

БЕКІТЕМІН
«Жәңгір хан атындағы Батыс Қазақстан
аграрлық-техникалық университеті» КеАҚ
басқарма төрағасы-ректор

А.М. Наметов
« 04 » _____ ж.



**СЫРТҚЫ ҚЫЗМЕТ ЖӘНЕ ЖАЛДАУ ҚАТЫНАСТАРЫ БАСҚАРМАСЫ
МЕНЕДЖЕРІНІҢ
ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҒЫ**

СМЖ 07.ЛН.70

№ 01 басылым

№ ____ дана

Дайындалды: <u>04.06.2025</u> Таскалиев Е.К.	Келісілді: <u>03.06.2025 м.</u> Таубаев У.Б. Алмагамбетова М.Ж. Ундаганова А.Г. Ихсанов Е.Б.	Енгізілді: СМЖ <u>05.06.2024</u> 07.ЛН.70 04.09.2024ж.орнына Қайта қаралуы: <u>05.06.2028 м.</u>
---	--	--

Мазмұны

1. Бағыты
2. Қолдану саласы
3. Лауазымдық міндеттері
4. Жауапкершілігі мен құқығы
5. Құжаттама
6. Сілтемелер

Өзгерістер				
№	Енгізілген мерзімі	Беттер нөмірі	Дайындаушы	
			Тегі, аты, әкесінің аты	Қолы

1. Бағыты

Бұл нұсқаулық Қазақстан Республикасының Еңбек кодексіне, «Білім туралы» Заңына сәйкес дайындалды.

2. Қолдану саласы

Бұл нұсқаулық Сыртқы қызмет және жалдау қатынастары басқармасының менеджеріне арналған.

3. Лауазымдық міндеттері

3.1 Сыртқы қызмет және жалдау қатынастары басқармасы (бұдан әрі - басқарма) менеджері міндетті:

3.1.1. Жалға берілетін үй-жайларда, электрондық пошта және телефон арқылы клиенттерге қолдау көрсетуге;

3.1.2. Клиенттерді шарт жасасу кезінде ішкі тәртіп ережелерімен таныстыру және олардың орындалуын бақылауға;

3.1.3. Ілеспе құжаттаманы жасауға;

3.1.4. Есептілікті жүргізуге және оны белгіленген тәртіппен ұсынуға;

3.1.5. Жалға берілетін үй-жайдың кадр құрамының жұмысын үйлестіруге. Кесте бойынша жұмыстан тыс уақытта кезекшілікті қамтамасыз етуге (университеттің қаржылық мүмкіндіктері, жалдау түсімдері есебінен);

3.1.6. Жалға берілетін үй-жайлардың барлық бағыттары туралы ақпаратты білуге. Жалға берілетін үй-жайлардың баға саясатын білуге;

3.1.7. Жалға алушылардың ағымдағы кезеңге арналған кестесін бақылау, жауапты құрылымдық бөлімшенің басшысымен уақытты келіспеу себебінен болатын жазбадағы дәлсіздіктерді болдырмауға;

3.1.8. Қайшылықты жағдайлардың алдын алу және жою бойынша шаралар қабылдауға. Олар туралы басқарма басшысына ауызша, қажет болған жағдайда жазбаша нысанда хабарлауға;

3.1.9. Бейнебақылау жұмысына күнделікті бақылау жүргізуге. Қажет болған жағдайда ақаулықтарды жою үшін оның жұмысына техникалық қамтамасыз етуге жауапты қызметкерлерді шақыруға;

3.1.10. Жалға алушылардың төлем шарты талаптарын және өзге де талаптардың уақтылы орындауын қамтамасыз етуге (университеттің қаржылық мүмкіндіктері, жалдау түсімдері есебінен);

3.1.11. Университеттің шотына аудару арқылы келушілердің көрсетілген қызметтерге ақы төлеуін бақылауға, түскен қаражатты ЖОО бухгалтерімен уақтылы салыстырма тексеруді жүргізуге. Келуді есепке алу журналын жүргізуге;

3.1.12. Клиенттік базаны кеңейтуге және жалға берілетін алаңдарды пайдаланудың экономикалық тиімділігін қамтамасыз етуге бағытталған жұмыстарды жүргізуге (университеттің қаржылық мүмкіндіктері, жалдау түсімдері есебінен);

3.1.13. Жалға берілетін ғимараттарды әлеуметтік желілер арқылы жарнамалауға;

3.1.14. Тұрақты түрде жалға берілетін орындарды және әкімгерлердің жұмыстарын қадағалауға;

3.1.15. Сыбайлас жемқорлыққа жол бермеуге.

3.2 Бағыныштылығы:

3.2.1. Сыртқы қызмет және жалдау қатынастары басқармасының менеджері қызметке басқарма төрағасы-ректордың бұйрығымен тағайындалады және босатылады;

3.2.2. Сыртқы қызмет және жалдау қатынастары басқармасының менеджері басқарма басшысына бағынады.

3.3 Сыртқы қызмет және жалдау қатынастары басқармасының менеджері білуге міндетті:

3.3.1. Қазақстан Республикасының «Еңбек кодексін», баспа қызметіне байланысты Қазақстан Республикасы заң және өзге нормативтік-құқықтық актілерін;

3.3.2. Бағыттар бойынша құжаттама жасау ережесін. Спорт кешеніне бару ережелерін;

3.3.3. Келушілерге қызмет көрсету процесін ұйымдастырудың ережелері мен әдістерін. Жалға алушылардың сабақ өткізу кестесі мен режимін;

3.3.4. Ұжым ішіндегі қарым-қатынас әдебін, қызметтік этикеттің өзге талаптары мен нормаларын;

3.3.5. Экономика, өндірісті, еңбекті ұйымдастыру және басқару негіздерін;

3.3.6. Университеттің жарғысын, ішкі тәртіп ережелерін және орындалатын жұмыс мәселелері бойынша ЖОО ішіндегі нормативтік құжаттарды;

3.3.7. Өз өкілеттіктері шегінде СМЖ құжаттарын;

3.3.8. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау ережелерін, өрт қауіпсіздігі талаптарын.

3.4 Біліктілік талаптары:

3.4.1. Жоғары (немесе жоғары оқу орнынан кейінгі) білімі, жұмыс өтілі кемінде 1 жыл;

3.4.2. Дербес компьютерде жұмыс істей білуі тиіс;

3.4.3. Өз біліктілігін ұдайы арттыруы тиіс.

4. Жауапкершілігі мен құқығы

4.1 Сыртқы қызмет және жалдау қатынастары басқармасының менеджері жеке жауапты:

4.1.1. Қолданыстағы Қазақстан Республикасының Еңбек кодексімен анықталған шектерде осы лауазымдық нұсқаулықта қарастырылған өзінің қызметтік міндеттерін атқармағандығы (тиісті түрде атқармағаны) үшін;

4.1.2. Өз қызметін жүзеге асыру барысында Қазақстан Республикасының әкімшілік, қылмыстық және азаматтық кодекстерімен анықталған құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін;

4.1.3. Қазақстан Республикасының әкімшілік, қылмыстық және азаматтық кодекстерімен анықталған шегінде материалдық залал келтіргені үшін;

4.1.4. Коммерциялық құпияны құрайтын мәліметтерді, басқа да құпия ақпаратты, дербес деректерді жария еткені үшін.

4.2 Сыртқы қызмет және жалдау қатынастары басқармасының менеджері құқылы:

4.2.1. ЖОО басшылығынан қажетті еңбек жағдайымен қамтамасыз етілуін және лауазымдық міндеттері мен құқықтарын жүзеге асыру барысында көмектесуін талап етуге;

4.2.2. Кәсіби біліктіліктің деңгейін жоғарылатуға;

4.2.3. Сапа менеджменті жүйесін жақсартуға ұсыныстар енгізуге;

4.2.4. Жыл сайынғы 30 (отыз) күндік мерзімдегі еңбек демалысына;

4.2.5. Өзінің кәсіби ар-абыройын қорғауға;

4.2.6. Кәсіби қызметіндегі жетістіктері үшін материалды және моральдық көтермелеуге.

5. Құжаттама

6. Сілтемелер

1. 23.11.2015 ж. № 414-V ҚР Еңбек кодексі;

2. 27.07.2007ж. № 319-III ҚР «Білім туралы» Заңы;

3. 18.11.2015ж. № 410-V ҚР «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» заңы;

4. 11.07.1997ж. № 151-1 ҚР «Қазақстан Республикасындағы тіл туралы» заңы;

5. ҚР СТ ИСО 9001-20016 Сапа менеджментінің жүйелері. Талаптар;

6. Жәңгір хан атындағы БҚАТУ жарғысы;

7. СМЖ.08.ҚЕ.06. Университеттің ішкі тәртіп ережесі.