормативную документацию на выбранную продукцию.

2. По результатам изучения нормативных документов определить виды контроля, которые необходимо провести с целью оценки качества готовой продукции (изделия, материала), а также для контроля качества сырья (материалов, комплектующих и т.п.).

Вопросы для самоконтроля

1. Дать определение производственного контроля.
2. В чем заключается сущность органолептического контроля?
3. Чем отличается измерительный контроль от регистрационного?
4. Чем определяется эффективность летучего контроля?

Практическое занятие №3 ВЕРИФИКАЦИЯ ЗАКУПЛЕННОЙ ПРОДУКЦИИ. ПРИЕМОСДАТОЧНЫЕ, ПЕРИОДИЧЕСКИЕ, ТИПОВЫЕ ИСПЫТАНИЯ

Цель занятия: ознакомиться с методикой проведения верификации закупленной продукции, а также с методикой проведения приемочного контроля качества готовой продукции.

Краткая теория

Верификация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Термин «верифицирован» используют для обозначения соответствующего статуса.

Деятельность по подтверждению требований может включать в себя:

- осуществление альтернативных расчетов;
- сравнение спецификации на новый проект с аналогичной документацией на апробированный проект;
- проведение испытаний и демонстраций;
- анализ документов до их выпуска.

Основными задачами персонала, осуществляющего верификацию продукции, являются:

- проведение верификации закупленной продукции, а также оформление документов и записей по результатам верификации;
- проверка наличия сопроводительной документации на продукцию, удостоверяющую ее качество и комплектность;
- своевременная выдача разрешений на запуск продукции в производство по результатам верификации;
- оформление претензий или рекламаций на несоответствующую продукцию;
- периодический контроль за соблюдением складскими работниками правил хранения и выдачи продукции в производство;
- информирование подразделений о качестве закупленной продукции;
- извещение поставщиков о недостатках и несоответствиях продукции, выявленных при верификации, в процессе производства и эксплуатации; вызов, в случае необходимости, представителей поставщиков для участия в приемке и составлении актов о несоответствии продукции;
- накопление статистических данных об уровне (динамике) качества поступившей продукции от поставщиков.

Верификация закупленной продукции должна проводиться в специально отведенном месте, оборудованном всеми необходимыми средствами

измерений, контроля и испытаний, обеспеченном методиками измерения, контроля или испытаний продукции, а также необходимой нормативной документацией на продукцию.

Должны быть определены условия, при выполнении которых следует проводить верификацию, например, требования к распаковке и консервации продукции, времени вхождения продукции в рабочий режим, устранению солнечной радиации, агрессивных сред.

Последовательность проведения верификации должна быть такой, чтобы контроль или испытания одних параметров или свойств продукции не приводили к изменению других, а также скрытые дефекты, по возможности, были обнаружены на стадии верификации, а не в процессе производства или эксплуатации.

На верификацию представляют продукцию, принятую уполномоченным лицом поставщика, вместе с сопроводительной документацией, удостоверяющей ее качество (сертификатом, паспортом, удостоверением о качестве и т.д.), оформленной в установленном порядке.

Продукцию подвергают верификации по правилам и в объеме, установленным в перечне или нормативной документации на конкретный вид продукции.

Методы и средства контроля и испытаний, применяемые при верификации закупленной продукции, следует выбирать с учетом требований, предъявляемых к точности измерения параметров или свойств продукции, установленных в нормативной документации, а также в ГОСТ 8.009. Если средства измерения и методы контроля отличаются от указанных, то потребитель должен согласовать технические характеристики используемых средств измерения и методы контроля с поставщиком.

Если в ходе верификации будет обнаружено, что измерительное оборудование не соответствует установленным требованиям, то верификацию с помощью этого оборудования следует прекратить. Продукцию, при верификации которой были обнаружены эти несоответствия, следует подвергнуть повторной верификации с помощью других работоспособных и своевременно поверенных средств и по результатам повторной верификации принимают решение о последующих действиях.

Продукция, поступившая на верификацию, должна храниться отдельно от ранее принятой или признанной несоответствующей по результатам верификации и иметь соответствующую идентификацию (этикетку, ярлыки т.д.), указывающую на то, что продукция еще не принята или находится на контроле или испытании.

Верификация закупленной продукции может быть проведена в любое время с момента ее поступления на склад потребителя и до запуска в производство. При поступлении продукции без сопроводительной документации, верификация может быть осуществлена на соответствие действующей

нормативной документации на данную продукцию с обязательным оформлением акта о ее фактическом качестве и комплектности с указанием отсутствующих документов.

Перед предъявлением продукции на верификацию, если данную продукцию не подвергают верификации до начала хранения, она должна быть размещена на специальных площадках или в складских помещениях отдельно по поступлениям, партиям, маркам, наименованиям, размерам. При выгрузке продукции должны соблюдаться требования и правила, установленные в технологических картах, методиках, схемах и инструкциях.

Верификацию продукции по параметрам или свойствам, не установленным в НД, договорах или контрактах на поставку, допускается проводить без согласования с поставщиком и без права предъявления по ним претензий поставщику (например, для отработки технологии производства продукции).

Распаковку продукции, ее сортировку, доставку на место верификации, укладку, маркировку после проведения верификации осуществляет персонал, ответственный за ее хранение.

Персонал, ответственный за верификацию продукции, должен проверить:

- комплектность и качество сопроводительной документации, удостоверяющей качество продукции (сертификата, паспорта, удостоверения о качестве и т.д.), с регистрацией в журнале верификации;
- внешний вид продукции, состояние поверхности, упаковку, маркировку, наличие механических и прочих повреждений.

ФОРМА ЖУРНАЛА ВЕРИФИКАЦИИ ЗАКУПЛЕННОЙ ПРОДУКЦИИ

Журнал
верификации закупленной продукции

Дата поступления	Номер вагона (автомашины)	Поставщик	Наименование продукции	Сертификат качества (паспорт, сертификат и т.д.)	Вид упаковки	Масса, партия, номер	Дата изготовления	Место отбора образца (выборки или пробы)	Дата отбора образца (выборки или пробы)	Заключение о качестве, подпись лица, ответственного за верификацию
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Персонал, ответственный за верификацию, должен также провести необходимые измерения параметров или свойств продукции и оформить акт отбора образцов (выборок или проб).

ФОРМА АКТА ОТБОРА ОБРАЗЦОВ (ВЫБОРКИ ИЛИ ПРОБ)

Акт отбора образцов (выборки или проб)

Настоящий акт свидетельствует о том, что _____ г. были отобраны образцы (выборки или пробы) для проведения контроля или испытания и опломбированы.

- 1 Фамилии и должности членов комиссии _____
 - 2 Наименование продукции _____
 - 3 Поставщик _____
 - 4 Железнодорожная (или иная) накладная _____ счет N _____
 - 5 Вагон (автомашина) N _____ г.
 - 6 Дата поступления продукции на склад _____ г.
 - 7 Количество (масса), кг _____
 - 8 Вид упаковки _____
 - 9 Номера мест, из которых отобраны образцы (выборки или пробы) _____
 - 10 Образцы (выборки или пробы) отобраны в соответствии с _____
 - 11 Способ отбора образцов (выборок или проб), количество _____
 - 12 Образцы (выборки или пробы) отобраны для хранения, опечатаны и снабжены этикетками (ярлыками) _____
 - 13 Отобранные образцы (выборки или пробы) направлены для контроля или испытания в _____
- Фамилии и подписи членов комиссии: _____

Отбор образцов (выборок или проб) продукции, поступившей на верификацию, осуществляет персонал, ответственный за ее хранение, под контролем персонала, ответственного за верификацию, от каждой поступившей партии отдельно в объемах, указанных в перечне продукции, подлежащей верификации, или в нормативной документации на продукцию. При этом партия продукции, от которой отобраны образцы (выборки или пробы), и сами образцы (выборки или пробы) должны быть идентифицированы.

При соответствии продукции установленным требованиям персонал, ответственный за верификацию, должен принять решение о передаче ее в производство. На принятую продукцию персонал склада должен оформить ярлык соответствия, подписанный персоналом, ответственным за верификацию, если это возможно и целесообразно.

ФОРМА ЯРЛЫКА СООТВЕТСТВИЯ

Ярлык соответствия

- 1 Наименование продукции _____
- 2 Номер партии _____
- 3 Количество (шт., кг, м) _____
- 4 Дата поступления в организацию _____
- 5 Продукция соответствует _____
указать документ, устанавливающий требования

Фамилия и подпись лица,
ответственного за верификацию _____

Дата _____

Несоответствующая продукция должна быть идентифицирована ярлыком несоответствия и помещена в изолятор в целях предотвращения непреднамеренного использования или поставки такой продукции до момента принятия поставщиком решения о дальнейших действиях в случае, если продукцию сразу не возвращают поставщику.

ФОРМА ЯРЛЫКА НЕСООТВЕТСТВИЯ

Ярлык несоответствия

- 1 Наименование продукции _____
- 2 Номер партии _____
- 3 Количество (шт., кг, м) _____
- 4 Дата поступления в организацию _____
- 5 Номер акта отбора образцов (выборки или пробы) _____
- 6 Продукция не соответствует _____
указать документ, устанавливающий требования

Фамилия и подпись лица, ответственного за верификацию _____

Дата _____

На несоответствующую продукцию должна быть оформлена претензия или рекламация, которые выставляются поставщику вместе с сохранной распиской и актом отбора образцов (выборки или пробы).

ФОРМА СОХРАННОЙ РАСПИСКИ

Сохранная расписка

Продукция _____, не соответствующая по акту _____
от _____ Г., взята _____ на ответственное
хранение с _____ Г. до _____ Г.
Зав. складом _____ / _____ /

На продукцию, признанную несоответствующей, персонал, ответственный за верификацию, должен оформить запрет на запуск в производство.

ФОРМА ЗАПРЕЩЕНИЯ

Запрещение

Выдано _____
в том, что запрещается запускать в производство продукцию _____
не соответствующую требованиям _____
Поставщик _____

Дата поступления _____ Г.

Сопроводительные документы _____
Фамилия и подпись лица,
ответственного за верификацию _____

Дата _____

Изготовленная продукция до ее отгрузки, передачи или продажи потребителю (заказчику) подлежит приемке с целью удостоверения ее годности для использования в соответствии с требованиями, установленными в стандартах, договорах, контрактах.

Для контроля качества и приемки готовой продукции устанавливают следующие основные категории испытаний:

– приемосдаточные;

– периодические.

Приемосдаточные и периодические испытания в совокупности должны обеспечивать достоверную проверку всех свойств выпускаемой продукции, подлежащих контролю на соответствие требованиям стандартов, и представлять собой элементы приемки продукции у изготовителя (поставщика).

Периодические испытания не проводят в тех случаях, когда все требования стандартов проверяют при приемосдаточных испытаниях, объем которых достаточен для контроля качества и приемки продукции, а также, если не требуется периодическое подтверждение качества изготовленной продукции.

Испытания проводят в соответствии с требованиями стандартов на продукцию, правил приемки и методов испытаний. При отсутствии подобных стандартов или при отсутствии в них необходимых требований дополнительные требования к испытаниям включают программу и методику испытаний, инструкцию и т.п.

Задача периодических и приемосдаточных испытаний заключается в подтверждении соответствия качества продукции установленным в НТД требованиям и в демонстрации этого соответствия потребителю. Увеличение объема (и трудоемкости) испытаний и контроля повышает достоверность их результатов, но приводит к росту затрат изготовителя на изготовление продукции. Однако при уменьшении объема и интенсивности испытаний уменьшается достоверность результатов испытаний, что может привести к еще более значительному росту затрат изготовителя на исправление обнаруженных потребителем дефектов, замене дефектной продукции, компенсации причиненного потребителю ущерба, уплате штрафов, потере предприятием репутации и доверия к качеству его продукции. Поэтому объем и трудоемкость совокупности приемосдаточных и периодических испытаний должны быть оптимальными.

Применяемые при испытаниях и контроле средства измерений и контроля должны быть поверены, а испытательное оборудование аттестовано в установленном порядке.

Образцы (единицы) продукции, предъявляемые на испытания, должны быть укомплектованы в соответствии с требованиями стандартов (при типовых испытаниях – с требованиями программ и методик).

Приемосдаточные испытания проводят с целью контроля соответствия продукции требованиям стандартов, установленным для данной категории испытаний, а также контрольному образцу или образцу-эталону (если они предусмотрены в стандартах) для определения возможности приемки продукции.

Приемосдаточные испытания проводит ОТК в объеме и последовательности, которые установлены в стандартах на продукцию для дан-

ной категории испытаний. Формирование состава приемосдаточных испытаний рекомендуется осуществлять вместе с формированием состава периодических испытаний при учете критериев рациональности отнесения испытаний к категории периодических.

Число одновременно предъявляемых единиц (партий) продукции устанавливаются в стандартах на продукцию и (или) в документации изготовителя (поставщика).

Приемосдаточные испытания проводят с применением сплошного или выборочного контроля в соответствии со стандартами на продукцию.

Выборочный контроль рекомендуется проводить статистическими методами в соответствии со стандартами на статистический контроль. При этом в стандартах на продукцию должны предусматриваться условия перехода от нормального контроля к ослабленному или усиленному контролю в зависимости от получаемых результатов контроля по определенному в стандартах критерию.

Результаты приемосдаточных испытаний оформляют протоколом испытаний по форме, приведенной ниже, или в другом документе контроля по форме, принятой у изготовителя (поставщика), или отражают в журнале. При этом содержание документа контроля рекомендуется давать аналогичным содержанием протокола испытаний с учетом специфики автоматизированного контроля.

Типовая форма протокола приемо-сдаточных испытаний

ПРОТОКОЛ

приемосдаточных испытаний

наименование или обозначение продукции

за № _____

Наименование параметра (показателя)	Обозначение документа		Значение параметра*		Данные испытания (Контроля)	Дата проведения испытания	Подпись лица, проводившего испытание (контроль)	Примечание
	Номер пункта		Номинальное	Предельное отклонение				
	технических требований	методов испытаний (контроля)						

* Для отдельных параметров может предусматриваться требование в виде предельных значений («не более», «не менее») вместо номинального значения с предельными отклонениями.

Заключение

Продукция (единицы, партии, комплекты)	_____			
	наименование и обозначение			
за № _____ соответствует требованиям	_____			
	обозначение документа(ов)			
и годна для использования по назначению (эксплуатации).				
Продукция (единицы, партии, комплекты)	_____			
	наименование и обозначение			
за № _____ не соответствует требованиям	_____			
	обозначение документа(ов)			
и подлежит возврату в ОТК.				
Представитель ОТК	_____	_____	_____	_____
	орган приемки	личная подпись	расшифровка подписи	дата

При проведении качественной оценки параметров (калибры, контрольно-поверочная оснастка и т.п.), а также при использовании автоматизированных средств контроля (без записи параметров) в протоколах испытаний допускается вместо фактического количественного значения контролируемых параметров указывать «Соответствует технической документации».

При положительных результатах приемосдаточных испытаний ОТК изготовителя (поставщика) принимает единицы (партии) продукции и, если это установлено в стандартах, ставит пломбы и (или) соответствующие клейма на продукцию или на тару и в сопроводительной документации. В формуляре (паспорте, документе о качестве) на принятую продукцию дается заключение, свидетельствующее о годности продукции и ее приемке.

При отрицательных результатах приемосдаточных испытаний продукцию (с указанием обнаруженных дефектов) возвращают изготовителю (поставщику) для выявления причин возникновения дефектов, проведения мероприятий по их устранению и для определения возможности исправления брака и повторного предъявления.

Возвращенные единицы (партии) продукции после устранения дефектов (исключения дефектных изделий), повторной проверки изготовителем (новых предъявительских испытаний) с положительными результатами повторно предъявляют на приемосдаточные испытания с документом, подтверждающим принятые меры.

Повторные приемосдаточные испытания проводят в полном объеме приемосдаточных испытаний, установленном в стандартах. В случае выборочного контроля объемы выборок для повторных испытаний устанавливают в стандартах.

В технически обоснованных случаях (в зависимости от характера дефекта) допускается проводить повторные приемосдаточные испытания по сокращенной программе, включая только те проверки из объема приемосдаточных испытаний, по которым выявлены несоответствия установлен-

ным требованиям и по которым испытания при первичном предъявлении не проводились.

Для окончательно забракованной продукции проводят анализ причин забракования, на основании которого изготовителем (поставщиком) и, если это не противоречит условиям договора, то по согласованию с потребителем (заказчиком), принимается решение о ее использовании (с ремонтом или без ремонта), о переводе в другой сорт, о продаже в виде некондиционной продукции или об отправке на утилизацию.

Периодичность периодических испытаний устанавливают в стандартах или договорах на поставку. Она может быть задана по времени, по количеству изготовленной продукции (образцов или партий), а также для контролируемой партии продукции (устанавливают по согласованию между изготовителем и заказчиком (потребителем)).

Образцы продукции для проведения очередных периодических испытаний отбирают в количестве, установленном в стандартах или договорах на поставку, из числа единиц продукции, изготовленных в течение установленного периода (или установленного количества) и выдержавших приемо-сдаточные испытания.

Отбор изделий оформляют документально в порядке, установленном изготовителем (поставщиком) и согласованном с представителем заказчика (потребителя) при его наличии.

Календарные сроки проведения периодических испытаний устанавливают в графиках, которые составляет изготовитель (поставщик) по согласованию с заинтересованными сторонами, и указывает: место и сроки проведения испытаний, сроки оформления документации по результатам испытаний.

Результаты периодических испытаний оформляют актом, который подписывают участники испытаний и утверждают изготовитель (поставщик) и представительство потребителя (заказчика) при его наличии.

УТВЕРЖДАЮ

УТВЕРЖДАЮ

должность представителя
органа приемки (при его наличии)

должность представителя
изготовителя (поставщика)

личная подпись

расшифровка подписи

личная подпись

расшифровка подписи

«__» _____ 19__ г. «__» _____ 19__ г.

АКТ N _____

о результатах периодических испытаний

за N _____,

наименование и обозначение продукции

изготовленной предприятием _____

обозначение, наименование

Данные результаты периодических испытаний распространяются на продукцию, выпускаемую до _____ или на продукцию _____
месяц, год

_____ количество единиц партий или их заводские номера

Начало испытаний _____ Окончание испытаний _____
«__» _____ 19__ г. «__» _____ 19__ г.

Место проведения испытаний _____

1. Результаты испытаний _____
положительный или отрицательный

_____ результат в целом; при отрицательном результате перечисляют

_____ выявленные дефекты или приводят ссылки на перечень дефектов

2. Заключение _____
выдержала или не выдержала продукция,
периодические испытания

3. Предложения _____

4. Основание: протокол периодических испытаний N _____
от «__» _____ 19__ г.

Акт подписывают должностные лица, проводившие испытания.

Задания

1. Определить перечень показателей, контролируемых при верификации закупленной предприятием продукции (материалов, полуфабрикатов, комплектующих), используемой при производстве выбранной продукции, в соответствии с требованиями НТД.

2. Описать методы, используемые при контроле качества сырья (материалов, полуфабрикатов, комплектующих).

3. Составить Перечень продукции, подлежащей верификации.

4. Определить перечень показателей, контролируемых при приемочном контроле качества готовой продукции, в соответствии с требованиями НТД.

5. Описать методы, используемые при контроле качества готовой продукции.

6. Заполнить таблицу нормативной обеспеченности приемочного контроля.

Вопросы для самоконтроля

1. Какова последовательность проведения верификации закупленной продукции?
2. Каковы основные задачи персонала, осуществляющего верификацию продукции?
3. Какие формы должны заполняться при проведении верификации закупленной предприятием продукции?
4. Какие категории испытаний устанавливаются для контроля качества и приемки готовой продукции?
5. Какова задача периодических и приемосдаточных испытаний?
6. В каком случае результаты испытаний единиц продукции считают положительными, а готовую продукцию выдержавшей испытания?
7. Как проводятся приемосдаточные испытания?
8. Каковы требования к образцам-эталонам?
9. Каковы требования к техническому описанию образца?
10. Каков порядок проведения типовых испытаний?

Практическое занятие №4 ОПЕРАЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ ПРОДУКЦИИ (В ПРОЦЕССЕ СТРОИТЕЛЬСТВА ЗДАНИЙ, СООРУЖЕНИЙ)

Цель занятия: изучить методику проведения операционного контроля технологических операций при производстве конкретной продукции (в процессе возведения зданий, сооружений).

Краткая теория

Организацию, периодичность и методы проведения операционного контроля следует устанавливать в стандартах предприятия на управление качеством или в технологических картах производства в зависимости от вида изготавливаемых изделий и конструкций, а также принятой технологии.

Рассмотрим организацию операционного контроля на примере производства железобетонных изделий. Операционный контроль качества должен включать контроль:

- влажности, гранулометрии, насыпной плотности (для легких бетонов) и точности дозирования заполнителей;

- правильности и точности изготовления арматурных и закладных изделий;
- продолжительности перемешивания бетонной смеси;
- свойств приготовленной смеси (подвижности или жесткости, средней плотности для легких бетонов, объема вовлеченного воздуха, температуры) ;
- геометрических размеров и состояния собранных форм;
- качества смазки и нанесения ее на форму;
- правильности установки арматурных, закладных изделий и фиксаторов защитного слоя арматуры;
- прочности анкеров арматуры, величины ее натяжения, положения анкерных головок перед отпуском натяжения;
- антикоррозионной защиты арматуры и закладных деталей;
- заданных режимов формования (коэффициента уплотнения, толщины слоя бетона, длительности формования, амплитуды и частоты колебаний, скорости непрерывного формования и др.) ;
- правильности установки и укладки комплектующих изделий, отделочных, теплоизоляционных и гидроизоляционных материалов;
- качества отделки изделий в процессе формования;
- структурной прочности уплотненной смеси и параметров немедленной или ускоренной распалубки;
- режима тепловой обработки изделий;
- распалубочной прочности изделий и режимов их распалубки после твердения;
- качества доводочных работ для повышения заводской готовности изделий;
- складирования и хранения готовых изделий.

В качестве примера приведены карты операционного контроля приготовления (табл.1) и уплотнения (табл. 2) бетонной смеси, а также твердения бетона (табл. 3).

Т а б л и ц а 1

Карта операционного контроля
 Наименование операции: приготовление бетонной смеси

№ п/п	Что подлежит контролю	Требования	Допускаемые отклонения	Методы контроля	Точность контроля	Вид контроля	Кто производит контроль
1	Точность работы дозаторов	(По ГОСТу, ТУ или другим нормативным документам)	(По ГОСТу, ТУ или рабочим чертежам)	(Тип прибора или измерительного приспособления)	(±)	(Сплошной или выборочный – периодичность)	(Мастер, лаборатория, ОТК)
2	Давление воздуха в магистральных						
3	Влажность воздуха в магистральных и состояние водоотделительных фильтров						
4	Надежность световой и звуковой сигнализации						
5	Последовательность загрузки материалов в бетономешалку						
6	Продолжительность перемешивания бетонной смеси						
7	Контроль подвижности при перемешивании						
8	Контроль температуры бетонной смеси						

Таблица 2

Карта операционного контроля

Наименование операции: уплотнение бетонной смеси

№ п/п	Что подлежит контролю	Требования	Допускаемые отклонения	Методы контроля	Точность контроля	Вид контроля	Кто производит контроль
1	Амплитуда и частота колебаний виброплощадки	(По ГОСТу или ТУ)	(По ГОСТу или ТУ)	(Тип измерительного прибора)	(±)	(Сплошной или выборочный – периодичность)	(Мастер, лаборатория, ОТК)
2	Качество сборки формы						
3	Правильность установки арматурных каркасов						
4	Место расположения формы на виброплощадке						
5	Степень крепления формы к виброплощадкам						
6	Равномерность укладки бетонной смеси						
7	Продолжительность уплотнения						
8	Качество отделки открытой поверхности						

Карта операционного контроля
 Наименование операции: твердение бетона

№ п/п	Что подлежит контролю	Требования	Допускаемые отклонения	Методы контроля	Точность контроля	Вид контроля	Кто производит контроль
1	Время выдерживания до пропаривания	(По ГОСТу или ТУ)	(По ГОСТу или ТУ)	(Тип измерительных приборов)	(±)	(Сплошной выборочный – периодичность)	(Мастер, лаборатория, ОТК)
2	Герметичность камеры, паровых рубашек, крышек						
3	Время, температура и влажность в камере в период подъема температуры						
4	То же, в период изотермического прогрева						
5	То же, в период остывания бетона						
6	Температура твердеющего бетона						
7	Влажность твердеющего бетона						

Задание

1. Разработать и описать схему технологического процесса производства конкретной продукции, учитывая результаты прохождения производственной практики.
2. Определить перечень контролируемых параметров на различных этапах технологического процесса производства продукции.
3. Разработать процедуры операционного контроля технологических операций на всех этапах производства конкретной продукции (по выбору студента при согласовании с преподавателем).

Вопросы для самоконтроля

1. Опишите технологию производства конкретной продукции.
2. Опишите организацию операционного контроля на примере производства железобетонных изделий.
3. Опишите организацию операционного контроля конкретной продукции.

Практическое занятие №5 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Цель занятия: ознакомиться с методиками контроля качества различного вида услуг.

Краткая теория

Вопросы контроля качества обслуживания давно находятся под пристальным вниманием у руководителей компаний, которые нацелены на конечный результат. В связи с этим на рынке существует достаточное количество методов и систем контроля качества обслуживания и услуг. При этом следует учитывать, что под термином контроль качества обслуживания в данном случае будем понимать регулярные или периодические измерения удовлетворенности потребителей оказанными услугами или процессом приобретения товаров.

Методов контроля качества (измерения удовлетворенности потребителей) не так уж много. По существу их всего два – опрос и наблюдение, а разновидностей – большое количество, например:

- опрос по телефону (после оказания услуги или покупки товара);

- письменный опрос (присылают письмо с анкетой и с конвертом, это и анкета в номере гостиницы, и даже жалобная книга – это то же письменный опрос в свободной форме);
- таинственный покупатель (скрытое наблюдение);
- наблюдение через системы видео (либо аудио записи телефонов и с микрофонов) наблюдения (просмотр поведения персонала и потребителей);
- вербальный опрос покупателей (заполнение анкеты со слов потребителя, беседа);
- компьютерный опрос покупателей (заполнение анкеты потребителем самостоятельно).

Каждый из перечисленных методов контроля качества обслуживания имеет свои достоинства и недостатки. Даже, позиционируемая как идеальная, система контроля «Таинственный покупатель» напрямую зависит от человека, который выступает в роли этого самого покупателя. Человек, к сожалению, не застрахован от ошибок, и ему может не понравиться вполне адекватная реакция продавца.

Эффективная и не дорогая система контроля качества обслуживания потребителей – это совместное использование кнопочных терминалов опросов, опросов на планшетах и визиток обратной связи.

Для того чтобы оценить качество предоставляемых услуг, предварительно следует установить номенклатуру показателей качества, которая, как правило, зависит от вида услуги.

ГОСТ Р 51005-96 «Услуги транспортные. Грузовые перевозки. номенклатура показателей качества» устанавливает номенклатуру рекомендуемых показателей качества грузовых перевозок всеми видами транспорта общего пользования и основные положения по выбору показателей в соответствии с целями управления качеством грузовых перевозок и задачами совершенствования транспортного обслуживания потребителей и отраслей экономики страны. Нормы, конкретные требования к показателям качества и методы их оценки должны устанавливаться в нормативной документации каждого вида транспорта на грузовые перевозки.

Транспортная услуга – это результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями.

На основе номенклатуры показателей качества устанавливают перечень наименований характеристик потребительских свойств грузовых перевозок, составляющих их качество, количественные показатели и методы (методики) их оценки.

Выбор номенклатуры показателей качества обосновывают:

- характеристиками и особенностями перевозимого груза;

- видом транспорта и сообщения;
- используемым подвижным составом;
- особенностями экспедирования груза;
- требованиями, предъявляемыми к перевозочному процессу;
- задачами управления качеством транспортных услуг;
- составом и структурой свойств, характеризующих качество;
- основными требованиями к показателям качества.

При этом показатели качества должны отвечать следующим основным требованиям:

- способствовать обеспечению соответствия качества грузовых перевозок потребностям потребителей;
- характеризовать все свойства грузовой перевозки, обуславливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением;
- быть стабильными;
- способствовать повышению качества грузовых перевозок;
- исключать взаимозаменяемость показателей при комплексной оценке уровня качества грузовых перевозок;
- учитывать современные достижения науки и техники и основные направления научно-технического прогресса на транспорте и в сфере транспортных услуг.

Порядок выбора номенклатуры показателей качества предусматривает определение:

- вида транспорта;
- наименования (содержания) транспортной услуги;
- основных требований потребителей к перевозочному процессу;
- цели применения номенклатуры показателей качества;
- исходной номенклатуры групп показателей качества;
- метода выбора номенклатуры показателей качества.

Основным методом определения исходной номенклатуры показателей качества является экспертный метод.

Стандартом установлена номенклатура основных групп показателей качества по свойствам грузовых перевозок:

- показатели своевременности выполнения перевозки;
- показатели сохранности перевозимых грузов;
- экономические показатели.

Показатели своевременности выполнения перевозки в зависимости от характеризующих ими признаков подразделяются на показатели:

- перевозки груза к назначенному сроку;
- регулярности прибытия груза;
- срочности перевозки груза.

Показатели сохранности перевозки в зависимости от характеризующих их признаков подразделяются на показатели перевозки грузов:

- без потерь;
- без повреждений;
- без пропажи;
- без загрязнения.

Показатели перевозки груза к назначенному сроку характеризуют свойства перевозки, обусловленные точностью прибытия груза к заранее установленному (заданному) сроку.

К этим показателям относят:

- среднее отклонение прибытий груза от назначенного срока;
- среднее превышение назначенного срока;
- максимальное превышение назначенного срока;
- максимально допустимое отклонение от назначенного срока;
- число отклонений прибытия груза к назначенному сроку;
- число прибытий грузов к назначенному сроку.

Показатели регулярности прибытия груза характеризуют свойства перевозки, обусловленные частотой поступлений груза за установленный (заданный) отрезок времени.

К таким показателям относят:

- среднее число прибытий груза за единицу времени;
- минимальное число прибытий груза за единицу времени;
- среднее время между поступлениями груза;
- максимальное время между поступлениями груза;
- минимальное время между поступлениями груза;
- число отклонений от установленной регулярности поступления груза;
- число поступлений грузов с заданной (согласованной) регулярностью.

Показатели срочности перевозки груза характеризуют свойства перевозки, обуславливаемые временем нахождения груза в процессе перевозки или скоростью перемещения груза.

К данным показателям относят:

- нормативное (договорное) время перевозки груза;
- среднее время перевозки груза;
- максимально допустимое время перевозки груза;
- максимальное отклонение от среднего времени перевозки груза;
- процент прибытий груза в сверхнормативное время;
- среднее отклонение от нормативного времени;
- средняя скорость перевозки груза;
- суточный пробег транспортного средства;
- число прибытий груза за нормативное время.

Показатели перевозки груза без потерь характеризуют свойство транспортной услуги сохранять массу груза одинаковой в начале и конце перевозки или уменьшенной в соответствии с установленными нормами естественной убыли.

К этим показателям относят:

- нормы убыли;
- удельные потери груза;
- среднюю потерю грузов при перевозке;
- стоимость потерь груза при транспортировке;
- количество грузов, доставленных без потерь;
- коэффициент снижения качества грузов при перевозке.

Этот показатель используют при перевозке насыпных, навалочных и скоропортящихся грузов.

Показатели перевозки грузов без повреждений характеризуют свойство транспортной услуги обеспечивать сохраняемость грузов в течение времени перевозки и их пригодность к использованию по назначению после перевозки.

К данным показателям относят:

- долю грузов, перевезенных без повреждений;
- средний ущерб от повреждений груза;
- удельные издержки от повреждений груза.

Этот показатель рекомендуется использовать при перевозке готовой продукции бытового и производственно-технического назначения.

Показатели перевозки грузов без пропажи характеризуют свойство транспортной услуги сохранять число мест груза одинаковым в начале перевозки и после ее завершения.

К подобным показателям относят:

- удельные издержки от несохранной перевозки;
- долю пропажи грузов при перевозке;
- средний ущерб от пропажи грузов.

Показатели перевозки грузов без загрязнений характеризуют свойство транспортной услуги сохранять чистоту перевозимого груза в соответствии с установленными нормами и требованиями.

К таким показателям относят:

- коэффициент загрязнения грузов при перевозке (отношение количества загрязненных грузов к общему количеству перевезенных грузов);
- доля груза, не принятая грузополучателем после перевозки из-за загрязнения;
- допустимый процент посторонних примесей в грузе;
- долю посторонних примесей в грузе.

При оценке уровня качества грузовых перевозок необходимо учитывать экономические показатели, характеризующие элементные или общие

затраты, связанные с перевозочным процессом в целом или выполнением отдельных работ при доставке груза.

Экономическими показателями эффективности грузовых перевозок являются:

- удельные затраты на транспортировку грузов различными видами транспорта;
- удельные полные расходы на доставку груза;
- затраты на производство погрузочно-разгрузочных и складских работ;
- процент транспортных издержек в себестоимости продукции (товара).

ГОСТ Р 52059-2003 «Услуги бытовые. Услуги по ремонту и строительству жилья и других построек. Общие технические условия» устанавливает общие технические требования к услугам по ремонту и строительству жилья и других построек, требования безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

К признакам классификации услуг по ремонту и строительству относят:

- технологический;
- вид работ;
- тип строительных элементов.

По технологическому признаку услуги подразделяют следующим образом:

- строительство;
- ремонт (комплексный, частичный);
- реконструкция;
- прочие услуги (разработка проектно-сметной документации на строительство и реконструкцию жилых и других строений, благоустройство придомовых территорий и т.д.).

По виду работ услуги подразделяют на строительные, ремонтно-строительные и монтажные.

По типу строительных элементов (например, полы деревянные, цементные и т.п.) услуги по ремонту и строительству подразделяют по ОКВЭД.

Услуги по ремонту и строительству должны соответствовать требованиям стандарта, нормативным и техническим документам на услуги конкретного вида.

При оказании услуг по ремонту и строительству обязательными условиями являются:

- наличие у исполнителя лицензии на деятельность по строительству зданий и сооружений;
- наличие договора с потребителем;
- наличие проектно-сметной документации при строительстве и реконструкции, наличие ведомости дефектов при ремонте;
- наличие строительных элементов;

- профессиональный уровень мастерства и квалификация исполнителя и его знания требований безопасности и санитарных норм;
- наличие нормативных и технических документов на оказываемые услуги по ремонту и строительству жилья и других построек;
- наличие оформленного паспорта малоэтажного жилого дома после строительства, оформленного акта приемки выполненных работ по строительству, реконструкции и ремонту жилья и других построек.

Прием и оформление заказа на услуги по ремонту и строительству должны соответствовать Правилам бытового обслуживания населения в Российской Федерации, а непосредственно сама оказываемая услуга должна выполняться в соответствии с требованиями технических регламентов, с положениями стандартов и сводов правил.

В процессе оказания услуг по строительству и ремонту по индивидуальным заказам населения должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья застройщика, охрана и безопасность труда в соответствии с требованиями нормативных документов.

При оказании услуг по ремонту и строительству экологическая безопасность должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды согласно действующим нормативным документам.

ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» распространяется на социальные услуги населению, предоставляемые государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания (далее – учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социального обслуживания населения без статуса юридического лица.

Под социальным обслуживанием понимают деятельность социальных служб, направленную на предоставление социальных услуг, осуществление социальной реабилитации и адаптации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Контролю подлежат следующие основные факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее – документы);

- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам социальной службы (далее – клиенты);
- наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения.

При контроле документов (устава учреждения, положения об учреждении, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с клиентами и собственной деятельности, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению. Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

При контроле условий размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

При контроле специального и табельного технического оснащения учреждения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

Укомплектованность учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов. Одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

Состояние информации об учреждении (сведений о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) прове-

ряют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и ГОСТ Р 52142.

При проверке собственной службы контроля за деятельностью учреждения проверяют наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

При проверке внешней системы контроля изучают документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

При контроле качества социально-бытовых услуг (по содействию населению всех категорий – клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении) проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

Примеры.

Качество жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений социального обслуживания, контролируют путем проверки ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания клиентов и по другим жизненно важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении клиентов в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг;

– требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

При контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых клиентам учреждений социального обслуживания, проверяют, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние клиентов (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

При контроле качества предоставляемых клиентам одежды, обуви, нательного белья проверяют, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

При контроле качества горячего питания, предоставляемого в учреждениях социального обслуживания или доставляемого клиентам на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности клиентов по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его распределении состояние здоровья клиентов.

При контроле качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение или в стационарные учреждения социального обслуживания проверяют, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению клиента в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

При контроле качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи проверяют, в какой степени эти услуги помогли остальным членам семьи освободиться от этих обязанностей и позволили им заниматься другими, нужными им делами на работе или дома.

При контроле качества социально-медицинских услуг проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиентов.

Примеры.

Качество услуг по организации прохождения диспансеризации проверяют тем, в какой степени была обеспечена доступность посещения клиентами всех предписанных им врачей-специалистов и какова была их явка для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляется проверкой организации, проведения и эффективности разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения, о негативных результатах, к которым это приводит, а также какие необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек даются молодым людям и как выполняются.

При контроле качества социально-психологических услуг (психологического консультирования) проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

Примеры.

Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

При контроле качества психотерапевтической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению клиентами проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов.

Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию клиентов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

При контроле качества услуг по экстренной (по телефону) психологической и медико-психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача.

Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

При контроле качества социально-педагогических услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).

Примеры.

Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей.

Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи клиентам в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

При контроле качества услуг, связанных с организацией получения или с содействием получения образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, проверяют, все ли необходимые условия созданы в учреждениях и на дому для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам, а также для получения образования взрослыми инвалидами по специальным программам. Одновременно проверяют, насколько сами программы способствуют успешному и результативному обучению, в какой степени создаваемые условия учитывают характер инвалидности, физическое состояние инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

Контроль качества услуг по обучению основам домоводства выпускников детских учреждений, проживающих самостоятельно, осуществляют проверкой, насколько наглядно и эффективно проводится это обучение и позволяет ли оно в полном объеме осваивать такие элементарные бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.п.

Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

При контроле качества социально-экономических услуг по содействию населению всех категорий – клиентам социальной службы в получении

предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пособий, компенсаций, кредитов, алиментов и других выплат, а также в предоставлении жилья или улучшении жилищных условий проверяют, насколько своевременно и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении их проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей клиентов.

Примеры.

Контроль качества услуг, связанных с компенсацией клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций, осуществляют проверкой того, насколько полно и своевременно возмещает эта компенсация подтвержденные финансовыми документами расходы клиентов.

При контроле качества услуг по обеспечению клиентов при выписке из стационарных учреждений одеждой и обувью и денежным пособием проверяют, в полной ли мере обеспечены клиенты всем указанным выше и устраивают ли их размеры, рост и фасон одежды, обуви и их качество.

Качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов положенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены, средствами ухода за детьми и другими предметами первой необходимости.

При контроле качества услуг по обеспечению клиентов бесплатным горячим питанием или продуктами наборами проверяют, своевременно ли получают они положенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы клиенты в положении дел по данной проблеме в интересующих их населенных пунктах и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работы.

При контроле качества услуг, связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения, проверяют, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют клиентам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, каковы практические результаты консультирования.

Качество социального патронажа малообеспеченных семей и одиноких граждан контролируют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за их социально-экономическим состоянием для выявления степени их социальной дезадаптации и угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации, и своевременно ли оказывают им необходимую помощь, какова эффективность этой помощи.

При контроле качества социально-правовых услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

Примеры.

При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

Качество услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

При контроле качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, проверяют, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно

принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

Качество услуг по оказанию юридической помощи или содействию клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них или в решении других правовых вопросов контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение клиентам сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.).

При контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверяют, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в указанных документах.

Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно, какова была степень участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных, какова степень влияния содействия на решение суда.

Методы контроля качества социальных услуг должны соответствовать национальным стандартам и должны быть направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению.

Установлены следующие методы контроля качества социальных услуг применительно к их основным видам, составу и формам.

Аналитический метод – анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ

обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

Визуальный метод – осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

Экспертный метод – личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

Метод супервизии – регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

В приложении представлены методы контроля качества социальных услуг.

ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» устанавливает классификацию физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, общие требования, требования безопасности услуг, включая методы их контроля.

Под физкультурно-оздоровительная услугой понимают деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

Спортивная услуга – это деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в достижении спортивных результатов.

К спортивным услугам относят:

- проведение занятий по физической культуре и спорту;
- проведение спортивно-зрелищных мероприятий;

- организацию и проведение учебно-тренировочного процесса;
- предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений населению;
- информационно-консультативные и образовательные услуги;
- прочие спортивные услуги.

Проведение занятий по физической культуре и спорту предусматривает:

- занятия в группах общей физической подготовки и оздоровительной физической культуры;
- разработку индивидуальных (групповых) рекомендаций по режиму занятий;
- организацию соревнований в учебных группах, командах, школах и клубах по видам спорта;
- восстановительные мероприятия и методические консультации;
- реализацию различных видов досуга с учетом особенностей оказываемых услуг, включая культурно-массовые и развлекательно-игровые мероприятия, а также различные виды активного отдыха с учетом требований безопасности, в том числе медицинского обеспечения.

Проведение спортивно-зрелищных мероприятий включает в себя:

- спортивные и оздоровительные мероприятия для участников турниров, кроссов, марафонов, турниров по спортивным играм;
- спортивные праздники;
- спортивно-зрелищные вечера и концерты;
- встречи с выдающимися спортсменами;
- показательные выступления ведущих спортсменов и представителей спортивных учреждений.

Организация и проведение учебно-тренировочного процесса предусматривает:

- обучение потребителей услуг рациональной технике двигательных действий, формирование умений, навыков и связанных с этим знаний в избранной спортивной дисциплине;
- педагогическое воздействие, направленное на развитие и совершенствование двигательных способностей, соответствующих требованиям спортивной деятельности, в области которой ведется подготовка;
- педагогическое воздействие, направленное на компенсацию у потребителя услуг недостающих компонентов тактической, технической, физической и др. видов готовности к потреблению услуги;
- организацию комплексного контроля за уровнем разносторонней подготовленности и состоянием здоровья потребителя услуг;
- консультативную помощь по различным направлениям построения и содержания учебно-тренировочного процесса.

Предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений (объектов) населению включает в себя:

- использование физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, оборудованных для проведения соответствующих занятий (физкультурно-оздоровительных упражнений, спортивных тренировок) по выбранному виду услуг и соревнований;

- использование объектов для оздоровительного отдыха;

- пользование спортивным оборудованием (тренажерами, снарядами, инвентарем);

- обеспечение квалифицированным обслуживающим персоналом и создание условий для восстановления сил и здоровья, а также для активного отдыха, проведения досуга;

- создание повышенного уровня комфортности в сочетании с организацией досуга.

Информационно-консультативные и образовательные услуги предусматривают:

- информацию общего характера (через Интернет, средства массовой информации, рекламу и др.) о структуре и содержании спортивных услуг, о законодательно-нормативной базе сертификации в отрасли;

- консультации потребителей услуг специалистами по вопросам, связанным с предстоящим оказанием услуг, исключающим в дальнейшем потерю или нарушение здоровья и получение травмы;

- консультации специалистов в области питания (врача, диетсестры) по вопросам рационального режима питания и приема пищевых добавок, витаминов для потребителей услуги;

- консультации специалистов по проведению медико-восстановительных мероприятий, а также тестирования спортсменов;

- подготовку рекомендаций для потребителей программ занятий, а также общих правил по их эффективному использованию;

- профессиональная подготовка (переподготовка) и повышение квалификации в области физической культуры и спорта.

Прочие спортивные услуги предусматривают:

- организацию ремонта и подготовки (подгонки) спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря;

- организацию ремонта одежды и обуви;

- прокат спортивного инвентаря;

- обеспечение стоянки транспортных средств потребителей услуг;

- прием на хранение вещей потребителей услуг;

- вызов такси по заказу потребителей;

- другие виды услуг.

Спортивные услуги должны соответствовать требованиям нормативной и технической документации на услуги конкретного вида.

Требования к спортивным услугам должны учитывать интересы потребителей и обеспечивать:

- формирование здорового образа жизни потребителей;
- безопасность и экологичность;
- систему подготовки спортсменов различной квалификации;
- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность и комфортность;
- эстетичность;
- зрелищность услуг;
- этичность обслуживающего персонала;
- социальную адресность;
- информативность.

Формирование здорового образа жизни потребителей предусматривает:

- соответствие оказываемой услуги потребностям и физическим возможностям потребителя услуги;
- доступность и обеспеченность населения спортивными услугами;
- использование исполнителем услуги индивидуальных методик (планов) занятий и индивидуальной системы тренировок по выбранным видам услуг;
- использование различных видов общеукрепляющих и оздоровительных мероприятий по поддержанию здоровья, включая закаливание, массаж, правильное питание и пр.;
- систематическое врачебно-педагогическое обеспечение спортивных услуг в процессе их оказания потребителю;
- распространение знаний о спортивных услугах как важнейшем средстве формирования здорового образа жизни.

Система подготовки спортсменов различной квалификации включает в себя:

- соревнования с учетом цели и направленности спортивной подготовки;
- программно-нормативное, научно-методическое и медико-биологическое обеспечение многолетней подготовки спортсменов;
- соответствие тренировочных нагрузок текущему уровню общей и социальной подготовленности спортсменов;
- использование в практике тренировочного процесса современных достижений научно-технического прогресса.

Оказываемые потребителям услуги *по срокам и условиям обслуживания* должны соответствовать требованиям нормативной, технической и другой документации на услуги конкретного вида.

Исполнитель должен оказывать выбранный потребителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

При оказании услуг должно быть учтено *требование эргономичности*, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям потребления, что обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности потребителя.

Оказываемая услуга должна соответствовать требованиям *эстетичности*. Оформление спортивных сооружений, мест оказания спортивных услуг и их интерьеров (включая оформление спортивно-зрелищных мероприятий) должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность при их использовании, а также не должно противоречить обычаям и традициям населения данного региона.

Обеспечение *зрелищности* услуг предусматривает:

- доступность спортивно-зрелищных мероприятий для зрителей и его участников;
- рекламное обеспечение предстоящих спортивно-зрелищных мероприятий;
- всестороннюю информацию о ходе спортивно-зрелищных мероприятий;
- торговлю сопутствующими товарами;
- удобство и оформительскую привлекательность спортивных сооружений для зрителей и участников мероприятий;
- привлекательность дизайна спортивной формы для зрителей и участников мероприятий.

При оказании спортивных услуг обслуживающий персонал, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, должен быть приветливым, доброжелательным, коммуникабельным и уметь создавать для потребителей комфортные условия при реализации этих услуг (требование *этичности обслуживающего персонала*).

Требования *социальной адресности* должны предусматривать:

- доступность и обеспеченность населения спортивными услугами;
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, в том числе инвалидов;
- установление режима оказания услуг, а также выбор методов обслуживания потребителей.

При оказании спортивных услуг исполнитель обязан предоставить потребителям услуг исчерпывающую информацию об оказываемых услугах (требование *информативности услуг*).

Потребителям спортивных услуг должна предоставляться следующая информация о физкультурно-оздоровительной и спортивной организации:

- перечень оказываемых услуг;
- условия оказания услуг;

- перечень необходимых документов для получения выбранного вида услуг;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;
- место общего пользования;
- правила поведения граждан во внетатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- соблюдение правил техники безопасности;
- квалификация обслуживающего персонала;
- правила поведения на территории спортивных сооружений с целью исключения дисциплинарных нарушений и снижения риска травматизма при оказании услуги;
- дополнительная информация.

Обслуживающий персонал должен провести собеседование (консультацию, инструктаж) с потенциальным потребителем услуг:

- о правилах личной безопасности;
- об особенностях выбранного вида услуг;
- о порядке и правилах оказания выбранного вида услуг;
- о факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;
- о полноте и правильности заполнения обязательных документов;
- о режиме труда и отдыха, личного поведения потребителя в обществе (для определенного вида услуг).

Спортивные услуги и условия обслуживания потребителей должны быть *безопасными* для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей среды.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия-изготовителя. На спортивный инвентарь импортного производства, применяемый при оказании спортивных услуг, должны быть сопроводительные (эксплуатационные) документы на русском языке.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь, не подлежащие обязательной сертификации, должны иметь документ изготовителя, подтверждающий их пригодность и безопасность применения.

При оказании спортивных услуг следует соблюдать требования:

- пожарной безопасности;
- санитарно-гигиенических норм;
- медицинского обеспечения;
- профилактики и предупреждения травматизма.

Физкультурно-оздоровительные и спортивные сооружения, используемые при оказании услуг, должны соответствовать требованиям соответствующих нормативных документов, а также иметь условия для обслуживания инвалидов. Рекомендуется оборудовать входы и выходы для инвалидов колясок.

Обслуживающий персонал, оказывающий спортивные услуги, должен:

- иметь соответствующую спортивную и профессиональную квалификацию, подтвержденную документами, оформленными в установленном порядке.

- обеспечить безопасность жизни, здоровья потребителей, сохранность их имущества при оказании услуги, а также уметь действовать во внештатных ситуациях (пожар, несчастный случай, ухудшение самочувствия, резкое изменение погодных условий и т.д.);

- обеспечивать безопасность процесса оказания спортивных услуг для жизни и здоровья потребителей и охраны окружающей среды;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по оказанию услуг;

- иметь навыки к организационно-методической и преподавательской деятельности;

- изучать и учитывать в процессе оказания услуги индивидуальные различия потребителей услуги.

Экологическая безопасность спортивных услуг должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды согласно стандартам, санитарным правилам и нормам, другой нормативной документации.

Не должно наблюдаться вредных воздействий на окружающую среду как в процессе оказания услуг, так и при их потреблении.

Для оценки качества и безопасности спортивных услуг используют следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря, трасс, маршрутов и пр.;

- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, врачебно-педагогическое наблюдение за состоянием готовности к оказанию спортивных услуг, проверка профес-

сиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и др.;

- измерительный – проверка, поверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря, средств спасения утопающих (в бассейнах), оборудования спортивных сооружений (зданий, помещений, площадок, используемых при оказании услуг и пр.);

- экспертный – опрос тренеров, преподавателей и др. (высшей квалификации) о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

- социологический – опрос или интервьюирование потребителей услуг, оценка результатов опроса.

ГОСТ Р 52298-2004 «Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования» устанавливает классификацию транспортно-экспедиторских услуг, оказываемых на транспорте всех видов грузоотправителям и грузополучателям, общие требования к качеству этих услуг и методы их контроля.

Услуги, оказываемые грузоотправителю и грузополучателю экспедитором, подразделяют следующим образом:

- участие в переговорах по заключению контрактов купли-продажи товаров;

- оформление документов, прием и выдача грузов;

- завоз-вывоз грузов;

- погрузочно-разгрузочные и складские услуги;

- информационные услуги;

- подготовка и дополнительное оборудование транспортных средств;

- страхование грузов;

- платежно-финансовые услуги;

- таможенное оформление грузов и транспортных средств;

- прочие транспортно-экспедиторские услуги.

Услуги по участию в переговорах по заключению контрактов купли-продажи товаров означают участие в переговорах экспедитора с целью выработать правильное решение грузовладельцем по выбору транспортных условий, транспортных средств, условий поставки товаров при обеспечении сохранности товаров, своевременной и экономичной доставки.

К услугам по оформлению документов, приему и выдаче грузов относят:

- оформление товаросопроводительной, товаротранспортной, фитосанитарной, карантинной, консульской и т.п. документации и комплекта перевозочных документов;

- оформление переадресовки грузов;

- оформление коммерческих актов о недостатке, излишках, порче, повреждениях и утрате груза и тары;

– предъявление грузов к перевозке в местах общего и необщего пользования на станциях (в портах) отправления;

– выдачу грузов на станциях (в портах) назначения.

Услуги по завозу-вывозу грузов представляют собой услуги по доставке грузов от склада грузоотправителя до станции (порта) и от станции (порта) до склада грузополучателя автомобильным транспортом экспедитора или других организаций, выполняющих указанные услуги на основе договора.

К погрузочно-разгрузочным и складским услугам относят:

– погрузку и выгрузку транспортных средств, в том числе автомобильного транспорта, соответственно на станциях (в портах) отправления и назначения, на складах грузоотправителей и грузополучателей;

– сортировку грузов;

– хранение, подработку и перевалку грузов;

– комплектование мелких партий товаров в поездные отправки и укрупнение грузовых единиц;

– разукрупнение поездных отправок для доставки грузополучателям;

– формирование и расформирование пакетов;

– прием и выдачу товаров, проверку количества мест, веса, внешнего вида груза, состояния тары и упаковки;

– погрузку грузов в контейнеры и выгрузку из них;

– маркировку грузов;

– упаковку, увязку, обшивку грузов;

– ремонт транспортной тары и упаковки.

К информационным услугам относят:

– уведомление грузополучателя об отправке грузов по его адресу;

– уведомление грузополучателя о продвижении груза и подходе к станции (порту) назначения;

– слежение за продвижением груза от станции (порта) отправления до станции (порта) назначения;

– уведомление грузополучателя или грузоотправителя о подходе груженого или порожнего автотранспорта;

– уведомление грузоотправителя о выдаче груза грузополучателю;

– уведомление о пересечении грузом Государственной границы;

– уведомление грузополучателя или грузоотправителя о прибытии груза на станцию (в порт) назначения;

– уведомление о погрузке груза на подвижной состав (борт судна) и прибытии к месту назначения.

К услугам по подготовке и дополнительному оборудованию транспортных средств относят:

– очистку вагонов, трюмов судов, кузовов автомобилей и контейнеров от остатков грузов и их промывку;

- обеспечение грузоотправителей средствами пакетирования;
- оборудование вагонов, судов, автомобилей устройствами и материалами, необходимыми для погрузки и перевозки грузов;
- предоставление запорно-пломбировочных устройств.

К услугам по страхованию грузов относят:

- подготовку и заключение договора страхования;
- оплату страховых взносов;
- оформление документов при наступлении страхового случая и получение страхового возмещения.

К платежно-финансовым услугам относят:

- оформление и оплату провозных платежей, сборов и штрафов;
- проведение расчетных операций за перевозку и перевалку грузов с отдельными станциями, портами и пристанями, за проведение погрузочно-разгрузочных, складских и иных работ, выполняемых в начальных, перевалочных и конечных пунктах.

К услугам по таможенному оформлению грузов и транспортных средств относят:

- декларирование грузов в таможенных органах;
- консультации грузоотправителя и грузополучателя по вопросам, связанным с декларированием груза и иного имущества;
- оформление грузовой таможенной декларации (ГТД) и сопутствующих документов на отправляемый (прибывший) груз;
- выполнение платежей по таможенным сборам.

К прочим транспортно-экспедиторским услугам относят:

- разработку и согласование технических условий погрузки и крепления грузов;
- розыск груза после истечения срока доставки;
- контроль за соблюдением комплектной отгрузки оборудования;
- перемаркировку грузов;
- обслуживание и ремонт универсальных контейнеров грузоотправителей;
- обслуживание рефрижераторных контейнеров;
- сдачу в аренду вагонов, контейнеров, складов, погрузочно-разгрузочных площадок, земельных участков, предназначенных для оказания транспортно-экспедиторских услуг;
- хранение грузов в складских помещениях экспедитора;
- другие услуги по требованию заказчика.

Транспортно-экспедиторские услуги оказывают на основании договора, заключаемого между экспедитором и грузоотправителем или грузополучателем на выполнение всего комплекса услуг по организации доставки груза или услуг отдельных видов.

При оказании транспортно-экспедиторских услуг оформление комплекта перевозочных и других документов проводят в соответствии с Пра-

вилами перевозки грузов и нормативными правовыми актами, которые устанавливают порядок перевозок отдельных категорий грузов по видам транспорта в прямых и смешанных сообщениях.

Услуги, оказываемые экспедитором, должны учитывать интересы потребителя, мировой опыт и соответствовать таким требованиям, как:

- комплексность;
- точность и своевременность исполнения;
- безопасность;
- обеспечение сохранности груза;
- этичность обслуживающего персонала;
- информативность.

Оказание услуг экспедитором должно обеспечивать получение потребителем не только транспортно-экспедиторских услуг, относящихся к услугам транспортного комплекса, но и сопутствующих услуг (выполнение таможенных и иных формальностей; предоставление в аренду подвижного состава и контейнеров, средств механизации погрузочно-разгрузочных работ; оказание различных консультационных услуг; страхование груза и др.), создающих условия для перевозки груза от грузоотправителя к грузополучателю без привлечения посредников и агентов и выполнения дополнительных формальностей грузовладельцем (*требования комплексности*).

Оказание услуг экспедитором по объему, срокам, качеству и условиям обслуживания должно соответствовать требованиям, согласованным экспедитором и грузоотправителем или грузополучателем, и транспортным документам, утвержденным в установленном порядке (*требования точности и своевременности исполнения*).

Услуги, оказываемые экспедитором, должны соответствовать *требованиям безопасности* и целевому назначению, а условия оказания транспортно-экспедиторских услуг – требованиям нормативных документов.

Кроме того, услуги должны обеспечивать перевозку грузов от грузоотправителя до грузополучателя без потерь, повреждений, пропаж и загрязнений в соответствии с требованиями нормативных документов (обеспечение сохранности груза).

Персонал, оказывающий транспортно-экспедиторские услуги, должен соблюдать *этические нормы поведения*. Грузоотправителю и грузополучателю должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность и внимательность обслуживающего персонала.

При оказании услуг экспедитор должен предоставлять грузоотправителю и грузополучателю следующую *информацию*:

- правила и условия перевозки грузов на транспорте различных видов;
- нормативные и технические документы, касающиеся взаимоотношений сторон договора;
- сведения о тарифах и ценах на оказываемые виды услуг;

– другие сведения, относящиеся к организации и осуществлению перевозок грузов на транспорте различных видов общего пользования.

Для сохранности грузов и безопасности транспортно-экспедиторского обслуживания необходимо соблюдать:

– требования к технологическим процессам, связанным с перевозкой грузов в части ответственности экспедитора;

– требования нормативных документов к упаковке и маркировке грузов, погрузке, размещению и креплению грузов на транспортных средствах и в контейнерах;

– правила охраны грузов в процессе перевозки, хранения и производства погрузочно-разгрузочных, складских и сортировочных работ.

Для контроля (оценки) качества услуг, оказываемых экспедитором, используют следующие методы:

– инспекционный: контроль наличия обязательных документов, выдача которых предусмотрена надзорными органами (путем проверки их наличия и срока действия);

– визуальный: осмотр объекта-интерьера, применяемого оборудования и средств оргтехники, подъемно-транспортной техники, автотранспортных средств, состояния складских помещений и площадок, хранения грузов, охраны и др.;

– аналитический: анализ документации, а именно анализ содержания коммерческих актов и состояния их выполнения, претензий и других документов, оценивающих качество оказываемых услуг;

– инструментальный: контроль и определение загазованности складских помещений, технического состояния и режимов работы оборудования в процессе производства работ и др.;

– социологический: проведение опроса потребителей и обслуживающего персонала, анализ результатов опроса и др.

Задание

1. Определить перечень контролируемых параметров конкретной услуги (по выбору студента при согласовании с преподавателем)

2. Разработать процедуру оценки качества конкретной услуги (по выбору студента при согласовании с преподавателем), выбрав методы контроля.

Вопросы для самоконтроля

1. Чем обосновывают выбор номенклатуры показателей качества грузовых перевозок?

2. Каковы требования, предъявляемые к показателям качества грузовых перевозок?
3. Какими признаками характеризуется показатель сохранности перевозки грузов?
4. Приведите обязательные условия при оказании услуг по ремонту и строительству.
5. В чем заключается контроль качества социальных услуг?
6. Какие основные факторы, влияющие на качество социальных услуг, подлежат контролю?
7. Перечислите методы контроля качества социальных услуг применительно к их основным видам, составу и формам.
8. Какие методы контроля используют для оценки качества и безопасности спортивных услуг.
9. Какие требования предъявляются к транспортно-экспедиторским услугам?
10. Какие методы используют для контроля (оценки) качества услуг, оказываемых экспедитором?

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Варакута, С.А. Управление качеством продукции [Текст]: учеб. пособие / С.А. Варакута. – М.: ИНФРА–М, 2001. – 207 с.
2. СНиП 3.09.01-85. Производство сборных железобетонных конструкций и изделий [Текст]. – ЦИТП Госстроя СССР, 1985.
3. Карпова, О.В. Организация и технология испытаний: учеб. пособие/ О.В.Карпова, В.И.Логанина. – Пенза: ПГУАС, 2007. – 140 с.
4. Карпова, О.В. Контроль качества в строительстве: учеб. пособие/ О.В. Карпова, В.И. Логанина, Л.Н. Петрянина. – Пенза: ПГУАС, 2011. – 256 с.
5. Градостроительный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 29 декабря 2004 г. N190-ФЗ.
6. Карпова, О.В. Основы метрологии, стандартизации, сертификации и контроля качества: учеб. пособие/ О.В.Карпова, В.И. Логанина. – Пенза: ПГУАС, 2011. – 136 с.
7. Логанина, В.И. Стандартизация и сертификация в строительстве: учеб. пособие для вузов/ В.И. Логанина, О.В. Карпова, А.М Степанов, С.М. Саденко. – М.: Издательский Дом «Бастет», 2013. – 256 с.
8. МДС 12-5.2000. Пособие для работников Госархстройнадзора России по осуществлению контроля за качеством строительно-монтажных работ. – М.: Госстрой России, ГУП ЦПП, 2001.
9. Пособие для работников Госархстройнадзора России по осуществлению контроля за качеством строительно-монтажных работ [Текст]: МДС 12-5.2000 / Госстрой России – М.: ГУП ЦПП, 2001.
10. Постановление Правительства РФ от 5 марта 2007 г. N 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий» [Текст].
11. СДОС-03-2009. Положение по проведению строительного контроля при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов капитального строительства [Текст]: принята решением Наблюдательного совета Единой системы оценки соответствия в области промышленной, экологической безопасности, безопасности в энергетике и строительстве от 20.07.2009 N 30-БНС.
12. СП 48.13330.2011. Свод правил. Организация строительства. Актуализированная редакция СНиП 12-01-2004 [Текст]: утв. приказом Минрегиона РФ от 27.12.2010 N 781.
13. СП 11-110-99. Авторский надзор за строительством зданий и сооружений [Текст]: одобрен, введен в действие и рекомендован к применению Постановлением Госстроя РФ от 10 июня 1999 г. N 44.
14. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании» [Текст].
15. Федеральный закон от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» [Текст].

16. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения [Текст]: утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст.

17. ГОСТ Р 51005-96. Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги транспортные. Грузовые перевозки. Номенклатура показателей качества [Текст]: принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 25.12.1996 N 702.

18. ГОСТ Р 52059-2003. Услуги бытовые. Услуги по ремонту и строительству жилья и других построек. Общие технические условия [Текст]: принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 28.05.2003 N 162-ст.

19. ГОСТ Р 52496-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения [Текст]: утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 533-ст.

20. ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц [Текст]: утв. Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.1994 N 33.

21. ГОСТ Р 50681-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Текст]: утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст.

22. ГОСТ Р 52024-2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования [Текст]: принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 18.03.2003 N 80-ст.

23. ГОСТ Р 52298-2004. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги транспортно-экспедиторские. Общие требования [Текст]: утв. Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2004 N 148-ст.

24. ГОСТ Р 52495-2005. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Термины и определения [Текст]: утв. Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 532-ст (ред. от 17.10.2013).

25. ГОСТ Р 54342-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг [Текст]: утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.06.2011 N 155-ст.

26. Постановление Правительства РФ от 22.07.2008 N 557 «О внесении изменений в федеральные правила (стандарты) аудиторской деятельности, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2002 г. N 696» [Текст].

27. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Текст].

ПРИЛОЖЕНИЕ

Методы контроля качества социальных услуг

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Анали- тиче- ский	Визу- альный	Социо- логиче- ский	Сравнение оцен- ки качества ус- луг клиентами и персоналом	Экс- перт- ный	Супер- визия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качест- ву услуг
1	2	3	4	5	6	7	8
<p>1. Социально-бытовые услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содействие клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним мер социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации, льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении; – предоставление клиентам учреждений жилой площади; – предоставление клиентам учреждений помещений для организации реабилитационных мероприятий, культурного и бытового обслуживания; – предоставление клиентам учреждений мебели; – предоставление клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей); – предоставление клиентам горячего питания в учреждении или на дому; – предоставление социально-бытовых услуг клиентам стационарных учреждений, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию; 	+	+	+			+	+

Продолжение приложения

1	2	3	4	5	6	7	8
<ul style="list-style-type: none"> – содействие клиентам в получении ими направления в учреждения стационарного социального обслуживания; – создание условий для отправления религиозных обрядов; – содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания; – покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, содействие в обеспечении топливом, сдача вещей в стирку, в ремонт и обратная их доставка, оказание помощи в приготовлении пищи; – оказание помощи клиентам в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей 		+	+				
<p>2. Социально-медицинские услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оказание помощи клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг; – оказание или содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования; – обеспечение ухода за клиентами учреждений стационарного социального обслуживания с учетом состояния их здоровья; – содействие в проведении медико-социальной экспертизы; 	+		+			+	+

Продолжение приложения

1	2	3	4	5	6	7	8
<p>– проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалидов;</p> <p>– содействие в прохождении диспансеризации клиентами учреждений стационарного социального обслуживания;</p> <p>– организация медико-социального обследования (квалифицированное медицинское консультирование, первый медицинский осмотр и первичная санитарная обработка, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной помощи и стоматологической помощи);</p> <p>– услуги, связанные с госпитализацией клиентов или содействием в госпитализации, а также с содействием в направлении на санаторно-курортное лечение;</p> <p>– услуги по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;</p> <p>– услуги, связанные с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, осуществление перевязок, наложение компрессов и т.д.), с оказанием помощи в выполнении отдельных процедур, а также оказание санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны и т.д.), осуществление подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов, взятие материалов для проведения лабораторных исследований, а также содействие клиентам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями;</p>	<p>+</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p>	<p></p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p> <p>+</p>	<p>+</p> <p>+</p> <p></p> <p>+</p> <p></p> <p>+</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p>+</p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p>+</p> <p></p> <p></p> <p>+</p> <p></p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>

Продолжение приложения

1	2	3	4	5	6	7	8
– консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек и их профилактика, профилактика различных заболеваний, психосексуальное развитие и др.); – организация экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи; – организация лечебно-трудовой деятельности клиентов учреждения; – оказание помощи в выполнении физических упражнений; – индивидуальная работа с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей; – содействие семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в лечении детей, обучении их навыкам самообслуживания, общения; – социально-медицинский патронаж семей, имеющих детей с ограниченными возможностями; – содействие в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения; – обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними			+				
	+		+		+		
	+		+		+		
	+	+	+				
		+	+				
		+	+		+		
		+	+		+		
			+				
3. Социально-психологические услуги: – психодиагностика и обследование личности, социально-психологическое консультирование и психологическая коррекция, психотерапевтическая и психологическая помощь, психологические тренинги и социально-психологический патронаж;	+	+	+			+	+

Продолжение приложения

1	2	3	4	5	6	7	8
– привлечение клиентов учреждений к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения;	+	+	+				
– беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	+	+	+				
4. Социально-педагогические услуги:						+	+
– социально-педагогическое консультирование и обследование личности;	+	+	+		+		
– педагогическая коррекция;	+	+			+		
– организация досуга в учреждениях;	+	+	+		+		
– социально-трудовая реабилитация;	+	+			+		
– организация получения или содействие в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами);	+	+					
– обучение основам домоводства выпускников учреждений, проживающих самостоятельно;	+	+	+		+		
– обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации;		+	+				
– содействие в организации труда детей-инвалидов и членов их семей на дому;	+						
– обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности;	+	+	+				
– обучение родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, основам реабилитации;	+	+	+				
– социально-педагогический патронаж	+	+	+		+		

Продолжение приложения

1	2	3	4	5	6	7	8
<p>5. Социально-экономические услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содействие клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки при социальном обслуживании; – компенсация клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом к местам обучения, лечения, консультаций; – обеспечение клиентов стационарных учреждений при их выписке одеждой, обувью и денежным пособием; – оказание материальной помощи; – содействие в решении вопросов занятости и консультирование по вопросам самообеспечения; – социальный патронаж малообеспеченных семей 		+	+			+	+
<p>6. Социально-правовые услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> – консультирование по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, подача жалоб; – оказание помощи в оформлении различных юридических документов (по осуществлению мер социальной поддержки граждан, для удостоверения личности, трудоустройства, для решения различных вопросов социальной реабилитации); – содействие в получении клиентами социальной службы бесплатной помощи адвоката, обеспечении его представительства в суде (в установленном порядке); – консультирование клиентов социальной службы по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.); 		+	+			+	+

Окончание приложения

1	2	3	4	5	6	7	8
– социально-правовой патронаж детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия над ними;		+	+				
– содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, в приемную семью, в учреждения социального обслуживания;	+	+	+				
– содействие в сохранении занимаемых ранее клиентами учреждений жилых помещений по договору найма или аренды в течение шести месяцев с момента их поступления в стационарное учреждение;	+	+	+				
– оказание юридической помощи клиентам в решении вопросов пенсионного обеспечения и других социальных выплат, мер социальной поддержки, защиты и соблюдения прав детей на воспитание и заботу о них;	+	+	+				
– оказание юридической помощи клиентам в оформлении представлений на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, от заботы об их здоровье и развитии, в оформлении документов на лишение родителей родительских прав, в решении вопросов, связанных с привлечением к ответственности лиц, виновных в семейном насилии над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами	+	+	+				

П р и м е ч а н и я .

1. Знак «+» в графе означает, что данный метод контроля качества этой услуги в стандарте применяется.
2. Методы контроля качества услуг, указанные в двух последних графах, могут применяться (в случае необходимости) при контроле качества любой услуги, предусмотренной стандартом.

О Г Л А В Л Е Н И Е

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ВВЕДЕНИЕ	5
Практическое занятие № 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ИСПЫТАНИЯМ И ВИДАМ ИСПЫТАНИЙ	6
Практическое занятие № 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К ВИДАМ КОНТРОЛЯ	13
Практическое занятие №3. ВЕРИФИКАЦИЯ ЗАКУПЛЕННОЙ ПРОДУКЦИИ. ПРИЕМОСДАТОЧНЫЕ, ПЕРИОДИЧЕСКИЕ, ТИПОВЫЕ ИСПЫТАНИЯ.....	20
Практическое занятие №4. ОПЕРАЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ОПЕРАЦИЙ ПРИ ПРОИЗВОДСТВЕ ПРОДУКЦИИ (В ПРОЦЕССЕ СТРОИТЕЛЬСТВА ЗДАНИЙ, СООРУЖЕНИЙ)	31
Практическое занятие №5. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ	36
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	65
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	67

Учебное издание

Карпова Ольга Викторовна

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

Учебно-методическое пособие к практическим занятиям
по направлению подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология»

В авторской редакции
Верстка Н.А. Сазонова

Подписано в печать 30.08.16. Формат 60×84/16.
Бумага офисная «Снегурочка». Печать на ризографе.
Усл.печ.л. 4,42. Уч.-изд.л. 4,75. Тираж 80 экз.
Заказ № 564.

Издательство ПГУАС.
440028, г. Пенза, ул. Германа Титова, 28.