

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті»
коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ
НАО «КазНТУ им.К.И.Сатпаева»
Институт энергетики
и машиностроения

ҚОРҒАУҒА ЖІБЕРІЛДІ

Кафедра меңгерушісі

ССЖМ кафедрасы

П.ғ.к., қауымд. профессор

Д.Д.Каражанова

06 2023ж.

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: ««Құрық Порты» ЖШС жағдайында тиімділікті арттыру
құралы ретінде сапа менеджменті жүйесін енгізу»

6B07501 - «Индустриалды инженерия»

Орындаған

Елеусінұлы М.

Рецензент

П.ғ.к., профессор

Аширбаев Г.К.

« 2 » 06 2023ж.

Ғылыми жетекші

аға оқытушы

Омарова Ж.Б.

« 2 » 06 2023ж.

Алматы 2023 ж

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ**

**«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті»
коммерциялық емес акционерлік қоғамы**

Энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

Елеусінұлы Мадияр

**«Құрық Порты» ЖШС жағдайында тиімділікті арттыру құралы ретінде сапа
менеджменті жүйесін енгізу**

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

6B07501 – «Индустриалды инженерия»

Алматы 2023 ж

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті»
коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

ҚОРҒАУҒА ЖІБЕРІЛДІ

Кафедра меңгерушісі

С.С.ЖМ кафедрасы

Т.ғ.к., қауымд. профессор

Д.Д.Қаражанова



2023ж.

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: ««Құрық Порты» ЖШС жағдайында тиімділікті арттыру
құралы ретінде сапа менеджменті жүйесін енгізу»

6B07501 - «Индустриалды инженерия»

Орындаған

Елеусінұлы М.

Рецензент

Т.ғ.к., профессор

Аширбаев Г.К.

« 1 » 06 2023ж.

Ғылыми жетекші

аға оқытушы

Омарова Ж.Б.

« 2 » 06 2023ж.

Алматы 2023 ж

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

«Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті»
коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Энергетика және машина жасау институты

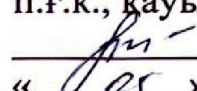
Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

БЕКІТЕМІН

Кафедра меңгерушісі

ССЖМ кафедрасы

п.ғ.к., қауымд.профессор

 Д.Д.Каражанова

« 05 » 06 2023ж.

Дипломдық жұмысты орындауға
ТАПСЫРМА

Білім алушы Елеусінұлы Мадияр

Тақырыбы: «Құрық Порты» ЖШС жағдайында

тиімділікті арттыру құралы ретінде сапа менеджменті
жүйесін енгізу»

Университет ректорының «15 наурыз» 2023ж. №484-б бұйрығымен
бекітілген

Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі «7» маусым 2023ж.

Дипломдық жұмыстың бастапқы деректері: сапа менеджмент жүйесін енгізу, пайдалы тұстарымен танысу, қажетті құжаттар тізімін дайындау.

Дипломдық жұмыста қарастырылатын мәселелер тізімі а) теңіз портына сапа менеджмент жүйесінің маңыздылығын зерттеу; ә) портта жүзеге асатын қызмет түрлерін сараптап, стандарттарды зерделеу; б) порт әкімшілігімен бірге сапа менеджмент жүйесін енгізуге жұмыстану; в) экономикалық тиімділікті зерттеу есебі.

Графикалық материалдар тізімі (міндетті сызбалар дәл көрсете отырып):

Дипломдық жұмыс 39 беттен, 3 суреттен, 5 кесте-сызбалардан құралған.

Ұсынылатын негізгі әдебиеттер: 11 атаулардан

Дипломдық жұмысты дайындау

КЕСТЕСІ

Бөлім атауы, зерттеп дайындалатын мәселелер тізімі	Ғылыми жетекшіге ұсыну мерзімдері	Ескерту
Технологиялық бөлімі	06.01.23ж. – 27.02.23ж.	орындалды
Ұйымдастыру бөлімі	28.02.23ж. – 12.04.23ж.	орындалды
Конструкторлық бөлімі	13.04.23ж. – 29.05.23ж.	орындалды

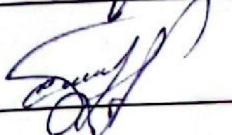
Аяқталған дипломдық жұмыс үшін, оған қатысты бөлімдердің жұмыстарын көрсетумен, кеңесшілер мен норма бақылаушының қойған қолдары

Бөлімдер атауы	Кеңесшілер, аты, әкесінің аты, тегі, (ғылыми дәрежесі, атағы)	Қол қойылған күні	Қолы
Дипломдық жұмыстың негізгі бөлімдері	Ж.Б. Омарова, аға оқытушы	2.06.23	
Норма бақылау	Г.Б.Жаркимбаева аға оқытушы	26.05.23	

Ғылыми жетекші

Білім алушы тапсырманы орындауға алды

Күні

Омарова Ж.Б.

Елеусінұлы М.

«2» 06 2023ж

АҢДАТПА

Дипломдық жұмыстың мақсаты – Қазақстан Республикасындағы жетекші теңіз порты «Құрық Порты» ЖШС даму жағдайын қарастыра отырып, порттағы сапа менеджмент жүйесі элементтеріне талдау жасау және СМЖ нәтижелелігін қарастыру.

Дипломдық жұмысты жазу барысында Құрық порты кеңінен зерттелді. Құрық порты мұнай өнімдерін, астықты, контейнерлерді және басқа да тауарларды қоса алғанда, жүктердің кең спектрін өңдейтін Қазақстанның ірі көлік тораптарының бірі болып табылады. Оның стратегиялық орналасуы мен заманауи инфрақұрылымы оны Елдің көлік-логистикалық секторында маңызды ойыншы етеді. «Құрық Порты» ЖШС Құрық ауылында осы секторларды дамытуға бағытталған бірнеше жобалармен ауыл шаруашылығы мен жаңартылатын энергетиканы қоса алғанда, басқа салаларға да қатысады. Жалпы, Құрық порты Қазақстанның көлік-логистикалық секторындағы маңызды порт болып табылады және оның одан әрі дамуы ел экономикасына оң әсер етеді деп күтілуде.

Дипломдық талдау порттағы СМЖ талдау және жұмыс тәжірибелерін қарастыра отырып, СМЖ нәтижесі мен артықшылығын зерттеуге арналған. СМЖ элементтеріне яғни стандарттарға сәйкес талдау жүргізілді.

Диплом жұмысы 3 бөлім, кіріспе, қорытынды және қолданылған әдебиеттер тізімінен тұрады.

АННОТАЦИЯ

Цель дипломной работы – анализ элементов системы менеджмента качества в порту и рассмотрение результативности СМК, рассматривая состояния развития ведущего морского порта Республики Казахстан ТОО «Порт Курык».

При написании дипломной работы детально изучался Порт Курык. Порт Курык является одним из крупнейших транспортных узлов Казахстана по переработке широкого спектра грузов, включая нефтепродукты, зерно, контейнеры и другие товары. Его стратегическое расположение и современная инфраструктура делают его важным игроком в транспортно-логистическом секторе страны. ТОО "Порт Курык" участвует в других отраслях, включая сельское хозяйство и возобновляемую энергетику, с несколькими проектами, направленными на развитие этих секторов в селе Курык. В целом, порт Курык является важным портом в транспортно-логистическом секторе Казахстана, и ожидается, что его дальнейшее развитие окажет положительное влияние на экономику страны.

Дипломный анализ предназначен для изучения результатов и преимуществ СМК с учетом анализа и опыта работы СМК в порту. Проведен анализ элементов СМК в соответствии со стандартами.

Дипломная работа состоит из 3 частей, введения, заключения и списка использованной литературы.

ANNOTATION

The purpose of the thesis is to analyze the elements of the quality management system in the port and consider the effectiveness of the QMS, considering the development situation of Kuryk Port LLP, the leading seaport in the Republic of Kazakhstan.

During the writing of the thesis, The Kuryk port was widely studied. Kuryk port is one of the largest transport hubs in Kazakhstan, processing a wide range of cargo, including petroleum products, grain, containers and other goods. Its strategic location and modern infrastructure make it an important player in the country's transport and logistics sector. Kuryk Port LLP is also involved in other sectors, including agriculture and renewable energy, with several projects aimed at developing these sectors in Kuryk village. In general, Kuryk port is an important port in the transport and logistics sector of Kazakhstan, and its further development is expected to have a positive impact on the country's economy.

The diploma analysis is devoted to the study of the result and advantage of the QMS, considering the experience of analysis and work of the QMS in the port. The analysis of QMS elements was carried out in accordance with the standards.

The thesis consists of 3 parts, introduction, conclusion and references.

МАЗМҰНЫ

Кіріспе	9
1 «Құрық Порты» ЖШС туралы негізгі деректер	11
1.1 «Құрық Порты» ЖШС даму тарихы	11
1.2 «Құрық Порты» ЖШС негізгі жұмыс бағыты	14
1.3 «Құрық Порты» ЖШС нарықтағы алатын орны және тиімділігі	15
2 «Құрық Порты» ЖШС сапа менеджмент жүйесі	16
2.1 Жүктерді теңіз арқылы тасымалдау кезінде сапаны басқару жүйесін құру тарихы	16
2.2 Сапа жүйесінің саясаты	17
2.2.1 Сапа жүйесінің мақсаты мен басшылығы	19
2.2.2 Сапа жүйесін енгізудегі артықшылықтары мен сапа жүйесін сертификаттау	21
3 «Құрық Порты» ЖШС сапа менеджменті жүйесін енгізу	25
3.1 Сапа менеджменті жүйесі элементі ISO 9001:2015	25
3.2 Сапа менеджменті жүйесі элементі ISO 45001:2018	28
3.3 «Құрық Порты» ЖШС қолданылатын СМЖ элементтеріне SWOT анализ жасау	31
3.4 СМЖ енгізгеннен кейінгі экономикалық тиімділігін бағалау	33
Қорытынды	35
Пайдаланылған әдебиеттер тізімі	36
Қосымшалар	37

КІРІСПЕ

Сапа менеджмент жүйесі - бұл қызмет немесе бизнес - процестің сапасын бақылау және енгізу үшін қолданылатын жүйе. Бұл жүйенің көмегімен операциялардың сапасын бақылауға, сапаны жақсартуға және қателерді азайтуға болады. Сапа жүйесін басқару әртүрлі техникалық жобалар мен бизнес-процестердің сапасын қамтамасыз ету үшін пайдаланылуы мүмкін. Сапаны басқару жүйесін жүйелі, процеске бағытталған, деректерге негізделген және үнемі жетілдіруге бағытталған деп сипаттауға болады. Ол сондай-ақ ұйымның табысқа жетуін қамтамасыз ету үшін оның барлық деңгейлерінен күшті басшылық пен міндеттемені талап етеді. Кәсіпорындардағы сапаны басқару жүйесі өндірілетін өнімнің қажетті сапа стандарттарына сәйкестігін қамтамасыз ету үшін енгізілетін процестер мен процедуралар жиынтығын қамтиды.

СМЖ екі маңызды функцияны орындайды:

- ұйымның өнімдері немесе қызметтері тұтынушылардың үміттеріне сәйкес келуін немесе асып түсуін, салалық стандарттарға сәйкес келуін және ұйымның табысына ықпал етуін қамтамасыз ету;
- сәйкессіздіктерді анықтау және жою, сондай-ақ нормативтік талаптар мен салалық стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз ету.

«Құрық порты» ЖШС Транскаспий темір жолы мен Батыс Еуропа-Батыс Қытай автомагистралін қоса алғанда, негізгі көлік маршруттарының жанында стратегиялық түрде орналасқан. Бұл оны Еуропа мен Азия арасындағы жүктерді тасымалдаудың маңызды торабына айналдырады. Сапаны қамтамасыз ету бойынша жүйелі жүргізілетін шаралар порттың күнделікті немесе мерзімді түрде атқаратын жұмыстарын қамтиды.

Порттың СМЖ-сі мыналарды ескеру керек:

- порттың өзгешелігін;
- оның көлемін (үлкен немесе кішілігін);
- порттың құрылымын және оның ұйымдастырылуын.

Дипломдық жұмысты жазу барысында халықаралық су жолдары бойынша тасымалдауды байланыстыратын, Қазақстандағы ең үлкен паром кешендерінің бірі «Құрық Порты» ЖШС қарастырылды. Бұл жұмыстың мақсаты – «Құрық Порты» ЖШС сапа менеджмент жүйесі элементтерін талдау және сапа менеджмент жүйесін енгізу, сондай-ақ жүйенің артықшылықтары мен нәтижелерін анықтау.

Бірінші бөлімде «Құрық Порты» ЖШС туралы негізгі мағлұматтар қарастырылған. Порттың тарихы, жасалып жатырған жұмыстарының бағыты, су жолында тасымалдау көрсеткіштері, сондай-ақ порттың жүргізіп отырған саясаты көрсетілген.

Екінші бөлімде «Құрық Порты» ЖШС сапа жүйесінің саясаты, жүктерді пароммен теңіз арқылы тасымалдау кезінде сапаны басқару жүйесін құру тарихы, сапа жүйесіндегі басшылығы, мақсаты және сапа жүйесін

сертификаттау туралы және сапа жүйесін енгізудегі артықшылықтары жайлы айтылған.

Үшінші бөлімде «Құрық Порты» ЖШС қолданылатын СМЖ элементтері ИСО 9001:2015, ИСО 45001:2018 стандарттарына толықтай тоқталды. Тиімді немесе тиімсіз және мүмкіндіктері мен қауіп-қатерлерін анықтау үшін SWOT анализ жасалды. Барлығынан кейін яғни, сапа менеджмент жүйесі енгізілгеннен кейін олардың экономикалық әсері есептеліп, талқыланды.

Сонымен қатар, сапа менеджменті жүйесін енгізу бірнеше артықшылықтар ұсынды:

- 1) Өнімдер мен қызметтерді ұсына отырып, бәсекелестіктен ерекшелену;
- 2) Процестерді жүйелеу, бұл жоғары өнімділікке және ресурстарды үнемдеуге айналады;
- 3) Ұйымды кеңейту: өндірісті ұлғайту тұрғысынан, жаңа жеткізушілер немесе тұтынушылар;
- 4) Сапа стандарттарын бөлісетін ұйымдар тобына қосылу.

1 «Құрық Порты» ЖШС туралы негізгі деректер

1.1 «Құрық Порты» ЖШС даму тарихы

Құрық порты – Қазақстанның Құрық ауылында орналасқан теңіз порты. Бұл мұнай мен газ өнімдеріне, сондай-ақ Қазақстаннан бүкіл әлем бойынша әртүрлі елдерге экспортталатын басқа да тауарларға арналған ірі көлік торабы. Портты "Қазақстан темір жолы" ұлттық теміржол компаниясы (ҚТЖ) басқарады және соңғы жылдары өзінің өткізу қабілеті мен тиімділігін арттыру мақсатында айтарлықтай жаңғырту мен кеңейтуден өтті. Құрық порты Қазақстан Республикасының тұңғыш Президенті Н.Назарбаевтың 2013 жылғы 12 қараша күні «Нұрлы жол» Қазақстан тұрғысынан ірі бизнес - логистикалық аймақтық жобаға айналу тұрғысынан, сондай-ақ «Жаңа Жібек Жолы» жобасы аясында құрылды. Құрық портының бастапқы керекті құрылыс жұмыстары 2015 жылдың сәуір айында қолға алынып, басталып кетті [1].

Жобаның жалпы құны 1 миллиард долларға бағаланады және Құрық портын Қазақстанның ірі қалаларымен байланыстыратын жүк кемелеріне арналған айлақтар, контейнерлік терминалдар, қоймалар, автомобиль және темір жолдар сияқты инфрақұрылым құрылысын қамтиды.

«Құрық Порты» ЖШС графикалық макеті 1 - суретте көрсетілген.



1 сурет – «Құрық Порты» ЖШС графикалық макеті

Құрылыс аяқталғаннан кейін Құрық порты жылына 25 миллион тоннаға дейін асуға қабілетті Каспий теңізі аймағындағы ең ірі порттардың біріне айналады. Бұл Даму Орталық Азия мен Еуропа арасындағы сауданың өсуіне ықпал етеді, сондай-ақ Құрық порты аймағында жергілікті қауымдастықтар үшін жаңа жұмыс орындарын ашады.

«Құрық порты» ЖШС 2018 жылы 17 қаңтарда «Транскаспий халықаралық көлік маршруты» Халықаралық қауымдастығының мүшесі болды.

Транскаспийлік халықаралық көлік маршруты (ТХКМ) – Қазақстан, Әзірбайжан және Грузия арқылы Қытай мен Еуропаны байланыстыратын мультимодальды көлік желісі болып табылады. ТХКМ Каспий теңізіндегі Қазақстандағы Ақтау және Әзірбайжандағы Баку сияқты теңіз порттарын қамтиды. Құрық портын дамыту көлік байланыстарын жақсарту арқылы басқа елдермен саудаға жәрдемдесу арқылы өз экономикасын әртараптандыру жөніндегі Қазақстанның күш-жігерінің бір бөлігі болды. TITR Суэц каналы арқылы өтетін дәстүрлі теңіз маршруттарымен салыстырғанда жылдам балама маршрут ұсынады, бұл транзиттік уақытты 2 аптаға дейін қысқартады.

Транскаспий халықаралық көлік маршруты 2-суретте көрсетілген.



2 сурет – Транскаспий халықаралық көлік маршруты

Мамандар жүктерді тасымалдауға арналған шатыр жасау үшін теңіз түбін қазды. Автокөлікке арналған шатыр 174 метр қашықтыққа созылады және

жолаушыларға да, жүктерге де бақылау – өткізу пунктімен жабдықталған. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін барлық көлік құралдары радиациялық бақылау жүйесі арқылы тексеріледі. Сонымен қатар, порттың үздіксіз жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін кедендік рәсімдеу және уақытша сақтау қоймасы сияқты қажетті нысандар салынды. Қосымша инфрақұрылымға әкімшілік және өндірістік ғимараттар, сұрыптау станциялары және трансформаторлық қосалқы станциялар кешені кіреді.

2016 жылы жалпыұлттық телекөпір кезінде бірінші өткізу кешені мен темір жол іске қосылған болатын. Содан бері Қазақстанға Кавказ бен Еуропаға тікелей жол ашқан бұл нысан арқылы миллиондаған тонна жүк тасымалданды. Порт су жолдарымен өзінің бірінші миллион тасымал жүгін 2017 жылы жеткізді. Паром кешені арқылы бастапқыда Әзербайжанмен қатынас орнаған болса, кейін басқа елдермен толығымен түсті. Қазіргі кезде Құрық порты Қазақстанмен қоса Шығыс Азия елдерінен бастап Каспий теңізі арқылы сонау Еуропа мемлекеттеріне байланыс орналастыруда. Соңғы жылдары астықты ауыстырып тиеу бойынша порттың қуатын дамытуға басты назар аударылды, 2025 жылы жаңа астық терминалын салу жоспарлануда. Терминалдың өткізу қабілеті 120 000 тоннаны құрайды және астықты ауыстырып тиеуге арналған заманауи жабдықтармен жабдықталған. Кемелерге техникалық жөндеу және жасап шығару, бөлшектік конструкция өндіру бағыты бойынша да қызметтер қызып жүріп жатыр.

Құрық порты Батыс Қазақстандағы Каспий теңізінде де орналасқан және ТХКМ бойынша жүктерді тасымалдау үшін маңызды торап ретінде қызмет етеді. Онда Азия мен Еуропа арасындағы тауарлардың тиімді қозғалысына ықпал ететін контейнерлік терминалдар, қоймалар, теміржол байланысы және жол желісі бар заманауи инфрақұрылым бар.

Қазіргі уақытта басқа аудан, аумақтарға Боржакты – Ерсай темір жолдары арқылы жөнелтулер жүргізіледі. Осыған орай, теңіз жағасына дейін жүк жөнелту көрсеткішінің ұлғайып келе жатқаны байқалады.

Бүгінде Құрық порты мұнай өнімдерін, астықты, контейнерлерді және басқа да тауарларды қоса алғанда, жүктердің кең спектрін өңдейтін Қазақстанның ірі көлік тораптарының бірі болып табылады. Оның стратегиялық орналасуы мен заманауи инфрақұрылымы оны Елдің көлік-логистикалық секторында маңызды ойыншы етеді. «Құрық Порты» ЖШС Құрық ауылында осы секторларды дамытуға бағытталған бірнеше жобалармен ауыл шаруашылығы мен жаңартылатын энергетиканы қоса алғанда, басқа салаларға да қатысады. Жалпы, Құрық порты Қазақстанның көлік-логистикалық секторындағы маңызды порт болып табылады және оның одан әрі дамуы ел экономикасына оң әсер етеді деп күтілуде.

1.2 «Құрық Порты» ЖШС негізгі жұмыс бағыты

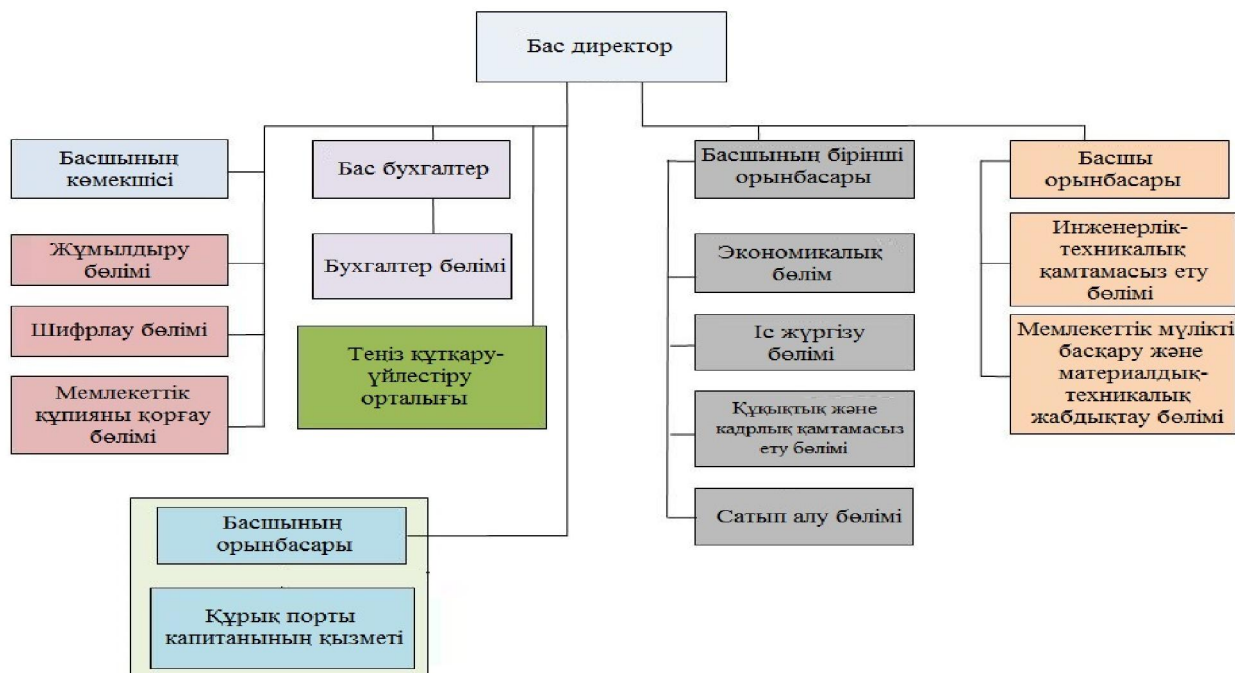
«Құрық Порты» қазіргі таңда тек қана жүк тасымалдау ғана емес бірнеше бағытпен жұмыс жасауда. «Құрық Порты» негізгі қызмет бағыттары 1 кестеде көрсетілген.

➤ Каспий теңізі арқылы шектесетін елдерге паром кешені арқылы жүк тасымалдау;
➤ Көлік-логистикалық орталығындағы уақытша сақтау қоймасына жүктерді сақтау;
➤ Кеме жөндеу зауыты арқылы 600 тоннаға дейінгі кемелерді жөндеуден өткізу;
➤ Каспий теңізіндегі мұнай-газ саласының жобалары үшін Құрық портының өндірістік кешенінің цехтарында металл конструкцияларын өндіру;
➤ Каспий теңізінің мұнай-газ жобаларының қажеттіліктері үшін кессон өндіру;
➤ Құйылмалы жүктерді сақтау терминалында мұнай және мұнай өнімдерін сақтау және тасымалдау.

1 кесте – «Құрық Порты» ЖШС жұмыс бағыты

Портта осы бағыттар бойынша жұмыстар жасалады және дұрыс атқарылуын қамтамасыз етеді.

«Құрық Порты» ЖШС ҰЙЫМДЫҚ ҚҰРЫЛЫМЫ



3 сурет – «Құрық Порты» ЖШС ұйымдық құрылымы

Порттағы су жолдары арқылы тасымалдау кешені Қазақстанды халықаралық көлік дәліздеріне қосуда, жеткізу мерзімдерін қысқартуда, көліу процестерін жеңілдетуде және тауарлар құнын төмендетуде шешуші рөл атқарады. Елдің экспорттық және транзиттік әлеуетін дамыта отырып, бұл көлік дәліздері арасындағы бәсекелестікті күшейтеді және мультимодальды тасымалдауды ынталандырады. Сайып келгенде, бұл Қазақстанның инфрақұрылымын Еуразиялық халықаралық сауда ағынымен байланыстырады.

1.3 «Құрық Порты» ЖШС нарықтағы алатын орны және тиімділігі

Құрық порты Орталық Азия мен Еуропа, сондай-ақ Қытай мен басқа да Азия елдері арасындағы сауданың маңызды қақпасы ретінде қызмет етеді. Порттың орналасуы оны Қазақстанның экономикалық нарығының маңызды бөлігіне айналдырды. Құрық порты мұнай, газ, металдар, химикаттар және ауыл шаруашылығы өнімдері сияқты қазақстандық тауарлар үшін халықаралық нарықтарға қолжетімділікті қамтамасыз етеді. Порт сонымен қатар машина жабдықтары мен тұтыну тауарларын қоса алғанда, Қазақстанға импортты жеңілдетуде маңызды рөл атқарады. Қазақстанның ірі экспорттаушы ел – Қытаймен кең тұтыну нарығы бар Еуропа арасындағы көпір ретіндегі орналасуы Қытайдың «Бір белдеу, бір жол» бастамасы үшін маңызды мәнге ие. Орталық Еуразиядағы транзиттік дәлізді дамыту бұл жоба үшін өте маңызды, бұл Құрық портының паром кешенін маңызды құрамдас бөлікке айналдырады.

Экономикалық нарықтағы тиімділік тұрғысынан Құрық порты заманауи технологиялық жүйелерді пайдалана отырып, жүктерді тиімді өңдеуге мүмкіндік беретін заманауи инфрақұрылымы үшін сала сарапшылары ретінде танылды. Порт 40 тоннаға дейін контейнерді көтеруге қабілетті крандармен жабдықталған сақтау орындары бар контейнерлік терминалдар сияқты әртүрлі қызметтерді ұсынады.

Құрық порты халықаралық сауда мен экономикалық ынтымақтастықты дамытуда маңызды рөл атқарады. 2018 жылы портта екі ел арасындағы логистикалық және көлік байланыстарын нығайту жолдарын талқылау үшін Үкімет, бизнес және ғылыми орта өкілдерін жинаған Қытай - Қазақстан халықаралық логистикалық форумы өтті. Жалпы, Құрық портының стратегиялық орналасуы қазіргі заманғы қуаттылығымен ұштастыра отырып, оны тек Қазақстанда ғана емес, Өзбекстан, Түркия, Иран және т. б. сияқты көрші елдерде де экономикалық өсуге елеулі үлес қосатын Орталық Азияның ең перспективалы порттарының біріне айналдырады.

2 «Құрық Порты» ЖШС сапа менеджмент жүйесі

2.1 Жүктерді теңіз арқылы тасымалдау кезінде сапаны басқару жүйесін құру тарихы

Теңіз жүктерін тасымалдау кезінде сапа менеджменті жүйесінің құрылу тарихы 1948 жылы халықаралық теңіз ұйымы ХТҰ (International Maritime Organization (IMO)) құрылған 20 ғасырдың басынан басталады. ХТҰ теңіздегі қауіпсіздік пен қоршаған ортаны қорғауға қатысты халықаралық стандарттар мен ережелерді әзірлеуге және жұмыс істеуге жауапты [2].

1970 жылдардың аяғында кеме қатынасы қауіпсіздігіне қатысты алаңдаушылық халықаралық жүзу қауіпсіздігін басқару кодексі деп аталатын жаңа ережелер жинағын жасауға әкелді. Бұл кодекс белгілі бір көлемдегі немесе қауіпті жүктерді тасымалдайтын барлық кемелердің бортында бекітілген жүзу қауіпсіздігін басқару жүйесі болуын талап етеді.

ХТҰ Ассамблеясының сол сессиясында А.643 (16) – «ұйымның ұзақ мерзімді жұмыс жоспары (1996 жылға дейін)» қарары қабылданды, онда теңіздегі қауіпсіздік комитеті «кемелерді пайдалану қауіпсіздігі үшін борттағы және жағалаудағы басқару» мәселесі бойынша материалдарды әзірлеуді қамтамасыз етуі керек деп көрсетілді.

Жүзу қауіпсіздігін басқару кеме операцияларының барлық аспектілерінің қауіпсіз және тиімді орындалуын қамтамасыз етуге арналған. Ол ықтимал қауіптерді анықтау, тәуекелдерді бағалау, бақылау құралдарын енгізу, тиімділік мониторингі, оқиғалар немесе жазатайым оқиғалар туралы жедел хабарлау рәсімдерін қамтиды.

Дүние жүзіндегі ту мемлекеттері немесе порт билігі сияқты реттеушілер ұсынған кодексіне сәйкестік талаптарынан басқа, көптеген жүк тасымалдау компаниялары ISO 9001:2015 сияқты басқа сапа менеджменті жүйелерін өз еркімен енгізеді, онда ұйымдардың тұтынушылардың қажеттіліктерін бір уақытта қанағаттандыра алатындығы туралы ұсыныстар бар. Заңнамалық талаптар атап айтқанда, жүйенің сапасын басқару (СМЖ).

1991 жылдың сәуір айының соңында отыз бес теңіз компаниясы халықаралық кеме менеджерлері қауымдастығын (International Ship Manager's Association, ISMA) құрды, оның мүшелері өз флотын өз бетінше пайдаланатын, осы Кодексті мойындайтын және өзінің басқару жүйелерін оның талаптарына сәйкестігіне сертификаттаудан өтуге дайын кез келген кеме иелері болуы мүмкін. Компанияға берілген сертификат оның басқару жүйесі көлік қызметтерінің тиісті сапасын қамтамасыз ететіндігін білдіреді.

Теңіз тасымалының сапасын тасымалдауға арналған шартта немесе басқа да осыған ұқсас құжаттарда көрініс табатын клиенттердің нақты қажеттіліктеріне, сондай-ақ тасымалдаушының қоршаған ортаны қорғау жөніндегі халықаралық талаптарды сақтау шарттарына байланысты ғана қарау керек.

Жүкті тасымалдау мына шарттармен сапалы орындалды:

- белгіленген мерзімде орындалды;
- жүктің мөлшері өзгерген жоқ;
- тасымалданатын тауарлардың сапасы өзгерген жоқ;
- қосымша өнімсіз шығыстарға қажеттілік туындамады (мысалы, жүкті қайта есептеу, артық салмақтау, мақсатсыз жіберілген жүкті іздестіру, сұрыптау (қайта сұрыптау кезінде) - атауы бойынша, тағайындалған порттар, жүк иелері бойынша, ыдысты түзету, сот шығындары).

Кеме иелері үшін алдын-ала келтірілген залалдың маңызы зор – жүк иелерінің талаптары бойынша төленетін өтемақыларды азайту, сондай-ақ әлемдік көлік нарығында сенімді тасымалдаушының беделін сақтау.

Жүктің сақталмауы әдетте түсіндіріледі:

- жүктің сапасының толық немесе ішінара жоғалуына әкелген бүлінуі немесе зақымдануы;
- орын санының немесе жүктің салмағының жетіспеушілігі (ұрлау белгілері жоқ);
- жүкті ұрлау (бақылау ленталарын, пломбаларды бұзу, ашу, бұзу).

Сақталмаған тасымалдар кезінде тасымалдаушы мен клиенттің тікелей экономикалық шығындарынан басқа, тараптардың талаптарды реттеу және өз мүдделерін қорғау жөніндегі коммерциялық-құқықтық қызметі жандандырылады. Бұл, сайып келгенде, көлік процесіне қатысушылардың негізсіз шығындарына әкеледі.

2.2 Сапа жүйесінің саясаты

«Құрық Порты» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі Қазақстан Республикасының ірі порты бола отырып, порт қызметтерін пайдаланушыларға барынша ең жоғарғы дәрежедегі қызметтерді көрсетуге ұмтылады.

Бұл мақсатты саясаты қылып жүзеге асыру жолында төмендегідей жолдарды ұстанады :

1) Клиенттердің қажеттіліктерін түсіну: порт басшылығы клиенттердің қажеттіліктері мен үміттерін түсіну үшін нарықтық зерттеулер жүргізуі керек. Бұл клиенттер тасымалдағысы келетін жүк түрлерін, жөнелту жиілігін және қажетті қызмет көрсету деңгейін анықтауды қамтиды;

2) Клиентке бағытталған саясатты әзірлеу: клиенттердің қажеттіліктеріне сүйене отырып, порт басшылығы клиенттердің қанағаттануын бірінші орынға қоятын саясат пен процедураларды әзірлеуі керек. Бұл қызмет көрсету сапасына, сенімділікке және жауап беру жылдамдығына қатысты тиімділік мақсаттарын белгілеуді қамтиды;

3) Клиенттерге тамаша қызмет көрсетуді қамтамасыз ету: порт басшылығы барлық қызметкерлердің клиенттерге тамаша қызмет көрсетуге үйретілуін қамтамасыз етуі керек. Бұған клиенттердің сұраныстарына жедел

жауап беру, шағымдарды тез шешу және порт қызметтері туралы нақты ақпарат беру кіреді;

4) Жоғары сапалы инфрақұрылымды қолдау: порт басшылығы клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын жоғары сапалы инфрақұрылымды қолдауға инвестиция салуы керек. Бұл нысандардың қауіпсіз және тиімді болуын қамтамасыз етуді қамтиды;

5) Үздіксіз жетілдіру: порт басшылығы тұтынушылардың пікірлерін үнемі бағалап, тұтынушылардың қажеттіліктерін жақсырақ қанағаттандыру үшін саясатқа, процедураларға және қызметтерге жақсартулар енгізуі керек. Бұл процестерді оңтайландыру және тұтынушылармен байланысты жақсарту үшін технологияны пайдалануды қамтиды;

6) Порттағы қызметкерлердің біліктіліктерін жақсартуды және сапалы түрде өзгертуді көздейді;

7) СМЖ бойынша порттың қабілеттерін дамытуда қызметшілердің біліктіліктерін арттырады.

Жоғарыда аталған міндеттемелер портты алға жетелеуде барлық бөлімшелер бойынша қолға алынады және ұдайы даму үстінде болады.

Порттың СМЖ-сі мыналарды ескеру керек:

- порттың өзгешелігін;
- оның көлемін (үлкен немесе кішілігін);
- порттың құрылымын және оның ұйымдастырылуын.

Құрық портындағы сапаны басқару саясаты келесі элементтерді қамтиды:

1. Қорғау және қорғау: саясат адамдарды, тауарларды және қоршаған ортаны қорғауға басымдық беруі керек;

2. Экологиялық жауапкершілік: саясат тұрақты әдістер арқылы қоршаған ортаға әсерді барынша азайтуды қамтамасыз етуі керек;

3. Нормативтік актілер мен стандарттарға сәйкестік: саясат тиісті нормативтік актілер мен салалық стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз етуі тиіс;

4. Клиентке бағдарлау: саясат клиенттердің қажеттіліктері мен үміттерін қанағаттандыруға басымдық беруі керек;

5. Тұрақты жетілдіру: саясат тұрақты бағалау және кері байланыс арқылы үздіксіз жетілдіруге баса назар аударуы керек;

6. Көшбасшылықты ұстану: саясат жоғары басшылықтың қолдауы мен міндеттемесіне ие болуы керек;

7. Қызметкерлерді тарту: саясат қызметкерлердің сапаны басқару әрекеттеріне қатысуын ынталандыруы керек;

8. Процесс тәсілі: саясат жақсы нәтижеге жету үшін процестерді жетілдіруге бағытталуы керек;

9. Деректерге негізделген шешімдер қабылдау: саясатта ақпараттандырылған шешімдер қабылдау үшін деректерді пайдалануға ерекше назар аудару керек;

10. Байланыс және ынтымақтастық: саясат ұйымның барлық деңгейлерінде байланыс пен ынтымақтастыққа ықпал етуі керек.

Теңіз көлігі – бұл халықаралық сала, сондықтан кеме қатынасы көптеген халықаралық және ұлттық-техникалық нормалар мен қауіпсіздік пен қоршаған ортаны қорғау стандарттарын қанағаттандыруы керек.

Порттың сапа жүйесі тиісті түрде құжатталуы керек.

СМЖ құжаттарының құрамына мыналар кіреді:

- сыртқы нормативтік құжаттар (ұлттық және халықаралық стандарттар ұлттық нормалар мен заңдар, техникалық шарттар);
- ішкі нормативтік құжаттар (сапа жөніндегі Нұсқаулық, компания стандарттары, рәсімдер, лауазымдық нұсқаулықтар, әдістемелер).

Олар жүктерді тасымалдаудың жоғары сапасына қол жеткізуде, көлік флотын пайдалануды басқаруда компанияның таңдаған бағытын (компания саясатын) анықтайды. Тиісті нұсқаулар, әдістер мен процедуралар порттың кемелеріндегі көптеген өндірістік операцияларды реттейді, олардың талаптарын экипаждың барлық мүшелері білуі және орындауы керек.

Кемелерде екі басқару жүйесі жұмыс істейді:

- қауіпсіздік (Safety Management System);
- сапа (Quality Management System), олар көбінесе кемеңің қауіпсіздігі мен пайдалану сапасын басқарудың бір жүйесіне біріктіріледі.

2.2.1 Сапа жүйесінің мақсаты мен басшылығы

«Құрық Порт» ЖШС-нің сапа менеджменті жүйесін енгізу жөніндегі нақты мақсаты порттың тиімді және қауіпсіз жұмысын қамтамасыз ету болып табылады. Бұл тұтынушылардың қанағаттануын арттыруды, тәуекелдер мен оқиғаларды азайтуды, ережелер мен стандарттарды сақтауды, экологиялық тұрақтылықты арттыруды және процестер мен қызметтерді үнемі жетілдіруді қамтуы мүмкін. Сапа менеджменті жүйесін енгізу сонымен қатар қызметкерлердің сапа менеджменті әрекеттеріне қатысуын арттыруға көмектеседі. Тұтастай алғанда, сапа менеджменті жүйесінің мақсаты теңіз портының тәуекелдерді азайту және тиімділікті арттыру кезінде мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттеріне сәйкес келетін жоғары сапалы қызметтерді ұсынуын қамтамасыз ету болып табылады.

Құрық портының паром кешенінің сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) халықаралық стандарттар мен нормативтік актілерге сәйкес келетін тиімді жұмысты қамтамасыз етуге, өнімділікті ұдайы арттыруға, персоналды оқыту мен қолдауды қамтамасыз етуге, тәуекелді басқару стратегияларын енгізуге және мүдделі тараптармен нақты байланыс арналарын белгілеуге жауапты. Оның жалпы міндеті Қазақстанның экспорттық және транзиттік әлеуетін дамытуға ықпал ете отырып, кешен жұмысындағы тиімділік пен қауіпсіздіктің жоғары деңгейін қамтамасыз ету болып табылады.

Сапаны қамтамасыз ету – бұл барлық процестердің белгіленген стандарттармен мен процедураларға сәйкес орындалуын қамтамасыз етуді, сондай-ақ кез келген мәселелер мен сәйкессіздіктерді жедел қарауды және

шешуді қамтиды. Өз қызметінде сапаға басымдық бере отырып, кешен өзінің мүдделі тараптары арасында сенімді нығайтуға, сондай-ақ әлемдік нарықта өзінің беделі мен бәсекеге қабілеттілігін арттыруға ұмтылады [3].

Сапа менеджменті жүйесінің басты назарында сапа, белгіленген стандарттар мен рәсімдердің сақталуын және кез келген проблемалар мен сәйкессіздіктерді жедел шешуді қаматамасыз ете отырып, клиенттердің үміттерін қанағаттандыру немесе олардан асып түсу міндеттемесі бар.

Сапа менеджменті жүйесіндегі бекітулі мақсаттар.

Сапа менеджменті жүйесі жоғары сапа стандарттарын сақтауға және клиенттердің үміттердің қанағаттандыруға бағытталған. ИСО 9000 стандарттарында СМЖ талптары мен өнім талаптарын ажырататын кіші топтар бар.

ҚР СТ ИСО 9001 кез келген саладағы ұйымдарға қолданылатын СМЖ-ға қойылатын талаптарды бекітеді және стандарт талаптарының шеңберінен шығуы мүмкін. Бұл талаптар көбінесе тенденциялармен байланысты және оларды техникалық сипаттамаларда, өнім стандарттарында келісімшарттарда және ережелерде табуға болады.

Сапа менеджмент жүйесін дайындап орнықтыру төмендегі кезеңдерді қамтиды [4]:

1 Кезең – жоспарын құру: бұл сапа менеджменті жүйесінің ауқымын анықтауды, мақсаттар мен бейімділіктерді анықтауды және жүйені енгізу үшін қажетті ресурстарды анықтауды қамтиды.

Оларға жатады:

- СМЖ - нің бекітілген стандарттары бойынша бекіту;
- керекті құжаттардың қалай және қандай жұмыстар арқылы іске асырылатынын анықтау;
- стандарттарды орнықтыру үшін әртүрлі жолдарын табу;
- СМЖ дайындауға және талқылауға арналған кеңес құру және жан жақты қарастыру;
- Жұмыскер басшылары мен қызметкерлердің біліктілігін жоғарылату;
- Сапа бойынша міндеттемелерді бекіту және жүзеге асыру.

Осы бөлімде СМЖ-нің дайындау, ендіру және дамыту шешімдері ИСО 9000 бойынша қарастырылады.

2 Кезең – құжаттама: бұл сапа менеджменті жүйесінің қалай жұмыс істейтінін сипаттайтын саясат, процедуралар және жұмыс нұсқаулары сияқты құжаттарды жасауды қамтиды.

3 Кезең – іске асыру: бұл қызметкерлерді жаңа процедураларға үйретуді, аудит жүргізуді және тиімділік мониторингін қоса алғанда, сапа менеджменті жүйесін іс-әрекетке енгізуді қамтиды.

4 Кезең – бағалау: бұл ішкі аудиттер, тұтынушылардың пікірлері және басқа көрсеткіштер арқылы сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін бағалауды қамтиды.

5 Кезең – жақсарту: бұл жақсарту бағыттарын анықтауды және оның тиімділігін үнемі арттыру үшін сапа менеджменті жүйесіне өзгерістер енгізуді қамтиды.

Осы кезеңдердің барлығында сапа менеджменті жүйесінің олардың қажеттіліктері мен үміттеріне сәйкес келуін қамтамасыз ету үшін барлық мүдделі тараптарды, соның ішінде қызметкерлерді, клиенттерді және жеткізушілерді процеске тарту маңызды.

«Құрық Порты» ЖШС ішіне сапа бойынша менеджер талабы қарастырылған. Менеджерлер ең алдымен ең жоғарғы басшыға бағынуы міндетті. Олардың басты міндеттері СМЖ қарастыру және соны портқа ендіру, бұл жүйесінің мықты күйде болуын бақылап отыру.

Сапа менеджмент жүйесінің айтарлықтай үлкен ерекшеліктерінің бірі – аталған жүйені іштей бақылап-тексеру, талқылау және оның пайдалы немесе зиян тұстарын тексеру палатасы болады.

СМЖ бөлігін бақылауды әдетте ұйымның ішкі қызметкерлері немесе сыртқы кеңесшілері болып табылатын дайындалған аудиторлар жүргізеді. Ішкі аудиторлар – бұл сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін бағалауға және жақсарту бағыттарын анықтауға үйретілген ұйым қызметкерлері. Ұйым сапа менеджменті жүйесіне тәуелсіз бағалау жүргізу және оның салалық стандарттар мен нормативтік актілерге сәйкестігін қамтамасыз ету үшін сыртқы аудиторларды жалдайды. Аудиттерден басқа, сапа менеджменті жүйесін тексеру клиенттердің кері байланысы, тиімділік көрсеткіштері және басқа бағалау әдістері арқылы да жүргізілуі мүмкін.

Талдау нәтижелеріне сүйене отырып, қолданыстағы жүйені жақсарту үшін қажетті өзгерістер енгізілуі мүмкін. Бұл өзгерістер көрсетілетін қызметтің сапасын арттыру жөніндегі ғылыми-техникалық бағдарламаға енгізілуі мүмкін. Бұл бағдарлама өнімнің сапасын ұлғайту және СМЖ тиімділігін қамтамасыз ету үшін қабылданатын қадамдарды сипаттау керек. Бағдарлама сонымен қатар осы өзгерістерді енгізу кестесін және болашақта СМЖ тиімділігін бақылау жоспарын қамтуы керек.

2.2.2 Сапа жүйесін енгізудегі артықшылықтары мен сапа жүйесін сертификаттау

«Құрық Порты» ЖШС басты мақсатының біріне өнім сапасын қамтамасыз ету механизмін құру болып табылады. Әлемдік тәжірибенің мәлімдемесі бойынша, осы механизмнің маңызды элементі болып сапа жүйесінің ИСО сериясы 9000 халықаралық стандартына сәйкес енгізу, ұйымдастыру және оны сертификаттау болып табылады [5].

ИСО 9000 сериясына сәйкес сапа жүйесін ендіру және сертификаттау Құрық портының паром кешенінің қызметтерінің сапасын қамтамасыз ету және қолданушылардың қанағаттанушылығын арттыру стратегиясының маңызды элементі болып табылады. СМЖ қолжетімділігін үнемі талдай отырып және

кажетті өзгерістер енгізе отырып, порт жоғары сапа стандарттарын сақтай алады және бәсекеге қабілетті нарықта табыстарға жете алады.

Сапа - менеджменті жүйесін құру:

1. Тұтынушылардың қанағаттануын арттыру: сапа менеджменті жүйесі өнімдер мен қызметтердің тұтынушылардың үміттеріне сәйкес келуін немесе асып түсуін қамтамасыз етеді, бұл тұтынушылардың қанағаттануының жоғары деңгейіне әкеледі.

2. Тиімділікті арттыру: сапа менеджменті жүйелері ұйымдарға олардың процестеріндегі кемшіліктерді анықтауға және жоюға көмектеседі, бұл өнімділік пен шығындарды үнемдеуге әкеледі.

3. Тиімді шешім қабылдау: сапа менеджменті жүйелері ұйымдарға тиімді шешімдер қабылдауға және негізделген стратегиялық жоспарлауды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін сенімді деректер мен аналитикалық ақпарат береді.

4. Сәйкестік: сапа менеджменті жүйесін енгізу ұйымдарға заңдық және қаржылық санкциялар қаупін азайта отырып, нормативтік талаптар мен салалық стандарттарды сақтауға көмектеседі.

5. Үздіксіз жетілдіру: сапа менеджменті жүйелері үздіксіз жетілдіру мәдениетін ынталандырады, мұнда ұйымдар жақсарту бағыттарын анықтауға және олардың процестері мен өнімдерін/қызметтерін жақсарту үшін өзгерістер енгізуге тырысады.

6. Жақсартылған бедел: жақсы енгізілген сапа менеджменті жүйесі жоғары сапалы өнімдер мен қызметтерді ұсынғаны үшін ұйымның беделін арттыра алады, бұл тұтынушылардың адалдығын арттыруға және бизнес мүмкіндіктерін кеңейтуге әкеледі [6].

Жалпы, ИСО 9000 сериялы стандарттар Құрық портының паром кешеніне өз клиенттеріне жоғары сапалы қызмет көрсету, процестер мен процедураларды жетілдіру және жалпы өнімділікті арттыру мақсаттарында жетуге көмектесті. Ұйымның сапаға деген адалдығын оның клиенттері мойындады, бұл сатылым мен кірістің өсуіне әкелді. ИСО 9000 сериялы стандарттарын ендіру портқа шығындарды азайтуға және еңбек тәртібін жақсартуға көмектесті, бұл оның қызметкерлеріне және ұйымның жалпы табысына оң әсер етті.

СМЖ стандарттарын ендірудегі басты ерекшеліктері:

- Сапа менеджмент жүйесін ендіру және сертификаттау істері бойынша мемлекеттен қолдау көру;

- Сапа менеджмент саласындағы белестері қарсаңында » Мемлекет басшысы алғысы және «Алтынсапа» байқауының жүргізілуі;

- Сапа менеджментті сертификаттау бойынша органның, бақылап-тексерушілердің болуы;

- Менеджмент қарсаңындағы зерттеу іс-шаралары;

- Менеджмент системасын дайындату және ендірудің әрдайым өзгертіліп тұрған нормативтік және нұсқаулық орны;

- Менеджмент шаруалары қамтитын білім берудің ұйғарылған нақты тобы болуы;

- Менеджмент тақырыбын ауқымды семинарларда түсіндіріп, жеткізу;
- Халық аралық стандарттарға сәйкес болып табылатын компаниялардың біршама көп болып ұлғаюы;
- Қазақстан менеджмент сапасын әзірлеу және дендіру жөніндегі консалтингтік ұйымдар тобының даамуы, бұлардың қызметтерінің дамуы;
- Мамандарды аттестаттау жөніндегі ұйымдар схемасын жасау және көбейту;
- Ұлттық сәйкесінше сертификатын шет елдерде таныстыру және бұған қоса Қазақстандық тауар экспорты үлесінің біршама ұлғаюы [7].

Барлық өлшемдер мен типтегі ұйымдар сапа жүйесін басқару стандартын (СМЖ) қабылдай алады. Бұған өндіріс, денсаулық сақтау, білім беру, қаржы және т.б. сияқты әртүрлі салалардағы кәсіпорындар кіреді. Сапа менеджменті жүйесін енгізу әсіресе өз процестерін жақсартқысы келетін, тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыратын, ережелерді сақтайтын және беделін нығайтқысы келетін ұйымдарда жиі кездеседі. Сонымен қатар, кейбір салаларда жалпы сапаны басқару үшін ISO 9001 сияқты арнайы стандарттар бар.

Сертификаттау – ИСО 9000 сериясының талаптарын қанағаттандыру арқылы ұйымның сапа мен үздіксіз жетілдіруге деген адалдығын көрсету. Бұл сертификаттау клиенттермен, жеткізушілермен және мүдделі тараптармен қарым-қатынаста сенімділікті арттыруға көмектеседі және бизнес мүмкіндіктерін кеңінен кеңейтуге және ұйымның тиімділігін арттыруға әкелуі мүмкін.

СМЖ жүйелеріндегі сертификаттауды енгізудің басты назарларына мыналар жатады:

- СМЖ жүйесінің өзін және оның бөліктерінің нормативтік құжаттарының орныққан талаптарына дәлдігін растау;
- өнімді өндіріп жасаушы арызы мен талап етілген қызмет түрін бекітілген жоспарға сай сапамен келісім шартта көрсеткен уақыттарда және жоспардағы ауқымда тұрақты іске асыру мүмкіншіліктерін бекіту;
- өндірілген затты сертификаттау жағдайында ыңғайлы мүмкіндіктер ұсыну;
- қолданушылардың қызмет түріне сенімділігін көбейту, өндіруші компанияның әкімшілігі бекіткен талаптарға қарай өнімді өндіру және соны ұсынып, жағдай жасау.

СМЖ тиімділігіне кепілдік беру үшін ұйымдар тұрақты сапа аудитін жүргізуі керек. Бұл аудиттер ұйымның процестері мен процедуралары СМЖ талаптарына сәйкес келетіндігін бағалауға және жақсарту бағыттарын анықтауға мүмкіндік береді. Бұл тексерулерді жүргізетін аудиторлардың сауатты болуы және ұйымның СМЖ-ін бағалау үшін қажетті дағдылар мен білімге ие болуы маңызды. Сондай-ақ, аудиторлар ұйымға нақты және құнды кері байланыс беретініне көз жеткізу үшін олардың жұмысы мен жүргізген аудиттерінің сапасы бойынша бағалануы керек. Бұл СМЖ тұтастығын сақтауға

көмектеседі және оның ұйым мен оның мүдделі тараптарының қажеттіліктерін қанағаттандыруды жалғастыруын қамтамасыз етеді [9].

Сапа жүйелерін сертификаттауды жасау процестерін екі кезеңнен қарастыруға болады:

- Сапалар жүйелерін бағалауды жүргізу және басынан тексеріп алу;
- Ақырғы тексеріс, бағалауды орындау және компанияға сапаға сәйкес етілген сертификатты шығару.

Сапа менеджментті қадағалау соңында мына қорытындыларды атауға болады:

- бұл жүйесі ұсынылған міндеттемелерге барлығынан сай келді;
- жүйе жалпылама қарастырғанда талаптарға сәйкес, дегенмен стандарттардан көбірек қателіктер табылған;
- сапа жүйесі ұсынылған міндеттерге сай келмейді.

Алматыдағы «Ұлттық сараптама және сертификаттау орталығы» ААҚ ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 45001 және басқаларын қоса алғанда, сапа менеджменті жүйелерін сертификаттау бойынша қызметтерді ұсынуға рұқсат алды. Осы сертификаттарды алғаннан кейін отандық компаниялар сапаға, экологиялық менеджментке, еңбектің қорғауға және қауіпсіздік техникасына деген адалдықтарын көрсете алады, бұл олардың нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттырып, ел ішінде де, шетелде де жаңа нарықтарға қол жеткізуді жеңілдетеді. Бірлескен сертификаттауды пайдалану сауда кедергілерін жоюға көмектеседі және елдер арасындағы сапа жүйесінің сертификаттарын өзара тануға ықпал етеді, осылайша Қазақстанның сапа жүйесінің сертификатын тануды жеңілдетеді.

СМЖ сертификаты арнайы тестілеуді немесе өнім сапасын талдауды қамтымаса да, сарапшылар нәтижелердің дәлдігі немесе сенімділігі туралы алаңдаушылық болса, ұйымның тестілеу процедураларын бақылай алады. Бұл ұйымның тиісті тестілеу хаттамаларын ұстануын және жоғары сапалы өнім шығаруын қамтамасыз етуге көмектеседі.

СМЖ сертификаты арнайы тестілеуді немесе өнім сапасын талдауды қамтымаса да, сарапшылар нәтижелердің дәлдігі немесе сенімділігі туралы алаңдаушылық болса, ұйымның тестілеу процедураларын бақылай алады. Бұл ұйымның тиісті тестілеу хаттамаларын ұстануын және жоғары сапалы өнім шығаруын қамтамасыз етуге көмектеседі.

Сапа және менеджмент жүйесін сертификаттауда сертификаттауға қажетті сынақтардың барабарлығы, сондай-ақ өндірушінің сынақ жүйесінің қолжетімділігі бағаланады. Бұл өнімнің бекітіліген талаптарға сай екендігіне көз жеткізу үшін оның барлық сипаттамаларын бақылауды қамтиды.

3 «Құрық Порты» ЖШС сапа менеджменті жүйесін енгізу

3.1 Сапа менеджменті жүйесі элементі ISO 9001:2015

Бұл стандарт ISO 9000-ға сипатталған сапа менеджмент қағидатына негізделген. Сипаттамаға бұл қағидат ұйымға неге маңызды екені, әр қағидаттың және негіздеменің тұжырымдамалары, сондай-ақ қағидатқа байланысты басымдылықтың кейбір мысалдары, және қағидатты қолданған кезде ұйымның қызметі нәтижесін жақсарту бойынша типтік әрекеттердің мысалдары кіреді [10].

Сапа менеджментінің принциптері:

- тұтынушыға бағдарлану;
- көшбасшылық;
- адамдардың өзара іс-әрекеті;
- процестік тәсіл;
- жақсарту;
- куәліктерге негізделген шешімдерді қабылдау;
- өзара қатынастар менеджменті.

Сапа менеджмент жүйесін қолдану әрдайым дамып өсуге арналған қызмет түрінің қорытындысын көтеруге септігі болатын және бастаулардың тұрақты базасын қамтитын ұйым барысында дайындалған жоспар болып табылады.

Осы стандартқа негізделген сапа менеджмент жүйесін қолданудан болатын ұйымның ықтимал басымдылығы мыналар болып табылады:

1) қолданушылардың және заң жүзінде қарастырылатын тұстары мен нормативтік-құқықтық міндеттерді қамти алатын өнімдер және қызметтерді ұдайы беріп отыру мүмкіндігі;

2) қолданушылардың көз жеткізулерін арттыру;

3) топқа немесе ұйымның мақсатына қарай тәуекел мен мүмкіншіліктерге бағдар көрсету;

4) СМЖ бекітілген талаптарына сай өздерін көрсету қабілеті.

Осы стандарт ішкі сондай-ақ сыртқы жақтарымен пайдаланылуы мүмкін.

Осы стандарт мыналарды қажет етпейді:

- сапа менеджментінің әртүрлі жүйесі құрылымындағы біртектілігі;
- осы стандарт бөлімдерінің құрылымына байланысты келісілген құжаттама;

- ұйымның қарсаңында бұл стандарттардың өзінің терминологиясын қолдануды.

PDCA циклі арқылы әрекет ету ұйымға бұлардың қызметтерін керекті ресурстармен қамтиды, оның менеджмент шартын іске асырады, жақсы жаққа өзгерту үшін мүмкіншіліктерін табады және орындайды.

PDCA циклі оны жасаушылар в. Эдвардс Деминг пен Уолтер А. Шухарттың атымен аталған Деминг циклі немесе Шухарт циклі деп те аталады.

Бұл кез-келген процеске немесе жүйеге қолдануға болатын мәселелерді шешуге және сапаны жақсартуға арналған жүйелік тәсіл. Бұл цикл көбінесе сапаны басқаруда, жобаларды басқаруда және үздіксіз жетілдіру бастамаларында қолданылады.

PDCA циклінің бірінші кезеңі-мақсаттар мен міндеттерді анықтайтын және оларға жету жоспарын жасайтын жоспарлау. Бұл кезең ақпарат жинауды, деректерді талдауды және ықтимал проблемаларды немесе кедергілерді анықтауды қамтиды.

Екінші қадам - бұл жоспар орындалатын және процесс барысында мәліметтер жиналатын орындалу. Бұл кезең жоспарды жүзеге асыруды және оның бірқалыпты жүріп жатқанына көз жеткізу үшін процесті бақылауды қамтиды.

Үшінші қадам-жоспардың сәтті болғанын немесе болмағанын анықтау үшін орындау кезеңінде жиналған деректерді талдайтын тексеру. Бұл кезең нақты нәтижелерді күтілетін нәтижелермен салыстыруды және кез келген ауытқуларды анықтауды қамтиды.

Төртінші және соңғы қадам - бұл тексеру кезеңінде жүргізілген талдау негізінде жоспарға түзетулер енгізілетін әрекет. Бұл кезең процесті жақсарту және болашақ проблемалардың алдын алу үшін өзгерістерді енгізуді қамтиды.

PDCA циклі-бұл үздіксіз жетілдіру моделі, яғни бұл жоспарлау, орындау, тексеру және белсенді әрекеттердің үздіксіз процесі. Осы циклды үнемі қайталай отырып, ұйымдар жақсарту бағыттарын анықтай алады және уақыт өте келе олардың процестері мен өнімдерін жақсарту үшін біртіндеп өзгерістер енгізе алады.

Тәуекел – сапа менеджменті жүйесінің нәтижелігін қол жеткізу үшін қажетті бағдарланған ойлау. Бағдарланған ойлау – тәуекел тұжырымдамасы осы стандарттың алдыңғы нұсқасын қоса алғанда тұспалданды, мысалы, сәйкессіздік болдырмауға, пайда болатын кез-келген сәйкессіздіктерді талдауға, және олардың болдырмау, қайталанбау бойынша шаралар қабылдауға бағытталған іс-әрекеттердің алдын ала орындалуы.

ISO 9001: 2015 стандартында тәуекелге бағытталған ойлау мен ұйымның контекстіне баса назар аудара отырып, процестерге негізделген тәсіл көбірек қолданылады. Ол сондай-ақ көшбасшылыққа және жоғары басшылықтың сапа менеджменті жүйесіне қатысуына көбірек көңіл бөледі.

ISO 9001: 2015 стандарты сонымен қатар құжаттамаға қойылатын талаптарға икемділікке ие, бұл ұйымдарға құжаттаманың қажетті деңгейін олардың нақты қажеттіліктері мен контекстіне қарай анықтауға мүмкіндік береді.

ISO 9001: 2015 стандарты сонымен қатар ұйымдардан өз өнімдері мен қызметтерін жақсарту үшін олардың білім активтерін анықтауды және басқаруды талап ететін жаңа ұйымдық білім ережесін қамтиды.

Жалпы, ISO 9001: 2015 Қазіргі бизнес тәжірибесі мен қиындықтарын жақсырақ көрсететін заманауи және икемді стандарт ретінде қарастырылады.

ISO 9001 жаңа нұсқасындағы 2008 жылғы нұсқадан негізгі өзгеріс қайта құрылымдалған формат болып табылады. Жаңа нұсқа менеджмент жүйесінің барлық стандарттарының құрылымы мен бөлім атаулары бірдей болуын қамтамасыз ету үшін жасалған он бөлімнен тұрады. Бұл ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 және ISO 22301 сияқты әртүрлі басқару жүйелерін біріктіруді жеңілдетеді. Негізінен, мақсат-басқару жүйелерінің барлық стандарттары үшін біртұтас құрылым құру арқылы интеграцияланған жүйелерді қолдануды жеңілдету.

Ұйымның сапа менеджменті жүйесін қолдану саласы қол жетімді болуға, құжатталған ақпарат ретінде әзірленуге және қолданылуға тиіс. Қолданылу саласы қамтылатын өнім және қызмет түрлерін көрсетуге және сапа менеджменті жүйесін қолдану саласына пайдаланылмайтын ретінде анықтаған осы стандарт талаптарын болдырмау үшін негіздеме беруге тиіс.

Осы стандарт талаптарына сәйкестік, егер қолданылмайтын ретінде белгіленген талаптар ұйымның өнімдері мен қызметтеріне сәйкестікті қамтамасыз ететін қабілетіне немесе жауапкершілігіне әсер етпесе және тұтынушылардың қанағаттануын арттырса ғана мәлімделеді.

Ұйым осы стандарт талаптарына сәйкес қажетті процестермен олардың өзара әрекетін қоса, сапа менеджменті жүйесін әзірлеуге, енгізуге, сүйемелдеуге және тұрақты жақсартуға тиіс.

Ұйым сапа менеджменті жүйесіне қажетті процестерді анықтауға және ұйым шеңберінде олардың қолданылуын анықтауға тиіс, сонымен қатар:

1) осы процестердің қажетті кірістері мен күтілетін шығыстарын анықтауға;

2) осы процестердің нәтижелі жұмыс істеуі мен оларды басқаруды қамтамасыз ету үшін қажет өлшеу критерийлері мен әдістерін (мониторинг, өлшемдер мен қызмет нәтижелерінің тиісті көрсеткіштерімен қоса) анықтауға және қолдануға;

3) осы процестердің бірізділігі мен өзара байланысын анықтауға;

4) осы процестер үшін қажет ресурстарды анықтауға және олардың қол жетімділігін қамтамасыз етуге;

5) осы процестерге қатысты міндеттерді, жауапкершілікті және уәкілеттіктерді бөлуге;

6) қауіп-қатерлер мен мүмкіндіктерді есепке алуға;

7) осы процестерді бағалап, процестердің көзделген нәтижелерге жетуін қамтамасыз етуі үшін қажет кез-келген өзгерістерді енгізуге;

8) сапа менеджменті жүйесі мен процестерін жақсартуға тиіс.

ISO 9001 стандартының жаңа нұсқасындағы негізгі өзгеріс оның құрылымы болып табылады. Жаңа нұсқада әртүрлі басқару жүйелерін біріктіруді жеңілдетуге арналған он бөлім бар. Бұл басқару жүйелерінің барлық стандарттарының құрылысы мен бөлімше атаулары бірдей болатынын білдіреді, бұл интеграцияланған жүйелерді қолдануды жеңілдетеді. Мақсат-қызметкерлерге ISO 9001:2015 стандартының негіздерін түсінуді жеңілдету

арқылы менеджмент жүйесінің барлық стандарттары үшін біртұтас құрылым құру, әсіресе ұйым басшылығы жүйені басқаруды жақсы білсе.

ISO 9001 – бұл ұйымның сапаны бақылауға және әрдайым жетілдіруге деген міндеттемесін растайтын бүкіл әлемде танылған стандарт. Ол ұйымдарға СМЖ құру, енгізу, жұмыс жағдайында ұстау және үнемі жетілдіру үшін негіз береді. Стандарт процестерді басқаруға, клиенттердің қанағаттануын қамтамасыз етуге және нормативтік және заңнамалық талаптарды сақтауға жүйелі көзқарасқа қойылатын талаптарды белгілейді.

ISO 9001 стандарты ұйымның стандарт міндеттемелеріне сай келетін СМЖ жүйесін енгізгенін растайды. Бұл ұйымның қолданушылар мен талаптарға сәйкес келетін өнімдер мен қызметтерді дәйекті түрде ұсыну қабілетін көрсетеді. Стандарт сонымен қатар көшбасшылықтың, тәуекелдерді басқарудың және үнемі жетілдірудің маңыздылығын көрсетеді.

ISO 9001 сертификаты ұйымдарға көптеген артықшылықтар береді, соның ішінде тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру, операциялардың тиімділігін арттыру, тәуекелдерді басқаруды жақсарту және бедел мен сенімділікті арттыру. Бұл сонымен қатар ұйымдарға жақсарту бағыттарын анықтауға және болашақта проблемалардың алдын алу үшін түзету шараларын жүзеге асыруға көмектеседі.

Тұтастай алғанда, ISO 9001 стандарты нарықта бәсекелестік артықшылықты қамтамасыз ету және тұтынушылардың ұйымның өнімдері мен қызметтеріне деген сенімін арттыру арқылы ұйымның сапаны басқару және үздіксіз жетілдіру міндеттемесін растайды.

ISO 9001 сертификаты ұйымдарға көптеген артықшылықтар береді, соның ішінде тұтынушылардың қанағаттануын арттыру, операциялардың тиімділігін арттыру, тәуекелдерді басқаруды жақсарту және бедел мен сенімділікті арттыру. Бұл сонымен қатар ұйымдарға жақсарту бағыттарын анықтауға және болашақта проблемалардың алдын алу үшін түзету шараларын жүзеге асыруға көмектеседі.

ISO 9001 сапа стандарты – бұл әлемдегі атақты стандарт, оның құрамына ұйымда СМЖ құрылады және содан соң оған сертификаттау орындалады. ИСО 9001 стандарттарының шегі отандық та, халықаралық та интерпретацияда түбегейлі қызметтің қолданушылар және бірге серіктестік болу сұраныстарына сай екендігін білу жолында нақты компанияда басқару және бақылаудағы көптеген нұсқаларын бағалау болады.

3.2 Сапа менеджменті жүйесі элементі ISO 45001:2018

ISO 45001: 2018, 2018 жылы ISO/TC 283 техникалық комитеті енгізген, ISO 45001 "еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйелері" жаңа ISO стандартының ағымдағы әзірленуіне жауап береді – пайдалану бойынша ұсыныстары бар талаптар, сондай-ақ көмекші нұсқаулықтар мен стандарттарды әзірлеу.

ISO 45001 стандарты халықаралық еңбекті қорғау ұйымының нұсқаулары, OHSAS 18001 секілді әртүрлі ұлттық стандарттар және халықаралық еңбек стандарттары және ХЕҰ конвенциялары сияқты осы саладағы бұрынғы халықаралық стандарттардың жетістігіне негізделген.

Ұйым жұмысшылардың және оның қызметінің әсеріне ұшырауы мүмкін басқа адамдардың денсаулығын сақтауға және қауіпсіздігін қамтамасыз етуге жауапты. Жауапкершілік физикалық және психикалық денсаулықты сақтау мен қорғауды қамтиды.

Еңбек қауіпсіздігі және денсаулықты сақтау жөніндегі менеджмент жүйесін (ЕҚ және ДС) енгізу ұйымдарға қауіпсіз және денсаулыққа қолайлы жұмыс орындарын құруға, жұмысқа байланысты жарақаттардың және денсаулық жағдайының нашарлауының алдын алуға, сондай-ақ оның ЕҚ және ДС саласындағы қызметінің нәтижелерін ұдайы жақсартуға мүмкіндік беру мақсатына ие.

ЕҚ және ДС менеджмент жүйесін енгізу және оның жұмыс істеуін қамтамасыз ету ұйымның жүзеге асырылатын қызметке тікелей қатысты стратегиялық шешімі болып табылады. ЕҚ және ДС менеджмент жүйесінің тиімділігі ұйымның барлық деңгейлерінде және барлық функционалдық құрылымдарында көшбасшылықтың, міндеттеменің және оның жұмысына қатысудың көрінісіне байланысты [11].

ЕҚ және ДС менеджмент жүйесін енгізу, оның жұмыс істеуін қамтамасыз ету және оны тиімді күйде ұстау, оның тиімділігі мен жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу қабілеті бірқатар негізгі факторларға байланысты, олар мыналарды қамтуы мүмкін:

- 1) жоғары басшылықтың көшбасшылығы, міндеттемесі, жауапкершілігі және есеп беруі;
- 2) ұйымда жоғары басшылық тарапынан компания ішкі мәдениетті құру, басшылық ету және дамыту, ол менеджмент жүйесінің белгіленген нәтижелерді ЕҚ және ДС қолдауды қамтамасыз етеді;
- 3) коммуникация;
- 4) қызметкерлермен консультациялар және қызметкерлердің қатысуы, сондай-ақ қызметкерлердің өкілдерімен консультациялар және өкілдердің қатысуы;
- 5) жүйенің жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін қажетті ресурстарды бөлу;
- 6) ұйымның жалпы стратегиялық мақсаттарымен және даму бағытымен келісілген ЕҚ және ДС саласындағы саясат;
- 7) ЕҚ және ДС саласындағы қауіптерді анықтаудың, тәуекелдерді басқарудың және ЕҚ және ДС саласындағы мүмкіндіктермен ұсынылатын артықшылықтарды іске асырудың нәтижелі процесі;
- 8) ЕҚ және ДС саласындағы қызмет нәтижесін жақсарту мақсатында ЕҚ және ДС қызметінің нәтижесін тұрақты бағалау және ЕҚ және ДС менеджмент жүйесінің мониторингі;

9) ЕҚ және ДС менеджмент жүйесін ұйымның бизнес-процестеріне біріктіру;

10) ЕҚ және ДС саласындағы саясатқа сәйкес келетін және ұйымдағы қауіптерді, сондай-ақ ЕҚ және ДС саласындағы тәуекелдерді және ЕҚ және ДС саласындағы мүмкіндіктерді ескеретін Бтіос саласындағы мақсаттар;

11) ұйымның қызметіне қолданылатын құқықтық және басқа талаптарға сәйкестігі.

Құжатталған ақпараттың егжей-тегжейлі дәрежесі, күрделілігі мен көлемі, сондай-ақ ұйымның ЕҚ және ДС менеджмент жүйесінің сәттілігіне сенімділікті қамтамасыз ету үшін қажетті ресурстардың көлемі бірқатар факторларға байланысты болады, мысалы:

- ұйымның контексті (мысалы, жұмысшылар саны, өлшемдері, географиялық орналасуы, мәдени шарттары, қолданылатын құқықтық және басқа талаптар);

- ұйымның ЕҚ және ДС менеджмент жүйесін қолдану саласы;

- ЕҚ және ДС саласында ұйым жүзеге асыратын қызмет түрлерінің және олармен байланысты тәуекелдердің сипаты.

Жоғары басшылық ЕҚ және ДС саласындағы саясатты әзірлеуі керек, ол:

1) жұмысқа байланысты жарақаттардың және денсаулық жағдайының нашарлауының алдын алу үшін қауіпсіз және денсаулыққа қолайлы жұмыс жағдайларын қамтамасыз ету міндеттемесін қамтиды, сондай-ақ ұйымның ниеттеріне, мөлшеріне және ортасына және оның ЕҚ және ДС саласындағы тәуекелдері мен мүмкіндіктерінің ерекше сипатына сәйкес келеді;

2) ЕҚ және ДС саласындағы мақсаттарды белгілеу үшін негіз жасайды;

3) құқықтық және басқа талаптарды сақтау міндеттемесін қамтиды;

4) ЕҚ және ДС саласындағы қауіптерді жою және тәуекелдерді азайту міндеттемесін қамтиды;

5) ЕҚ және ДС менеджмент жүйесін үнемі жақсарту міндеттемесін қамтиды;

6) қызметкерлермен консультациялар жүргізу, сондай-ақ олардың және жұмыскерлер өкілдерінің олар бар жерде қатысуын қамтамасыз ету міндеттемесін қамтиды.

ЕҚ және ДС саласындағы саясат болуы керек:

- құжатталған ақпарат түрінде өзекті және қолжетімді;

- ұйым қызметкерлеріне жеткізуі;

- мүдделі тараптарға қолайлы түрде қолжетімді;

- өзекті және қолайлы.

Жоғары басшылық міндеттер мен жауапкершіліктердің белгіленуін, сондай-ақ ұйым ішіндегі барлық деңгейлерде назарға алынуы, сондай-ақ олардың әзірленуі, өзекті күйінде сақталуы және құжатталған ақпарат түрінде қолданылуы үшін ЕҚ және ДС менеджменті жүйесінің ішінде тиісті функцияларды, міндеттерді жүзеге асыру үшін өкілеттіктердің берілуін қамтамасыз етуі тиіс. Ұйымның әр деңгейіндегі жұмысшылар өздері

басқаратын ЕҚ және ДС басқару жүйесінің аспектілері үшін жауапкершілікті өз мойнына алуы керек.

3.3 «Құрық Порты» ЖШС қолданылатын СМЖ элементтеріне SWOT анализ жасау

Ұйымның қызметіне қатысы бар факторларды анықтау үшін SWOT-талдау қолданылады – ұйымның сыртқы ішкі ортасының факторларын анықтаудан тұратын стратегиялық жоспарлау әдісі.

SWOT талдауы (немесе SWOT матрицасы) – адамға немесе ұйымға бизнестегі бәсекелестікке немесе жобаны жоспарлауға байланысты күшті және әлсіз жақтарды, мүмкіндіктер мен қауіптерді анықтауға көмектесу үшін қолданылатын стратегиялық жоспарлау және стратегиялық басқару әдісі. Мұны кейде ситуациялық бағалау немесе ситуациялық талдау деп атайды.

Мықты жақтары	Әлсіз жақтары
1. Бұл стандарт порттың қандай өнім немесе қандай қызмет түрін көрсететіндігіне қарамастан, кез-келген компанияда сапаны басқару талаптарын ұсынады; 2. Компания ұсынатын жұмыстар мен қызметтердің сапасын нашарлатуы мүмкін жағдайлардың туындауының алдын алу бойынша тиісті шараларды әзірлеу; 3. Инфрақұрылымды жүк айналымына бағдарлау; 4. Инфрақұрылымның әмбебаптығы; 5. Еңбек жағдайлары, персоналды ынталандыру.	1. Жұмысшылардың тұрақсыздығы және біліктілігі төмен персоналдар; 2. Күрделі өндірістік құжат айналымы; 3. Ұйым құжаттауы керек нәрсені анықтауда аудиторлар үшін қиындық тудырады.
Мүмкіндіктері	Қауіп-қатер
1. Жүк ағындарының әртүрлі түрлеріне жылдам ауысу мүмкіндігі; 2. Тұтынушылардың талаптарын және қолданылатын заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптарды қанағаттандыратын өнімдер мен қызметтерді тұрақты ұсыну қабілеті. 3. Тәуекелдерді дұрыс анықтауға, олардың пайда болу ықтималдығын болжауға және ұйымға әсер ету дәрежесін анықтауға мүмкіндік береді.	1. Жаңа заңнамалық талаптарды қолданысқа енгізу; 2. Үстеме шығыстарды ұлғайту; 3. Саяси шешімдер (санкциялар).

SWOT талдауын жасау арқылы «Құрық Порты» ЖШС ISO 9001-2015 стандартын енгізіп, қолданудағы мықты және әлсіз тұстары, мүмкіндері мен қауіп-қатерлері анықталды. Бұл талдау осы стандартты қолдануда мүмкіндерді барынша тиімді пайдалануға және болуы ықтимал қауіп-қатерлерден сақтану үшін анықталды.

Мықты жақтары	Әлсіз жақтары
1. Өндірістік жарақаттар мен денсаулықтың нашарлауының алдын алады, сондай-ақ жұмыс орындары мен операциялардың денсаулығы мен еңбек жағдайлары тұрғысынан қауіпсіз қамтамасыз етеді; 2. Персоналды ЕҚЖДС менеджмент жүйесінің нәтижелілігіне үлес қосуға бағыттайды және мұндай салымды қолдайды; 3. Инциденттер, қауіптер, тәуекелдер туралы хабарлау кезінде қызметкерлерді жазадан қорғайды; 4. Қызметкерлерді физикалық және психикалық қауіптерден қорғайды және еңбекті жақсартуды қамтамасыз етеді және дамытады.	1. Өртүрлі қауіптер тудыруы мүмкін қысқа мерзімді немесе ұзақ мерзімді жұмыс;
Мүмкіндіктері	Қауіп-қатер
1. Монотонды жұмыс көлемін немесе өнімділіктің алдын ала белгіленген қауіпті деңгейіндегі жұмысты азайту есебінен еңбекті қорғау және денсаулық сақтау саласындағы көрсеткіштерді жақсартады; 2. Еңбекті қорғау және денсаулық сақтау саласындағы көрсеткіштерді жақсарту үшін жаңа технологияларды пайдаланады; 3. Осы стандартты пайдалана отырып өндірістік жарақаттану мен кәсіби аурулардың алдын ала алады.	1. Менмендік немесе өзгерген адаптациялар нәтижесінде жұмыс процестерінің нашарлауы, өзгеруі, бейімделуі немесе дамуы кезінде пайда болуы мүмкіндігі; 2. Жедел реакцияны қажет ететін жоспарланбаған және күтпеген жағдайлардың орын алуы; 3. Жұмысшылар тапсырылған жұмыстарды орындайтын жерде жаппай тәртіпсіздіктердің орын алуы, шұғыл эвакуациялауды талап етуі;

3 Кесте – ISO 45001:2018 СМЖ элементіне SWOT анализ

SWOT талдауын жасау арқылы «Құрық Порты» ЖШС ISO 45001-2018 стандартын енгізіп, қолданудағы мықты және әлсіз тұстары, мүмкіндері мен қауіп-қатерлері анықталды. Еңбекті қорғау және денсаулық сақтау менеджмент жүйесін зерттеп, осы стандарт қамтитын талаптар және мүмкіндіктерді порттың дамуы үшін іске асыру үшін талданды.

3.4 СМЖ енгізгеннен кейінгі экономикалық тиімділігін бағалау

Теңіз портының сенімділігін құруға және технологияларды тиімді пайдалану үшін сапа менеджмент жүйесін енгізу және оның көрсеткіштерін есептеу маңызды мәселелердің бірі болып табылады. Сапа шығындары, олардың түрлері мен формалары әдетте порттың стандарттарымен анықталады. Сапа менеджменті жүйесін енгізу кезінде порт үшін сапа шығындарының құрамдас элементтерінің өзгерістері қарастырылды. Есептеулер үшін уақыт факторын ескере отырып, экономикалық тиімділік кестесі жасалды. Сапа менеджменті жүйесін енгізудің экономикалық әсері де есептелді. Жобалық ұсыныстардың қаржылық қызметтің жай-күйіне әсерін анықтау үшін кәсіпорындар сатудың кірістілігі, қор қайтарымы, кірістілік, еңбек өнімділігі, активтер айналымы есептеулерін жүргізді. Жүргізілген талдаудан кейін сапа менеджменті жүйесін енгізу ішкі және сыртқы шығындарды азайтуға мүмкіндік беретіндігі анықталды.

Сапа шығынының элементтері, мың тг.	Жыл		
	СМЖ енгізуге дейін	СМЖ енгізгеннен кейін	
		2022	2023
Алдын алу шығындары, барлығы	8388	26221	28231
әкімшілік сапаны басқару шығындары	2965	9630	11355
сапаны техникалық басқаруға арналған шығындары	2685	8450	8605
сапаны жоспарлаудың басқа шығындары	1754	3120	3250
қызметкерлерді оқыту	984	5021	5021
Бақылау шығындары, барлығы	8078	8675	8675
тасымалды бақылау	2467	2720	2720
тасымалданған өнімдерді сынау	1623	1752	1752
жеткізушілерді бақылау	1135	1205	1205
метрологиялық бақылау	1133	1210	1210
кірістірілген құрылғылар құны	861	893	893
тасымал сапасының аудитінің төлемі	859	895	895
Ішкі шығындар, барлығы	15191	8894	7689
техникалық шығындар	6536	4725	4436
жөндеу, қайта құру	1553	963	847
жеткізушілердің шығындары	3581	1952	1658
сәтсіздіктерді талдау	3521	1254	748
Сыртқы шығындар, барлығы	11883	6354	3767
порттың кінәсінен бас тарту	2147	1426	882
жөнелтушілердің кінәсінен бас тарту	4893	2449	1481
қабылдаушылардың кінәсінен бас тарту	578	281	195
кепілдіктер бойынша төлемдер	3647	1827	1024
сәтсіздіктерді талдау	618	371	185
Барлығы	43540	50144	48362

4 кесте – СМЖ енгізуге дейінгі және кейінгі сапа шығындары

СМЖ жұмыс істеген кезде сапа шығындарының құрылымы өзгереді, алдын алу шаралары мен бақылау шығындары ұлғаяды, сыртқы және ішкі шығындар азаяды. Сапа шығындарының құрылымы 4-кестеде көрсетілген. СМЖ енгізілген жылы жиынтық шығындар алдын алу іс-шаралары шығындарының өсуіне байланысты ұлғаятынын, бірақ содан кейін жыл сайын төмендейтінін көруге болады.

Көрсеткіштері	Өлшем бірлігі	Жыл	
		2022	2023
Нәтижелер			
Негізгі нәтижелердің құндық бағасы (қызмет көлемі)	мың тг.	241561	241561
Уақыт факторын ескере отырып, нәтижелерді өспелі қорытындымен құндық бағалау	мың тг.	231551	431589
Шығындар			
ҒЗТКЖ шығындарын қоса алғанда, біржолғы шығындар	мың тг.	850	440
Ағымдағы шығындар оның ішінде: сапа шығындары, қалған шығындар	мың тг.	4645	1248
Жыл сайынғы сапа шығындарының төмендеуі	мың тг.	4645	5158
Өспелі қорытындымен сапа шығындарын төмендету	мың тг.	128	2548
Көрсеткіштері			
Уақыт факторын ескере отырып, іс-шараларға арналған шығындар	мың тг.	214546	456145
Төмендету коэффициенті	—	1,0	0,9091
Уақыт факторын ескере отырып экономикалық нәтиже	мың тг.	10248	21548
Өскелең нәтижемен сапа шығындарының төмендеуінен таза экономикалық әсері	мың тг.	128	2548

5 кесте – СМЖ енгізгеннен кейінгі экономикалық эффекті есептеу

Есептеулер үшін біз 5-кестені жасаймыз, онда уақыт факторын ескере отырып, экономикалық нәтиже 21548 мың теңгені құрайды. Бұл әсер нақты оқиғаларды сипаттамайды және қызмет көлемі мен шығындар арасындағы айырмашылық ретінде есептеледі. Сондықтан біз СМЖ енгізудің экономикалық әсерін анықтаймыз (сапа шығындарының динамикасы бойынша), ол бес жыл ішінде 2548 мың теңгені құрайды.

ҚОРЫТЫНДЫ

Азия мен Еуропаның қосылып, жалғасқан тұсында орналасқан Қазақстанның логистикалық әлеуеті үлкен. Осы ерекшелікті экономикалық мақсатта пайдалану үшін Қазақстанда көлік желісіне қатысты ірі инфрақұрылымдық жобалар қолға алынып, жүзеге асырылып келеді.

Сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) енгізу портқа келесі мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік берді:

- Өнімнің немесе қызметтің жоғары сапасын қамтамасыз етті, бұл клиенттердің қанағаттануына және олардың адалдығының артуына әкелді;

- Процестерді оңтайландырды және тиімсіз әрекеттерді жою арқылы шығындарды азайтты, бұл пайданың өсуіне әкелді;

- Қойылған мақсаттарға тиімдірек және жылдам қол жеткізуге мүмкіндік беретін процестердің тиімділігін арттырды;

- Қызметкерлер арасындағы қарым-қатынас пен ынтымақтастықты жақсартты, бұл мотивацияны арттыруға және жанжалдарды азайтуға ықпал етеді;

- Ұйымға халықаралық стандарттарға сәйкес жұмыс істеуге және өзінің бәсекеге қабілеттілігін арттыруға мүмкіндік беретін стандарттар талаптарына сәйкестігін қамтамасыз етті.

Дипломдық жұмысты жазу барысында порттың сапа менеджмент жүйесі элементтері енгізілді және әрқайсысына талдау жүргізілді. 2 элемент бойынша сараптама жүргізу арқылы сапа менеджмент жүйесінің ерекшелігі, нәтижесі көрсетілді және де осы 2 элементке (денсаулықты қорғау және еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету стандарты (ИСО 45001), сапа менеджмент жүйесі (ИСО 9001)) SWOT анализ жасау арқылы оның артықшылығы мен мүмкіндігі, сондай-ақ қауіпі мен әлсіз жақтары да айқындалды.

СМЖ енгізу сапа шығындарының құрылымын өзгертуге әкелді. Алдын алу шаралары мен бақылау шығындары артты. Жоғарыда аталған шығындардың өсуінен асып түсетін ішкі және сыртқы шығындардың төмендеуінің айқын тенденциясы күшіне енді. СМЖ енгізу жылындағы сапа шығындарының жалпы шығындарының сомасы өседі, бірақ содан кейін жыл сайын азаяды. Мұндай динамика жөндеу және техникалық қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылықтың артуына байланысты техниканы жөндеу қызметтерінің жаңа тұтынушыларын тартуға мүмкіндік береді. Осылайша, СМЖ жұмысы кәсіпорынның дамуына оң әсер етеді және енгізілген сәттен бастап екінші жылдан бастап экономикалық нәтиже берді.

«Құрық Порты» ЖШС мекемесінің негізінде құрылған сапа менеджмент жүйесі; тұтынушыға бағдарлану, басшының көшбасшылығы, жұмысшыларды тарту, процесстік кіріс, жүйелік амал, тұрақты жақсару, фактілерге негізделген шешімдерді қабылдау сияқты қағидаларды қамтиды. Порттың алдына қойылған стратегиялық жедел мақсаттарға, әлеуметтік, экологиялық және басқа да көрсеткіштерге қол жеткізу үшін көптеген мүмкіндіктер ұсынылды.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 «Құрық Порты» ЖШС ресми сайты – <https://portkuryk.kz/kz/>.
- 2 Бадура И.А., Троилин В.В. «Участие общественных организаций в управлении морскими портами»// Юридический вестник РГЭУ. Ростов-на-Дону: Изд-во РГЭУ, 2007, № 3. С. 16-22
- 3 Аскаров Е.С. «Управление качеством»/ Под ред. Е.Е. Лихачева. – М. Наука, 1976. – С. 35–48.
- 4 Аскаров Е.С. «Сапаны басқару»/ – Алматы: Экономика, 2013, 241, 284 беттер.
- 5 Т.И. Есполов, Ж.Ж. Сулейменов., «Менеджмент»/ Оқу құралы. Алматы 2015.
- 6 Ахметов К.Г., Сағындықов Е.Н., Байжомартов У.С . «Менеджмент негіздері»/ Оқу құралы. – Алматы, 2015. – 144 б.
- 7 Мендебаев Т.М., Аскаров Е.С., Ермекбаева А.Ө., Жаханова И.Ж., «Стандарттау, метрология және сертификаттау»/ Оқу құралы. – Алматы 2011.
- 8 Тазабеков К.А. «Основы стандартизации, метрологии, сертификации и менеджмента качества»/ Учебное пособие. – Алматы, Казахстанская ассоциация маркетинга, 2003.
- 9 Крылова Г.Д. «Стандарттау, метрология және сертификаттау негіздері: университеттерге арналған оқулық»/ 2-ші басылым - М.: UNITI, 2000.
- 10 ҚР СТ ISO 9001:2015 Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.
- 11 ҚР СТ ISO 45001:2018 Еңбек қауіпсіздігі және денсаулықты сақтау сапа менеджменті жүйелері. Талаптар және қолдану жөніндегі нұсқаулық.

А Қосымшасы

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ РУССКОГО РЕГИСТРА
RUSSIAN REGISTER CERTIFICATION SYSTEM



СЕРТИФИКАТ

Настоящим удостоверяется, что система менеджмента качества

**Товарищества с ограниченной ответственностью
"Порт Курык"**

стр. 636, с. Курык, Участок Сарша, Каракиянский р-н,
Мангистауская обл., 130300, Республика Казахстан

была проверена и признана соответствующей требованиям стандарта

ISO 9001:2015

в отношении перевалки грузов в морском порту, портовых работ
(обработка паромов, накат/выкат железнодорожных вагонов, цистерн и
колёсной техники, обслуживание морских судов, заходящих в порт
для производства грузовых операций и/или иных целей
с последующим выходом из порта (судозаход)

№: 22.0090.026

от 28 января 2022 г.

Сертификат действителен до 28 января 2025 г.



Приложение является неотъемлемой частью сертификата. Действие сертификата распространяется только на площадки компании, указанные в настоящем сертификате. Сертификат теряет силу в случае невыполнения условий сертификации (<http://www.rusregister.ru/doc/004.00-105.pdf>).



01-017695

ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВ, ПРЕДСТАВЛЕННЫХ В IAF И ПОДПИСАВШИХ МНОГОСТОРОННЕЕ СОГЛАШЕНИЕ О ПРИЗНАНИИ IAF MLA*: Австралия и Новая Зеландия JAS-ANZ, Аргентина OAA, Австрия AA, Бельгия BELAC, Болгария EA-BAS, Бразилия CGCRE, Великобритания UKAS, Венгрия NAB, Вьетнам VoA, Германия DAkkS, Гонг-Конг HKAS, Греция ESYD, Дания DANAK, Египет EGAC, Индия NABCB, Индонезия KAN, Иран NACI, Ирландия INAB, Испания ENAC, Италия ACCREDIA, Казахстан NCA, Канада SCC, Китай CNAS, Колумбия ONAC, Корея KAB, Коста-Рика ECA, Люксембург OLAS, Малайзия DSM, Мексика EMA, Нидерланды RvA, Норвегия NA, ОАЭ DAC, ARAC, Пакистан PNAS, Перу INACAL-DA, Польша PCA, Португалия IPAC, Румыния RENAR, Сербия ATS, Сингапур SAC, Словакия SNAS, Словения SA, США ANAB, IAS, Таиланд NSC, Тайвань TAF, Тунис TUNAC, Турция TURKAK, Украина NAAU, Уругвай OUA, Филиппины PAB, Финляндия FINAS, Франция COFRAC, Чехия CAI, Чили INN, Швейцария SAS, Швеция SWEDAC, Шри-Ланка SLAB, Эквадор SAE, Южная Африка SANAS, Япония JAB

* Перечень членов IAF, подписавших MLA, может меняться. Актуальный перечень органов по аккредитации – членов IAF MLA доступен на официальном сайте IAF: www.iaf.org

Ассоциация по сертификации "Русский Регистр": пр. Римского-Корсакова, д. 101, Санкт-Петербург, 190121, Россия

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ РУССКОГО РЕГИСТРА
RUSSIAN REGISTER CERTIFICATION SYSTEM



СЕРТИФИКАТ

Настоящим удостоверяется, что система менеджмента в области профессиональной безопасности и охраны труда

**Товарищества с ограниченной ответственностью
"Порт Курык"**

стр. 636, с. Курык, Участок Сарша, Каракиянский р-н,
Мангистауская обл., 130300, Республика Казахстан

была проверена и признана соответствующей требованиям стандарта

ISO 45001:2018

в отношении перевалки грузов в морском порту, портовых работ (обработка паромов, накат/выкат железнодорожных вагонов, цистерн и колёсной техники, обслуживание морских судов, заходящих в порт для производства грузовых операций и/или иных целей с последующим выходом из порта (судозаход)

№: 22.0092.026
от 28 января 2022 г.

Сертификат действителен до **28 января 2025 г.**


Генеральный директор Ассоциации
по сертификации "Русский Регистр"

Действие сертификата распространяется только на площадки компании, указанные в настоящем сертификате. Сертификат теряет силу в случае невыполнения условий сертификации (<http://www.rusregister.ru/doc/004.00-105.pdf>).



05-004052

Ассоциация по сертификации "Русский Регистр": пр. Римского-Корсакова, д. 101, Санкт-Петербург, 190121, Россия

В Қосымшасы



Certification Association "Russian Register" has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

"Port Kuryk" LLP

636 Bldg., Sarzha locality, 130300, Kuryk Village,
Mangistau Region, Republic of Kazakhstan

has implemented and maintains a

Quality Management System

for the following scope:

transshipment of goods in the seaport, port services
(handling of ferries, rolling on / rolling off railway
wagons, tanks and wheeled vehicles, servicing sea
vessels entering the port for cargo operations
and / or other purposes with subsequent
departure from the port (ship call)

which fulfils the requirements of the following standard:

ISO 9001:2015

Issued on: **28th January, 2022**

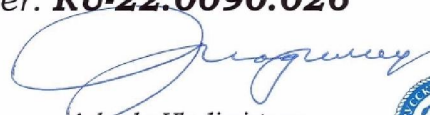
Expires on: **28th January, 2025**

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: **RU-22.0090.026**




Alex Stoichitoiu
President of IQNet


Arkady Vladimirtsev,
Director General of
Russian Register



IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
CERTIFICATE

Certification Association "Russian Register" has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

"Port Kuryk" LLP

*636 Bldg., Sarzha locality, 130300, Kuryk Village,
Mangistau Region, Republic of Kazakhstan*

has implemented and maintains a

Occupational Health and Safety Management System

for the following scope:

transshipment of goods in the seaport, port services
(handling of ferries, rolling on / rolling off railway
wagons, tanks and wheeled vehicles, servicing sea
vessels entering the port for cargo operations
and / or other purposes with subsequent
departure from the port (ship call)

which fulfils the requirements of the following standard:

ISO 45001:2018

Issued on: 28th January, 2022

Expires on: 28th January, 2025

*This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original
certificate and shall not be used as a stand-alone document*

Registration Number: RU-22.0092.026



*Alex Stoichitoiu
President of IQNet*

*Arkady Vladimirtsev,
Director General of
Russian Register*



IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifiointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

** The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com*

**ҒЫЛЫМИ ЖЕТЕКШІНІҢ
ПІКІРІ**

Дипломдық жұмыс
(жұмыс түрі)

Елеусінұлы Мадияр
(білім алушының аты-жөні)

6B07501 «Индустриалды инженерия»
(білім беру бағдарламасының шифрі мен атауы)

Тақырыбы: ««Құрық Порты» ЖШС жағдайында тиімділікті арттыру құралы ретінде сапа менеджменті жүйесін енгізу».

Елеусінұлы Мадиярдың дипломдық жобасы "Құрық Порты" ЖШС кәсіпорнына жүргізілген зерттеу, талдау жұмыстарына ұсынылатын іс-шаралар мысалы негізінде «Стандарттау, сертификаттау және метрология (сала бойынша)» білім беру бағдарламасы бойынша оқу барасында алған білімін негіздеу болып табылады. Дипломдық жобаны орындау барысында Құрық портының құрылу тарихы, құрылымы, сапа саясаты және сапа менеджмент жүйесін енгізу жұмыстары қарастырылған.

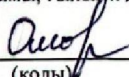
Дипломдық жұмыста порттың сапа менеджмент жүйесі элементтері енгізілген және әрқайсысына талдау жүргізілген. 2 элемент бойынша сараптама жүргізу арқылы сапа менеджмент жүйесінің ерекшелігі, нәтижесі көрсетілген және сонымен қатар 2 элементке (денсаулықты қорғау және еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету стандарты (ИСО 45001), сапа менеджмент жүйесі (ИСО 9001)) SWOT анализ жасау арқылы оның артықшылығы мен мүмкіндігі, сондай-ақ қауіпі мен әлсіз жақтары да айқындалған. СМЖ енгізу сапа шығындарының құрылымын өзгертуге әкелді. Жоғарыда аталған шығындардың өсуінен асып түсетін ішкі және сыртқы шығындардың төмендеуінің айқын тенденциясы күшіне енді. Осылайша, СМЖ жұмысы кәсіпорынның дамуына оң әсер етеді және енгізілген сәттен бастап екінші жылдан бастап экономикалық нәтиже берді.

«Құрық Порты» ЖШС мекемесінің негізінде құрылған сапа менеджмент жүйесі: тұтынушыға бағдарлану, басшының көшбасшылығы, жұмысшыларды тарту, процесстік кіріс, жүйелік амал, тұрақты жақсару, фактілерге негізделген шешімдерді қабылдау сияқты қағидаларды қамтиды. Порттың алдына қойылған стратегиялық жедел мақсаттарға, әлеуметтік, экологиялық және басқа да көрсеткіштерге қол жеткізу үшін көптеген мүмкіндіктер ұсынылды.

Оқу мерзімі кезінде Елеусінұлы Мадияр өзін жауапкершілігі мол, еңбеккор, сабырлы, алға қойған тапсырмаларды орындай алатын студент ретінде көрсетті. Дипломдық жобаның орындалу деңгейі жоғары. Жоба мәтіндік және графикалық құжаттамаға қойылатын талаптарға сәйкес орындалған. Дипломдық жобаны қорғауға жіберуді ұсынамын, ал студент Елеусінұлы Мадияр «Стандарттау, сертификаттау және метрология (сала бойынша)» білім беру бағдарламасы бойынша техника және технология бакалавры академиялық дәрежесін алуға лайық деп есептеймін.

Ғылыми жетекші
Аға оқытушы
(лауазымы, ғылыми дәрежесі, атағы)

Омарова Ж.Б.


(колы)
«29» 05 2023 ж.

РЕЦЕНЗИЯ

Дипломдық жұмыс
(жұмыс түрі)

Елеусінулы Мадияр
(білім алушының аты-жөні)

6B07501 «Индустриалды инженерия»
(білім беру бағдарламасының шифрі мен атауы)

Тақырыбы: ««Құрық Порты» ЖШС жағдайында тиімділікті арттыру құралы ретінде сапа менеджменті жүйесін енгізу»

Орындалды:

а) графикалық бөлімі 8 беттер
б) түсіндірме жазбасы 36 беттер

ЖҰМЫС ЕСКЕРТПЕСІ

Дипломдық жұмыстың құрылымы: кіріспе, үш бөлім, қорытынды, пайдаланылған әдебиеттер мен қосымшалар тізімі, сонымен қатар 5 кесте және 3 сурет.

Кіріспе тандалған тақырыптың өзектілігін, зерттеудің мақсаты мен міндеттерін, ақпаратты жинау және талдау әдістерін анықтайды және дипломдық жұмыстың құрылымын негіздейді.

Осы дипломдық жұмыстың бірінші тарауында зерттеу объектісіне толықтай тоқталып, жұмыс істеу бағыттарын нақтылап, кәсіпорын құрылымына тоқталып, қауіпсіздік ережелері мен ішінара талаптары баяндалып, бастапқы шаралар анықталған.

Екінші тарауында біріктірілген менеджмент жүйесін енгізу үшін қажетті құжаттар тізімі көрсетілген. Сонымен қатар, «Құрық Порты» ЖШС кәсіпорынына енгізілген стандарттарды анықтап, әрқайсысына толықтай анықтама берілген.

Үшінші тарауда кәсіпорынға СМЖ элементтерін енгізу процесі көрсетілген, енгізілген стандарттар бойынша SWOT талдау жасалған. Сондай-ақ экономикалық тиімділігін анықтау және оларды бағалау секілді жұмыстар көрсетілген.

Жұмыс бағасы

Жасалып жатқан жұмыстарының дәлелі ретінде бірнеше қосымшаларды көрсеткен. Келтірілген сызба-нұсқалар мен кестелер жұмыс істеу барысында пайдалы болып табылады.

Қорытындысында атқарылған жұмыстардың нәтижелері жинақталған.

Тұтастай алғанда, жұмыс аяқталған ретінде ұсынылған және оны 94/А-/«өте жақсы» деп бағалауға болады, ал авторы Елеусінулы Мадияр техника ж2не технологиялар бакалавры академиялық дәрежесін алуға лайық.

Рецензент:

«Жылжымалы құрам
кафедрасының меңгерушісі
ЛжКА профессоры, т.б.»,
доцент

«31» 05



[Signature]

Аширбаев Г.К.

ПОДПИСЬ ЗАВЕРЯЮ

[Signature]

Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Елеусінұлы Мадияр

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Елеусінұлы Мадияр.docx

Научный руководитель: Жансая Омарова

Коэффициент Подобия 1: 1.7

Коэффициент Подобия 2: 1.1

Микропробелы: 0

Знаки из здругих алфавитов: 8

Интервалы: 0

Белые Знаки: 0

После проверки Отчета Подобия было сделано следующее заключение:

- ☐ Заимствования, выявленные в работе, является законным и не является плагиатом. Уровень подобия не превышает допустимого предела. Таким образом работа независима и принимается.
- ☐ Заимствование не является плагиатом, но превышено пороговое значение уровня подобия. Таким образом работа возвращается на доработку.
- ☐ Выявлены заимствования и плагиат или преднамеренные текстовые искажения (манипуляции), как предполагаемые попытки укрытия плагиата, которые делают работу противоречащей требованиям приложения 5 приказа 595 МОН РК, закону об авторских и смежных правах РК, а также кодексу этики и процедурам. Таким образом работа не принимается.
- ☐ Обоснование:

Дата

05.06.2023

Зиульф

проверяющий эксперт

Жақолыкова Ж.