

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

Мұрат Мадина Ерболқызы

Кәсіпорын жағдайындағы сапа менеджмент жүйесін талдау

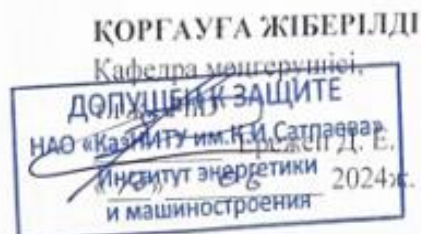
ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

6B07501 – Индустриалдық инженерия

Алматы 2024

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ 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



ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: Кәсіпорын жағдайындағы сапа менеджмент жүйесін талдау

6B07501- Индустриялық инженерия

Орындаған

Мұрат Мадина Ерболқызы



Ғылыми жетекші

п.ғ.к., ауым. профессор
Татыбаев М.К.
2024ж.

Алматы 2024

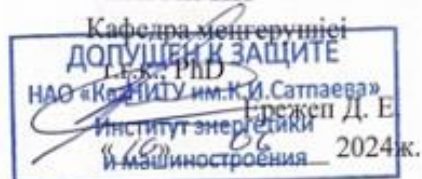
ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

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

Энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

БЕКІТЕМІН



**Дипломдық жұмысты орындауға арналған
ТАПСЫРМА**

Білім алушы: Мұрат Мадина Ерболқызы

Тақырыбы: Кәсіпорын жағдайындағы сапа менеджмент жүйесін талдау

Университет ректорының «_____» _____ бұйрығымен бекітілген

Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі: «__» _____ 2024ж.

Дипломдық жұмыстың бастапқы деректері:

Дипломдық жұмыста қарастырылатын мәселелер тізімі:

- сапа менеджмент туралы жалпы түсінік;
- кәсіпорын жағдайында сапа менеджмент жүйесін құру;
- «Жол машина станциясы» ЖСШ үшін сапа менеджмент жүйесін енгізу тиімділігін бағалау

Графикалық материалдар тізімі (міндетті сызбаларды дәл көрсете отырып):



Дипломдық жұмыс 34 беттен, 13 суреттен, 1 кестеден құралған.

Ұсынылатын негізгі әдебиеттер: 13 атаулар

Дипломдық жұмысты дайындау
КЕСТЕСІ

Бөлімдердің атауы, зерттеп дайындайтын мәселелер тізімі	Ғылыми жетекшіге ұсыну мерзімдері	Ескерту
Сапа менеджмент туралы жалпы түсінік		орындалды
Кәсіпорын жағдайында сапа менеджмент жүйесін құру		орындалды
“Жол машина станциясы” ЖШС ұйымына талдау жасау		орындалды
“Жол машина станциясы” ЖШС үшін сапа менеджмент жүйесін енгізу тиімділігін бағалау		орындалды

Аяқталған дипломдық жұмыс үшін, оған қатысты бөлімдерінің 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	Татыбаев М.К. п.ғ.к., қауым. профессор	20.05.24	
Норма бақылау	Г. Б. Жаркимбаева Аға оқытушы	24.05.24г.	

Ғылыми жетекші

Білім алушы тапсырманы орындауға алды

Күні «21» мамыр 2024ж

 Татыбаев М.К.
 Мұрат М.Е.

АҢДАТПА

Түйін сөздер: сапа менеджмент жүйесі, сапа, тұтынушы, стандарт, ИСО сертификаты, кәсіпорын.

Бұл дипломдық жұмыстың мақсаты кәсіпорын жағдайындағы сапа менеджмент жүйесіне зерттеу жүргізу. Жұмыста жалпы кез келген ұйымның сапаны арттыру, бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін сапа менеджмент жүйесінің маңыздылығын көрсетеді. Зерттеу жүргізу арқылы сапа менеджмент жүйесінің күшті және әлсіз жағдайларын бағалауға мүмкіндік береді, сонымен қатар өнімнің немесе қызметтің сапасын жақсартуға бағытталған ұсыныстарды көрсетеді. Бұл жұмыста негізгі басты тақырыптар қарастылырған, ол сапа саласындағы саясат, сапа менеджмент жүйесін енгізу процессі, ISO 9001-2015 стандартының сапа менеджмент жүйесінің құжаттамасына қойылатын талаптары жайлы.

АННОТАЦИЯ

Ключевые слова: система менеджмента качества, качество, заказчик, стандарт, сертификат ISO, предприятие.

Целью данной дипломной работы является проведение исследования системы менеджмента качества в условиях предприятия. В работе показана важность системы менеджмента качества для повышения качества и конкурентоспособности любой организации. Проведя исследования, можно оценить сильные и слабые состояния системы менеджмента качества, а также показать рекомендации, направленные на улучшение качества продукции или услуги. В данной работе рассмотрены основные темы, это политика в области качества, процесс внедрения системы менеджмента качества, требования к документации системы менеджмента качества стандарта ISO 9001-2015.

ANNOTATION

Key words: quality management system, quality, customer, standard, ISO certificate, enterprise.

The purpose of this thesis is to conduct a study of the quality management system in an enterprise. The work shows the importance of a quality management system for improving the quality and competitiveness of any organization. By conducting research, you can assess the strengths and weaknesses of the quality management system, as well as show recommendations aimed at improving the quality of a product or service. This work discusses the main topics, these are the quality policy, the process of implementing a quality management system, the requirements for documentation of the quality management system of the ISO 9001-2015 standard.

Мазмұны

	КІРІСПЕ	
1	КӘСПОРЫННЫҢ САПА МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕСІНІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ	8
1.1	Сапа менеджменті жүйесінің түсінігі және негізгі принциптері	8
1.2	Сапа саясаты. Жалпы түсінік	12
1.3	Қазақстанда сапа менеджмент жүйесінің нормативтік құжаттамасын енгізу тәжірибесі	15
1.4	Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасына және оның құрылымына қойылатын ISO 9001-2015 талаптары	17
2	«ЖОЛ МАШИНА СТАНЦИЯСЫ» ЖШС САПАСЫН БАСҚАРУ ҮШІН НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАРДЫ ӨЗІРЛЕУ	20
2.1	Кәсіпорынның сипаттамасы және даму кезеңдері	20
2.2	Кәсіпорында СМЖ құру	21
2.3	Автомобиль жолдарын салу мен жөндеуді ұйымдастыру және мониторингілеу	24
2.4	Ішкі бақылауды жүзеге асыру	26
2.5	Кәсіпорында қаржыны басқару	27
2.6	Тапсырыс берушілермен жұмысты ұйымдастыру	28
2.7	Кәсіпорынға жаңа жобаларды енгізуді және сүйемелдеуді ұйымдастыру	29
2.8	Кәсіпорындар үшін сапа менеджменті жүйесін енгізу тиімділігін бағалау және талдау	30
	ҚОРЫТЫНДЫ	33
	ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	34

КІРІСПЕ

Қазіргі таңда нарықта шығарылатын өнімнің сапасына үлкен көңіл бөлуде. Жоғарғы дәрежеде жасалынған, сапалы өнімді өндіруді арқылы сатылымды жоғарлатуға, қолданушылардың санын көбейтуге мүмкіндік береді. Шығарылатын өнімнің қолданыста болуы тікелей сапаға байланысты болып келеді.

Нарық жағдайында кәсіпорындар мен ұйымдардың табысы олардың тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыру дәрежесіне байланысты. Тек осы жағдайда ғана кәсіпорындар мен ұйымдар өз өнімдеріне тұрақты сұранысқа ие болады және пайда табады. Ал тұтынушылардың сұранысын тиісті өніммен қанағаттандыру дәрежесі оның сапасымен анықталады. Өнім сапасы оның бәсекеге қабілеттілігінің негізгі факторы болып табылады. Бәсекеге қабілеттілік сападан басқа бағаны, жеткізу мерзімін, техникалық жетілдікті, кепілдіктерді, қызмет көрсетуді және басқа да бірқатар құрамдастарды қамтыса да, сапа барлық бәсекеге қабілеттілік көрсеткіштерінің салмағының 70%-ын құрайды. Сайып келгенде, сатып алушылар мен тұтынушылар өнімді таңдаған кезде сапаға басымдық береді. «Өнім сапасы» түсінігінің күрделі, көпөлшемді сипатын және оған үнемі өзгеріп отыратын тұтынушылардың талаптарын ескере отырып, өңдеуші кәсіпорындар алдында талап етілетін сапаны қамтамасыз ету және оны өнімнің бүкіл өмірлік циклінде басқару міндеті тұр [1].

Сапа менеджментінің қазіргі теориясы мен практикасы өнім немесе қызмет өндірілгеннен кейін сапа менеджменті қызметі тиімді бола алмайтындығынан туындайды. Бұл қызмет өнімді жасаудың маркетингтік зерттеулерден, өндірісті дайындаудан бастап, оны жасау, пайдалану (тұтыну) мен жоюға дейінгі барлық кезеңдерінде, яғни жоспарланған сапаны қалыптастыру және жүзеге асыру кезеңдерінде жүзеге асырылуы тиіс [1].

Сапа менеджмент жүйесі- кез-келген ұйымды тиімді басқаруға мүмкіндік беретін көмекші құрал ретінде танып білуге болады.

1. КӘСІПОРЫННЫҢ САПА МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕСІНІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

1.1. Сапа менеджменті жүйесінің түсінігі және негізгі принциптері

Өнім сапасы – оның қолдану мақсатына сәйкес белгілі бір қажеттіліктерді қанағаттандыру бағытталған өнім қасиеттерінің жиынтығы.

Қазіргі жағдайда өнімнің сапасы тұтынушылық қана емес, сонымен қатар өнімнің технологиялық қасиеттерін, конструкциялық және ұзақ мерзімде қолданыста болуы, стандарттау деңгейін және конструкциядағы бөлшектерді біріктіруді және т.б. құрайды.

Сапа- тұтынушының талаптарын қанағаттандыруға бағытталған стандарттар жиынтығын атаймыз. Сапа әртүрлі ортада әртүрлі мағынаға ие болуы мүмкін, мысалы өндірісте өнімнің сапасы өнімнің белгілі бір стандарттар мен талаптарға сай болуын білдіреді.

1- кесте Сапа анықтамасының тұжырымдамасы

Автор	Сапа анықтамасының тұжырымы
Аристотель (б.з.б. III ғ.)	Объектілер арасындағы айырмашылық; «жақсы жаман» негізіндегі саралау
Гегель XIX ғ.	Сапа ең алдымен болмыспен және сенімділікпен біодей, демек, бір зат өзінің сапасын жоғалтқан кезде бұрынғыдай болмайды
Қытай нұсқасы	Сапаны білдіретін иероглиф «тепе-теңдік» және «ақша»(сапа=тепе-теңдік+ақша) деген екі элементтен тұрады, сондықтан сапа «жоғары деңгейлі», «қымбат» деген ұғымға тең
Каору Исикава (1950)	Тұтынушыларды шынымен қанағаттандыратын қасиеттер жиыны
Дж. М. Джуран (1979)	Қолдануға жарамдылық (мақсатқа жарамдылық); субъективті жағы: сапа - ол тұтынушылардың қанағаттану дәрежесі (сапаны жүзеге асыру үшін өндіруші тұтынушылардың талаптарын ескере отырып, табыс беретін жолдарды табу)
ГОСТ 15467-79	Сапа- өнімнің мақсатына сәйкес белгілі бір қажеттіліктерді қанағаттандыруға жарамдылығын анықтайтын қасиеттерінің жиынтығы
ISO 8402-86 халықаралық стандарты	Белгіленген немесе күтілетін қажеттіліктерді қанағаттандыру мүмкіндігін беретін өнімнің немесе қызметтің қасиеттері мен сипаттамаларының жиынтығы

Өнімнің сапасы ұйымның табысты болуына үлкен рөл атқарады. Өндірістегі сапаны басқару – бұл өнім сапасының жоғары деңгейін қамтамасыз етуге, тұтынушылардың сұранысын қанағаттандыруға және кәсіпорынның

нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға бағытталған стратегиялар, әдістер мен процедуралар жүйесі. Жоғары сапалы өнім алу үшін сәйкес әр түрлі факторлар әсер ететін жоғары деңгейдегі өндіріс қажет.

Сапаға әсер ететін негізгі факторлар	Сапаға әсер ететін негізгі шарттар
Кәсіпорындағы құрылғылардың сапасы	Өндірістік процестің мінездемесі, оның интенсивтілігі, ритімділігі, ұзақтылығы
Қызметкерлердің профессионалдық шеберлігі, білімі, тәжірибесі	<p>Қоршаған ортамен өндірістік бөлмелердің жағдайы</p> <p>Интерьер және өндірістік дизайн, маральдық және материалдық стимулдарының жүйесі</p> <p>Өндірістік коллективте моральды психологиялық ауа-райы</p> <p>Ақпараттық қамтамасыз ету қызметтік ұйымдастыру түрі және қызметтік орындарды жасақтау деңгейі</p> <p>Қызметкерлердің әлеуметтік және материалдық ортасының жағдайы</p>

1-сурет - Өнім сапасына әсер ететін факторлар

Сапа менеджментінің негізгі мақсаттарының бірі тұтынушылардың талаптарына сай келетін немесе одан асып түсетін сапалы өнімдерді жасау болып табылады. Бұл техникалық сипаттамаларға сай ғана емес, сонымен қатар сенімділік, қауіпсіздік, беріктік және пайдаланудың қарапайымдылығы қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтиды.

Сапаны басқару процесі тұтынушы талаптарын анықтаудан және осы талаптарды техникалық шарттар мен өнім сапасы стандарттарын қолдана отырып сапаны жақсарту болып табылады. Бұл сапа мақсаттарын құрастыруға және өндірістің барлық кезеңдерінде өнімнің осы талаптарға сәйкестігін бақылауға мүмкіндік береді.

Сапа менеджменті өнімнің дайындалған стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз ету үшін әртүрлі құралдар мен әдістерді қолдануды қамтиды.

Осындай әдістердің бірі материалдарды, процестерді және дайын өнімді белгіленген параметрлер мен стандарттарға сәйкес тексеруді қамтитын сапаны бақылау жүйесі болып келеді.

Сапаны тиімді басқарудың тағы бір маңызды құралы – сапа менеджменті жүйесі (СМЖ). Бұл өнім сапасын қамтамасыз етуге бағытталған сапа саясатын, процестерді, процедураларды, ресурстар мен жауапкершіліктерді қамтитын ұйымдық құрылым. СМЖ процестерді реттеуге және жақсартуға, әдістерді стандарттауға және өнім сапасын үздіксіз жақсартуды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Сапа менеджментінің тағы бір маңызды аспектісі өнім сапасына қатысты барлық процедураларды, стандарттарды, техникалық шарттарды және нұсқауларды құжаттауды қамтитын құжат айналымы жүйесін пайдалану болып табылады. Бұл өндірістің барлық кезеңдерінде біркелкі стандарттар мен сапа талаптарын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Сапа менеджменті сонымен қатар үздіксіз талдау мен жетілдіру процесін қамтиды. Бұл өндіріс процестерін үнемі зерделеу, өнім сапасы туралы мәліметтерді талдау, проблемалар мен сәйкессіздіктерді зерттеп, ақаулардың себептерін жоюға және сапаны жақсарту бойынша шараларды әзірлеу және оны жүзеге асыру дегенді білдіреді [2].

Сапаны тиімді басқару кәсіпорынның барлық қызметкерлерінің қатысуын талап етеді. Сапа менеджменті жүйесінің табысты болуында әрбір қызметкер үлесін қосу арқылы жоғары сапа стандарттарына қол жеткізуге ұмтылатын сапа мәдениеті маңызды рөл атқарады.

Жалпы алғанда, өндірістегі сапа менеджменті – тұтынушылардың сұранысын қанағаттандыратын, стандарттар мен талаптарға жауап беретін, кәсіпорынның нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ететін өнімді жасауға бағытталған тәсіл болып келеді. Әрдайым үздіксіз зерттеу жүргізу арқылы, барлық белгіленген ережелерді орындау арқылы, ұйымның әр қызметкері сапаны жақсартуға ұмтылып, қателіктерді жою арқылы ұйымның табысты болуы мен оның тұрақты дамуын қамтамасыз етуде үлкен рөл атқарады.

Өнім сапасының негізгі көрсеткіштерінің ұқсас жиынтығымен салыстыруға негізделген салыстырмалы сипаттамасын өнім сапасының деңгейі деп атайды. Деңгейді бағалау барысында техникалық және экономикалық мәліметтер де қолданылады. Жасыратыны жоқ, шығарылатын өнімнің сапасы өндірістегі және осы өндірісті қолдайтын кәсіпорындағы процестердің сапасына байланысты болып келеді. Бұл процестердің ашықтығы мен бақылануы кәсіпорынның тиімді жұмысын қамтамасыз етеді, демек, кәсіпорынның сапа саясатын қатаң сақтауға және тұтынушылардың қажеттіліктерін барынша қанағаттандыруға көмек береді [3].



2-сурет - Кәсіпорынға СМЖ енгізудің пайдасы

Ұйым сертификаттаудан сәтті өтіп, сәйкестік сертификатын алғаннан кейін сапа жүйесі бойынша жұмыс мұнымен аяқталмайды, бірақ оның көлемі қазірдің өзінде аз болуы мүмкін. Сапа жүйесін сақтау және үнемі жетілдіріп отыру қажет. Бұл ұйымның өніміндегі (қызметтеріндегі), процестеріндегі немесе жүйенің өзінде болған кез келген өзгерістер сапа жүйесінің құжаттамасында дереу талданып, жазылуы керек дегенді білдіреді. Сонымен қатар, сапа жүйесінің тиімділігі мен тиімділігін растау үшін ұйым мерзімді ішкі аудиттер жүргізуі керек. Мұндай аудиттер ұйымда сертификаттау жөніндегі органның қадағалау аудитінен кем емес жиі жүргізілуі керек. Әдетте, сертификаттау органының қадағалау аудиті жылына бір рет жүргізіледі.

Сапа менеджменті жүйелері саласындағы ең кең тараған стандарттардың бірі ISO 9001. Бұл стандарт өз өнімдерінің немесе қызметтерінің сапасын қамтамасыз ету үшін кәсіпорын орындауға тиіс сапа менеджменті жүйесіне қойылатын талаптарды көрсетеді.

Сапа менеджменті жүйесі тұжырымдамасының элементтері мыналарды қамтуы мүмкін:

1. Процесті басқару: өнім өндіруге немесе қызмет көрсетуге қатысты барлық процестерді анықтау, өлшеу және жетілдіру.
2. Басшылықтың міндеттемесі: басшылықтың сапа менеджменті жүйесін әзірлеуге және қолдауға белсенді қатысуы.
3. Сапаны қамтамасыз ету: жеткізушілерден бастап соңғы тұтынушыға дейінгі өндірістің барлық кезеңдерінде өнім сапасын бақылау.
4. Үздіксіз жетілдіру: процестерді жақсартуға және өнімдердің немесе қызметтердің сапасын жақсартуға үнемі ұмтылу.

5. Персоналды оқыту және дамыту: қызметкерлерді сапа мәселелері бойынша оқыту және оларды сапаны жақсарту процесіне тарту.

Сапа менеджменті жүйесін енгізу ұйымға өз қызметінің тиімділігін арттыруға, тұтынушылардың қанағаттануын жақсартуға, шығындар мен тәуекелдерді азайтуға, нарықтағы бәсекеге қабілеттілікті арттыруға мүмкіндік береді.

1.2. Сапа саясаты. Жалпы түсінік

Кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесі – бұл сапаны жақсартуға бағытталған, өндіріс деңгейін көтеру және халықаралық стандарттарға сәйкес болу мақсатында ұйымда енгізілген стандарттар жүйесі.

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) кәсіпорынды басқарудың жалпы жүйесінің бөлігі болып келеді, ол өнім немесе қызмет сапасының тұрақтылығын қамтамасыз етуі тиіс. Әдістемелік тұрғыдан алғанда, СМЖ кәсіпорын өнімінің сапасын басқаруға бағытталған шаралар жүйесі болып табылады. Ұйымды табысты басқару және басқару үшін оны жүйелі және ашық түрде басқарылуы тиіс.

ГОСТ ИСО 9000-2011 (ИСО 9000:2005) берілген анықтамаға сәйкес сапа саясаты ұйымның сапа саласындағы негізгі бағыттары мен ниеттерін қамтиды. Басқаша айтқанда, сапа саясаты – бұл өнімнің (қызметтердің) сапасын жақсарту, тұтынушылардың қанағаттануын арттыру, әртүрлі мүдделі тараптардың (қызметкерлердің) талаптарын ескере отырып, ұйымды басқару жүйесінің элементтерін жетілдіру бойынша компанияны дамытудағы басымдықтар мен қағидаттар (ұйым, жеткізушілер, мердігерлер, серіктестер, жалпы қоғам).

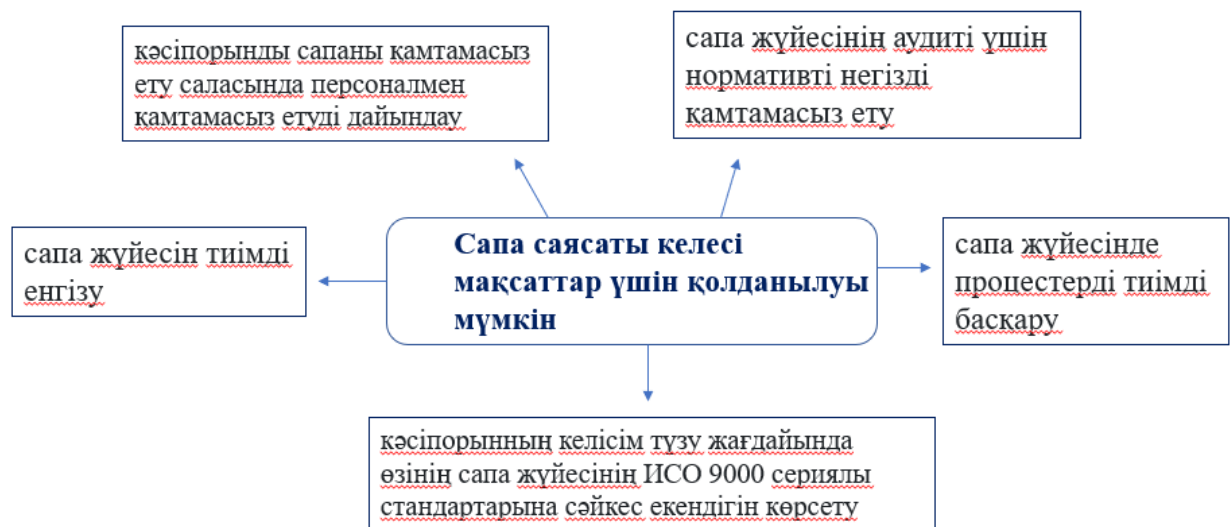
Сапа саясатында ұйым негізгі міндеттерді көрсетеді, оларды шешу компанияның жоғары сапа деңгейіне жетуін қамтамасыз етеді. Бұл барлық мүдделі тұлғаларға, серіктесерге компанияның имиджін қалыптастыратын ашық және жария құжат. Құжатталған сапа саясаты барлығына, ең алдымен компания қызметкерлеріне ұйымның жоғарғы басшылығының сөз жүзінде емес, іс жүзінде компанияның дамуына бағытталған және осы негізде халықтың әл-ауқатын жақсартуға ұмтылуын көрсетеді. Сапа саясаты кәсіпорынның стратегиясы мен стратегиялық мақсаттары негізінде әзірленеді. Бұл кәсіпорынның басқа саясаттарымен (маркетинг, өндірістік, қаржылық, кадрлық) қатар ұйымның жалпы саясатының құрамдас элементтерінің бірі болып табылады. Сапа саясатын жүзеге асыру стратегияны жүзеге асыруға және ұйымның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге ықпал етуі керек [4].

Сапа саясатын құру және жүзеге асыру үшін басқару принциптерінің бірі – басқарушылық көшбасшылықты іске асыру қажет. Ұйымның жоғарғы басшылығының сапа менеджменті жүйесін (бұдан әрі - СМЖ) әзірлеу мен қолдаудағы нақты көшбасшылық рөлінсіз бұл жүйе СМЖ құжаттарының

жиынтығы түрінде қалады және ешқандай көрсеткіш бермейді немесе айтарлықтай оң әсер етеді. Демек, сапа саясатын әзірлеу СМЖ негізгі міндеттерінің бірі болып табылады. Бұл компанияның сапа саласындағы даму жолдарын анықтай алатын және анықтауы тиіс топ-менеджмент. Алайда сапа саясатын өңдеу, ресімдеу және келісу және қол қою тәртібін жүргізу бойынша ұйымдастыру-техникалық жұмыстарды басшылық өкілдері болып табылмайтын қызметкерлер жүзеге асыра алады. Олар СМЖ саласында дайындалған мамандар болуы мүмкін (сапа бөлімінің басшысы, сапа менеджері, СМЖ атқарушы және т.б.) [4].

ГОСТ ИСО 9001-2011 (ИСО 9001:2008) талаптарына сәйкес сапа саясаты компанияның жалпы даму мақсаттарына негізделген талаптарды қамтуы керек. Сапа саясатының мәтінінде ұйымның СМЖ талаптарын орындауға және оның тиімділігін үнемі жақсартуға деген ұмтылысын көрсететін мәтіндер болуы керек. Сапа саясатын әзірлеуде оның мақсаттары мен ережелерін олардың негізінде логикалық түрде сапалық мақсаттарды қоюға болатындай етіп болжамдау өте маңызды. Осы мақсаттарға қол жеткізу арқылы сапа саясатын жүзеге асыруды қамтамасыз етеді. Сапа саясатын жүзеге асыруды қамтамасыз ету үшін жоғарғы басшылық оны әртүрлі тәсілдермен ұйымдарға жеткізуге және қажетті түсіндірмелер беруге міндетті. Бұл әдістер мыналар болуы мүмкін: сапа саясатын электрондық пошта арқылы жіберу, оны ақпараттық стендтерде орналастыру, оны жиналыстарда, конференцияларда, жиналыстарда көмекші әдістерді қолдану арқылы көрсету және түсіндіру және т.б. Әрбір қызметкер үшін кәсіпорын құрастырған сапа саясаты түсінікті және оған қатысты анық болуы керек [4].

Сапа саясаты ұйымға шын мәнінде пайдалы, егер ол белгілі уақыт аралығында қарастылырып, жаңартылған болса, яғни, компанияның сапа саласындағы дамуының нақты ұзақ мерзімді мақсаттары мен басымдықтарын көрсетеді. Және бұл үшін жарамдылық тұрақты болуы үшін оны жүйелі түрде талдау керек. Әдетте, мұндай талдау СМЖ талдауының бөлігі ретінде топ-менеджментпен (жылына 1-2 рет) арнайы жиналыстарда жүргізіледі (МЕМСТ ИСО 9001-2011 (ИСО 9001:2008) 5.6 тармағын қараңыз). Осындай талдау нәтижелері бойынша қолданыстағы сапа саясатына өзгерістер енгізілуі мүмкін.



3-сурет - Сапа саясатының енгізу мүмкіншіліктері

Жоғарыда айтылғандай, сапа саясаты ұйымның өзіндік стратегиясына негізделеді. Сондықтан сапа саясатын әзірлеу кәсіпорынның стратегиясы мен стратегиялық мақсаттарын талдаудан, сондай-ақ қалыптасқан жағдайды талдаудан және сапа саласындағы компания дамуының басымдықтары мен негізгі бағыттарын зерттеуден басталуы керек. Содан кейін, сапа саясатының принциптері, мақсаттары мен ережелері қалыптасады, оларды бірнеше бағыттарға бөлген жөн, мысалы, өнімдер мен қызметтердің сапасын арттыру, маркетингтік қызметтегі басымдықтар, дизайнды, әзірлемелерді және технологияларды жетілдіру, инфрақұрылымды дамыту, персоналды дамыту, білім базасын дамыту, мүдделі тараптармен өзара тиімді ынтымақтастық және т.б.

Сапа саясатына компанияның белгілі бір мақсаттарын, соның ішінде сапа саласында енгізуге байланысты қателерді болдырмау қажет. Осы мақсатта басқа да құжаттар түрлері бар: компанияның көзқарасы, ұйымның стратегиялық мақсаттары, сапа мақсаттары және т.б.

СМЖ құжаттарында (мысалы, құжат айналымының құжатталған процедурасы) сапа саясатын әзірлеу, келісу, бекіту және жаңарту тәртібін (тетігін) белгілеу және құжат ретінде сапа саясатын басқаруға жауапты тұлғаларды әзерлеу ұсынылады.

Әзірленген сапа саясаты толық және кәсіпорынның барлық қызметкерлеріне түсінікті және оңай болуы керек. Сапа саясатын оқу кезінде түсінікті және тартымды болатындай етіп құрастырылуы қажет (оқылатын шрифт, абзацтар арасындағы аралық ұлғайту, жеке сөздер мен сөйлемдерді қою және/немесе түрлі-түсті шрифтпен бөлектеу, курсив пен тұрақты шрифтті үйлесімді пайдалану, т.б.).

1.3. Қазақстанда сапа менеджменті жүйесінің нормативтік құжаттамасын енгізу тәжірибесі

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) сапаны жалпы басқаруды қамтамасыз ететін ұйымдық құрылымның, әдістемелердің, процестер мен ресурстардың кешені болып табылады және оның бәсекеге қабілеттілігін арттыру мақсатында ұйымның қызметін үздіксіз жақсартуға арналған. СМЖ өзі ұйымның жалпы басқару жүйесінің бөлігі болып табылады. Ұйымның басқару жүйесінің әртүрлі элементтері жалпы элементтерді пайдаланатын біртұтас басқару жүйесіне біріктірілген. Мұндай кешенді тәсіл әрекетті жоспарлаудың тиімділігін, ресурстарды пайдалану тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді және тұтастай алғанда ұйымның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуде оң әсерді тудырады.

Қазақстан Республикасында халықаралық корпоративтік басқару стандарттарын енгізу мәселелері ұлттық деңгейде анықталды. Қазақстан Республикасының Тұңғыш Президенті Н.Ә.Назарбаев 2012 жылғы 14 желтоқсандағы «ҚАЗАҚСТАН – 2050» СТРАТЕГИЯСЫ» ҚҰРЫЛҒАН МЕМЛЕКЕТТІҢ ЖАҢА САЯСИ КУРСЫ» Жолдауында «Мемлекеттік секторға заманауи басқару құралдары мен корпоративтік басқару қағидаттарын енгізу қажет» [5].

Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің 2012 жылғы 18 желтоқсандағы № 449 Жарлығымен Мемлекет басшысының 2012 жылғы 14 желтоқсандағы «Қазақстан 2050» Стратегиясы қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» Қазақстан халқына Жолдауын іске асыру жөніндегі ұлттық іс-шаралар жоспары бекітілді: қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты». «Жаңа бағыттың экономикалық саясаты, рентабельділік, инвестицияның қайтарымы және бәсекеге қабілеттілік қағидаттары бойынша кешенді экономикалық прагматизм» атты бірінші бағытта Қазақстан Республикасы Тұңғыш Президентінің Әкімшілігі мен Қазақстан Республикасының Үкіметіне «Жаңа бағыттың экономикалық саясаты, рентабельділік, инвестицияның қайтарымы және бәсекеге қабілеттілік қағидаттары бойынша кешенді экономикалық прагматизм» туралы тапсырма берілді. Мемлекеттік секторға заманауи басқару құралдары мен корпоративтік басқару принциптерін енгізу бойынша ұсыныстар енгізу [6].

Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасында техникалық реттеу және сапа инфрақұрылымын құрудың 2010-2014 жылдарға арналған бағдарламасын іске асыру барысында елімізде сапа стандарттарын енгізу мәселелерінің тұтас кешені шешілді.

Қазақстанда менеджмент жүйелерін (ИСО сериясының халықаралық стандарттары) жүйелі түрде енгізу 2008 жылы «Қазақстан стандарттау және сертификаттау институты» РМК әзірлеген Қазақстан Республикасындағы менеджмент жүйесін 2015 жылға дейін дамыту тұжырымдамасын ескере отырып жүзеге асырылды [6].

Тұжырымдамада Қазақстанда СМЖ енгізудің келесі негізгі бағыттары айқындалды:

1. менеджмент жүйелері саласындағы республика аумағында қызмет ететін консалтингтік компаниялар мен сертификаттау органдарының қызметіне мониторинг және талдау;
2. басқару жүйелерін, оның ішінде республика кәсіпорындары мен ұйымдарында біріктірілген жүйелерді енгізудің орта мерзімді бағдарламасын әзірлеу;
3. сапа саласында жыл сайынғы конкурстар өткізу және басқа да осыған ұқсас халықаралық және өңірлік конкурстарға қатысу;
4. сапа менеджменті жүйелері бойынша барлық қолданыстағы және жаңадан қабылданған стандарттарды Қазақстан Республикасының ұлттық стандарттары ретінде кезең-кезеңімен қабылдау;
5. жаңадан құрылған өнеркәсіптік кәсіпорындарда менеджмент жүйесін енгізуді жеделдету үшін халықаралық сарапшыларды тарту арқылы «Қазақстанның 30 корпоративтік көшбасшысы» Мемлекеттік бағдарламасының серпінді жобаларын инфрақұрылымдық қолдау;

Тұжырымдаманы іске асыру өнім өндіретін және қызмет көрсететін Қазақстандық ұйымдар мен кәсіпорындардың серпінді және сапалы дамуына, соның ішінде менеджмент жүйелерін әзірлеу және енгізу саласындағы консультацияларды, сарапшы-аудиторларды даярлаудың ұлттық жүйесін құруға ықпал етеді. Халықаралық стандарттарға сәйкес келетін және Қазақстанның әлемдік кеңістікке интеграциялануына мүмкіндік беретін басқару жүйелерінің саласы.

ISO 9000 сериялы халықаралық сапа стандарттарының жүйесі 1987 жылы пайда болды, олар әлемнің көптеген елдерінде танылды. ISO стандарттары ерікті болып келеді. Оларды өзі әзірлейтін стандарттарды енгізуге өкілеттігі жоқ үкіметтік емес ұйым құрастырған болатын.

Сонымен қатар көптеген елдерде ИСО стандарттарының негізгі элементтері мемлекеттік стандарттарға көшірілді. Бүкіл әлемде сапа менеджменті жүйесін енгізу кезінде ISO 9001 стандарты бойынша СМЖ сертификаты кеңінен қолданылады. Осылайша, Қазақстанда халықаралық стандарттың барлық негізгі ұсыныстарын қамтитын ұлттық СТ 9001-2009 бар.

СМЖ сертификаттауы мамандандырылған сертификаттау органының тәуелсіз аудиттеріне негізделген. Бүгінгі күні кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесі TQM – Total Quality Management немесе Total Quality Management сияқты негізге негізделген. Тауарлар мен қызметтердің сапасына тұтынушылардың қанағаттанбауы менеджерлерді сапа сияқты бизнес табысының іргелі факторына деген көзқарасын қайта қарастыруға мәжбүр етеді. Кейбір компаниялар жалпы сапа (TQ) түсінігін түсінуге тырысып, оны іс жүзінде енгізуге тек бастапқы қадамдар жасайды.

2014 жылы менеджмент жүйесін енгізген кәсіпорындардың жалпы саны Қазақстан Республикасының барлық өңірлерінде 766-ға өсті (2014 жылдың қорытындысымен салыстырғанда). Осы Тұжырымдаманың негізгі ережелерін

практикаға енгізу нәтижесінде кәсіби шеберлік деңгейін қолдауды қамтамасыз ететін ынталандыру жүйесі әзірленді, стратегиялық міндетті шешуге ықпал ететін адам әлеуетінің рөлі артады. Қазақстанның әлемдегі бәсекеге қабілетті елу елдің қатарына енуі мақсатында [6].

1.4. Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасына және оның құрылымына қойылатын ISO 9001–2015 талаптары

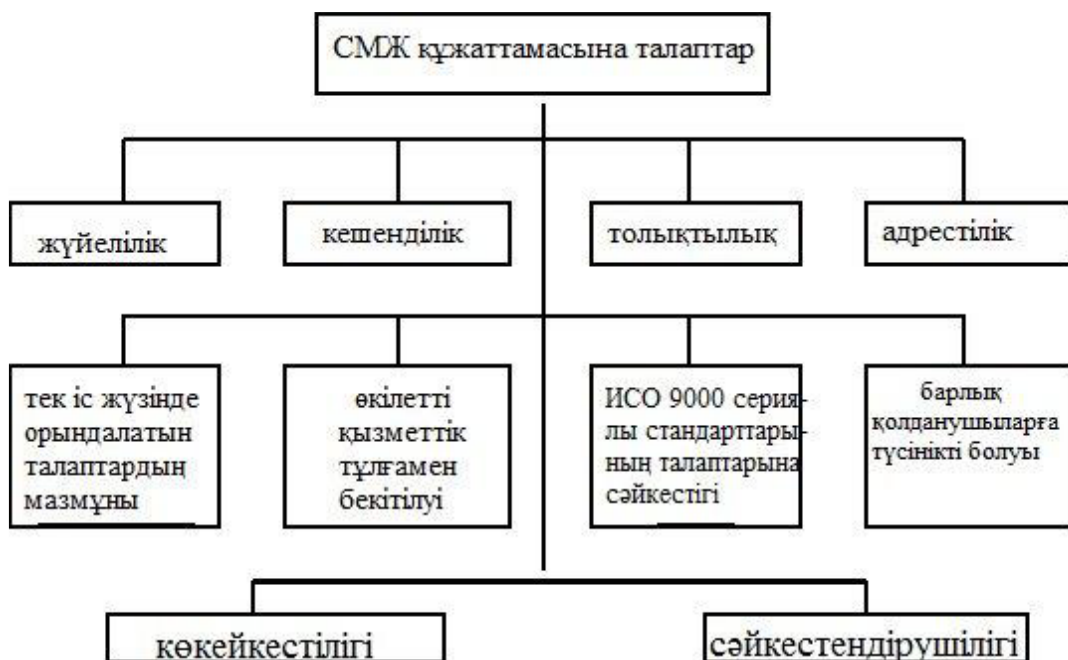
Қазіргі таңда ең танымал халықаралық стандарттардың бірі болып табылатын сапа менеджменті жүйелеріне арналған ISO 9000 сериялы стандарттарының тарихы 1987 жылдан басталады, ол кезде әртүрлі елдердің сарапшылары ISO/TC 176 техникалық комитетінің шеңберінде «Сапаны қамтамасыз ету және сапа менеджменті» », әртүрлі салалар мен елдерде жинақталған сапа менеджменті тәжірибесінің синтезіне негізделген ISO 9000 деп белгіленген алғашқы бес стандартты дайындап, оны жариялады. Алғашқы ISO 9000 стандарттары жарияланғаннан кейін оларды сапа жүйелерін сертификаттауда кеңінен қолдану жұмыстары басталды. Аз уақыт ішінде ISO 9000 сериясының стандарттарын дамыған елдердің басым көпшілігі қолдана бастады. КСРО-да 1988 жылы мемлекеттік стандарт ретінде ГОСТ 40.9001-88, ГОСТ 40.9002-88 және ГОСТ 40.9003-88 қабылданған. ISO 9000 сериясының бірінші шектеулі қайта қарауы 1994 жылы аяқталды. 2000 жылы ISO/TC 176 ISO 9000 стандартының (2000 нұсқасы) жаңа, үшінші нұсқасын дайындау бойынша қарқынды жұмысты аяқтады, ол бұрын әзірленген 20 стандарттың орнына төрт негізгі стандартқа негізделген:

1. ISO 9000. Сапа менеджменті жүйесі. Негіздер мен сөздік;
2. ISO 9001. Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар;
3. ISO 9004. Сапа менеджменті жүйелері. Іс-шараларды жақсарту бойынша ұсыныстар;
4. ISO 19011. Сапа және/немесе қоршаған ортаны басқару жүйелерін тексеру бойынша нұсқаулықтар.

ISO 9000 халықаралық стандарттар сериясының маңыздылығын асыра бағалау мүмкін емес. Олар өнім сапасын басқарудағы шоғырланған әлемдік тәжірибені көрсетеді. Бұл стандарттар ISO тарихындағы ең танымал және қолданылған стандарттарға айналды. Lloyd's Register ұйымының зерттеулері ISO 9000 стандартына сәйкес сапа жүйелерін енгізген кәсіпорындар 2-3 есе тиімдірек және салалық орташа деңгейден айтарлықтай асып түсетінін көрсетті [1].

ISO 9001-2015 стандартының басты мақсаты – белгілі бір ұйымда сапа менеджменті жүйесін құру. Кез келген ұйымның басқару жүйесі бар және ол қаншалықты дұрыс құрылымдалған және логикалық түрде ұйымдастырылған болса, жоспарланған нәтижеге, оның ішінде өнім сапасына қол жеткізуге көмек береді.

Сапа жүйесінің құжаттамасы - сапа жүйесінің тиісті жұмыс жасаулары және өнім сапасын қамтамасыз етуі үшін қажетті құжаттардың жиынтығы.



4-сурет - Сапа менеджмент жүйесіне негізгі талаптары

Сапа жүйесінің құжаттамасы:

1. сапа саласындағы саясат және мақсаттар туралы құжатталып рәсімделген өтініштерден;
2. сапа жөніндегі жетекшіліктен;
3. ИСО 9001 стандартпен талап етілетін құжатталған рәсімдерден;
4. жұмыс және оның үрдістерін басқаруды тиімді жоспарлауды қамтамасыз ету үшін ұйымға қажетті құжаттардан;
5. ИСО 9001 стандарт пен талап етілетін жазбалардан тұруы керек.

ИСО 9001 стандарты келесі міндетті құжаттардың 6 процедуралары барын белгілейді:

1. Құжаттарды басқару;
2. Жазбаларды басқару;
3. ішкі аудиттер;
4. сәйкессіз өнімдерді басқару;
5. түзетуші әрекеттер;
6. ескертуші әрекеттер.



5-сурет – Сапаны басқару жүйесі құжаттарының құрылымы

Сапаны басқару жүйесі бойынша барлық құжаттарды 5 деңгейге бөлуге болады (5 сурет). Бұл сызба құжат түрлерін көрсетіп қана қоймайды, сондай-ақ сапа басқару жүйесі құжаттамасын құрастыруды анықтайтын олардың арасындағы өзара байланысын анықтайды.

Бірінші кезеңде сапа менеджментін құруды регламенттейтін құжаттар әзірленеді. Бұл құжаттаманы базалық құжат ретінде қарастыру қажет. Базалық құжаттама сапа бойынша жалпы жетекшіліктен, сондай-ақ сапа жүйесінің жеке элементтеріне қатысты жалпы ұйымдық және жалпы әдістемелік құжаттардан тұрады. Сапа бойынша басшылық сапа жүйесінің негізін қалайтын құжат рөлін атқарады, және оның жұмысшы жағдайында анықтамалық материал қызметін атқарады.

Сапа жүйесінің құжаттамасы ҚР СТ ИСО 9001:2009 стандартының «Құжаттамаға қойылатын талаптар» бөлімі бойынша жүргізіледі. Сапа жүйесінің құжаттамасы:

1. Құжатталып рәсімделген сапа саласындағы саясат пен мақсаттар туралы өтініштерден;
2. Сапа жөніндегі жетекшіліктен;
3. Осы стандартпен талап етілетін құжатталған рәсімдерден және жазбалардан;
4. Ұйыммен үрдістерді тиімді жоспарлау, жүзеге асыруды және оны басқаруды қамтамасыз ету үшін оған қажетті ретінде анықталған жазбаларды қоса құжаттардан тұруы керек.

2. «ЖОЛ МАШИНА СТАНЦИЯСЫ» ЖШС САПАСЫН БАСҚАРУ ҮШІН НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАРДЫ ӘЗІРЛЕУ

2.1. Кәсіпорынның сипаттамасы және даму кезеңдері

Жол машина станциясы (ЖМС) – қолданыстағы темір жол желісінде жоспарлы жөндеу жұмыстарын атқаратын механикаландырылған жылжымалы жол кәсіпорны.

Алғашқы ЖМС КСРО-да 1934 жылы Мәскеу-Курск темір жолында ұйымдастырылып, жұмысшылар мен шаруалар мемлекетінің темір жолдарындағы жол жұмыстарын жөндеу мен механикаландырудың тәжірибелік базасы болды. ЖМС-тің жаппай құрылуы КСРО Темір жол халық комиссарының 1936 жылғы 1 сәуірдегі «Машина-жол станцияларын ұйымдастыру туралы» №35/С бұйрығының шығуымен басталды. ЖМС құру бүкіл жол жүйесінің техникалық эволюциясының басы болды. 1937 жылы ең қуатты 20 метро станциясы ұйымдастырылған «Желдорпут-қайта құру» тресінің құрамына кірді. 1939 жылы қалған теміржол станциялары темір жолдар құрамынан шығарылып, машина-жол станцияларының трестіне қосылды. Ұлы Отан соғысы жылдарында тыл жолдарында орналасқан рельсті машина станциялары қондырма материалдарының тапшылығына байланысты шектеулі мөлшерде жол жөндеу жұмыстарын жалғастырды. Станциялардың тағы бір бөлігі (ең қуаттылардың 26-сы) майданның қажеттіліктері үшін қалпына келтіру және құрылыс жұмыстарына толығымен көшуге мәжбүр болды [7].

2011 жылғы наурыздағы жағдай бойынша «Ресей темір жолдары» АҚ Жол жөндеу орталық дирекциясы жолдың жоғарғы құрылымын жақсарту үшін 128 жол машина станциясын, жол төсеміне арналған 9 жол машина станциясын және жасанды құрылысты екі жол машина станциясын қамтиды. ЖМС жолдың үстіңгі құрылымын қайта құру, күрделі жөндеудің барлық түрлері, жолды күшейтілген ортаңғы, ортаңғы және көтергіш жөндеу, бағыттама бұрмаларын өзгерту, рельстерді жаңа немесе ескіге ауыстыру, жол төсеніштерін нығайту, жол төсемін қамтамасыз ету сияқты жөндеу түрлерін жүргізеді. Кәсіпорынның маңызды міндеттері – пойыздар қозғалысы кестесінде қарастырылған «терезелер» пайдалану тиімділігін арттыру, прогрессивті технологиялық процестерді енгізу және машиналар мен механизмдерді тиімді пайдалану негізінде пойыздардың кешігуінен туындайтын ысыраптарды азайту. Қысқы кезеңде климаттық жағдайларға байланысты (Оңтүстік және Орталық Азия жолдарында) мүмкін болатын қар үйінділерінен, жолды су басудан қорғау ЖМС трассалық жұмыстарды жалғастырады, ал басқа жолдарда станциялар мен айрықтардың аумақтарын қардан тазартады, буындарды құрастыру және жөндеу жұмыстарын атқарады. Аралық қиыршық тас негіздері, жоғарғы құрылымның материалдарын әкелу және түсіру және жолдың буындарын жинаумен айналысады. Кейбір жағдайларда олар станцияларды қалпына келтіреді, жаңа жолдар салады және бар станция жолдарын ұзартады. Жаңа

қондырма материалдарынан жол торын құрастырумен қатар звено құрастыру базаларында ескі рельс-шпалдар торлары жөнделді, рельстер мен аралық бекіткіштер өзгертіледі. ЖМС тозған рельстерді алып тастауға және рельсті дәнекерлеу машиналарын пайдалана отырып, жаңаларын төсеуге арналған циклдік әрекетті төсеу (бөлшектеу) крандарымен жабдықталған [7].

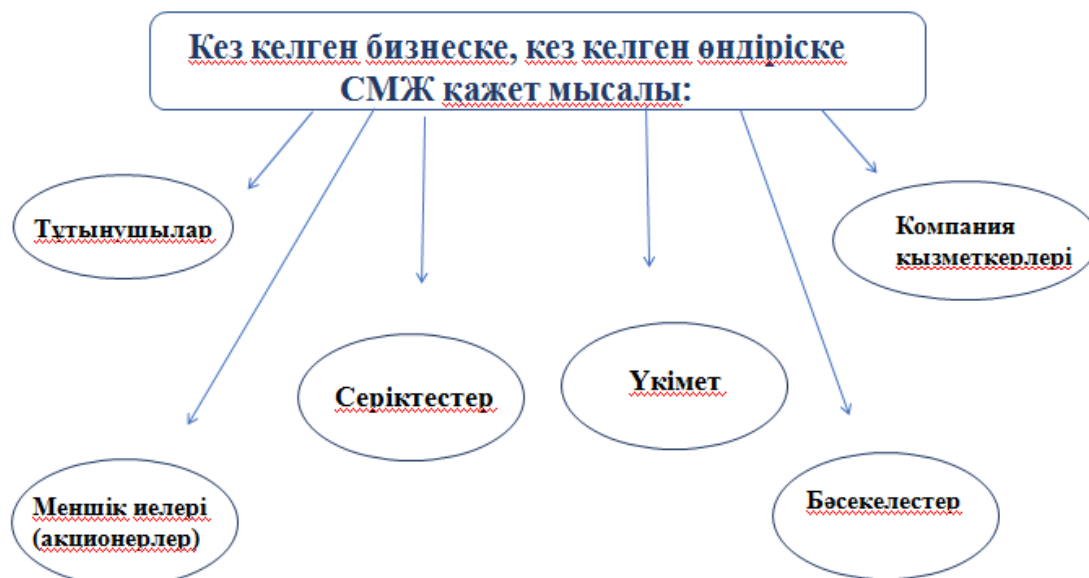
2.2 Кәсіпорында СМЖ құру

Тұтынушылар санын ұстап тұру және көбейту үшін кез келген ұйым өз өнімінің (немесе қызметінің) сапасына үнемі қарастырып отыру керек.

СМЖ өнім сапасын басқарумен тікелей байланысты емес екенін ескеру маңызды. Бұл соңғы нәтиженің (өнімнің) жеке сипаттамаларын қарастыруға арналған QC, QS немесе басқа процедуралардың аналогы емес.

Дайын өнімнің сапасы өндірістік (өндірістік және технологиялық) процестердің сапасымен тікелей байланысты. Процестердің сапасы оларды басқаратын жүйенің сапасымен байланысты болып келеді. Бұл жүйе сапа менеджменті жүйесі болып табылады.

Сататын өнімді өндіретін кез келген ұйым өзінің іс жүзінде сапа жүйесіне сүйенуі керек (әйтпесе ол өмір сүре алмайды). Сапа жүйесінің ең тиімді (барлық мүдделі тараптар үшін тиімді) моделін құру бойынша жалпы ережелер, нұсқаулар мен ұсыныстар ISO 9000 халықаралық стандарттар сериясымен реттеледі.



6-сурет - Кез келген өндіріске СМЖ пайдасы

Кез келген бизнеске, кез келген өндіріске СМЖ не үшін қажет?

Тұтынушылар - түптеп келгенде, тұтынушылардың қанағаттануына көңіл бөлу СМЖ негізгі принциптерінің бірі болып табылады.

Меншік иелері (акционерлер) – олар табыстылыққа, тұрақты қаржылық өркендеуге және баға ұсыныстарының өсуіне әкелетін болғандықтан, компанияның сапа менеджменті жүйесін енгізу оларға тиімді шешім болып келеді.

Компания қызметкерлері – жалақының мөлшері, еңбек жағдайының сипаты, мансаптық келешегі жұмыс беруші бизнесінің табыстылық дәрежесіне тікелей байланысты екені анық.

Серіктестер (жеткізушілер, мердігерлер, сатушылар) - тұтынушы ұқыпты, сапалы жеткізушіні әрдайым бірінші орынға қояды және сондай нәтижеге жетуге СМЖ арқылы болады

Үкімет – мемлекетке әкелетін мұндай жеке бизнеске әрбір мемлекет мүдделі, себебі қазынаға ең көп кіріс (салық) түседі. Сондықтан заңнамалық актілерде екі вектор бар: бірі – рентабельді емес коммерциялық ұйымдарды шектеу; екіншісі – олардың дамуына жағдай жасау. Сапасын жақсартып білген кәсіпорын нарықта қалады.

Бәсекелестер – қарсыластың өзі қарсыласының жетістігіне жанама түрде мүдделі. Өйткені, екеуі де бір кәсіп саласында жұмыс атқарады, өз мүдделері болса да бір.

Дайын өнімнің сапасы өндірістік (өндірістік және технологиялық) процестердің сапасына байланысты. Процестердің сапасы оларды басқаратын жүйенің сапасына байланысты. Бұл жүйе сапа менеджменті жүйесі болып табылады.

Сапа жүйесінің ең тиімді (барлық мүдделі тараптар үшін тиімді) түрін құру бойынша жалпы ережелер, нұсқаулар мен ұсыныстар ISO 9000 халықаралық стандарттар сериясымен реттеледі.

СМЖ ISO 9001 сәйкестігіне сертификаттау қолданыстағы сапа менеджменті жүйесін үздіксіз тексеруге, жөндеуге және жаңартуға мүмкіндік береді.



7-сурет - СМЖ әзірлеу кезеңдері

СМЖ ұйымға шынайы пайда әкеліп, қажетсіз ресми бюрократиялық құрылымға айналмауы үшін оны дұрыс әзірлеу және пайдалану маңызды.

Тиімді СМЖ құру принциптері жаңартылған ISO 9001:2015 стандартында көрсетілген. СМЖ әзірлеу және енгізу тәртібі ISO техникалық комитеті ұсынған белгілі кезеңдерге бөлінеді.

Бірінші кезең (дайындық). Кәсіпорынның жоғары басшылығының шешімі бойынша:

1. ISO 9000 сериялы стандарттарға сәйкес СМЖ кәсіпорынында жобалауды бастау туралы бұйрық шығарылады
2. «Сапалы қызмет» жұмыс тобы құрылуда
3. СМЖ енгізу мақсаттары «Сапа саясаты» құжаты түрінде анықталады.
4. Қолданыстағы сапа менеджменті жүйесіне талдау жүргізілуде
5. СМЖ басқаратын процестер анықталған
6. СМЖ қолданылатын өнімдер анықталады

Екінші кезең – қызметкерлерді оқыту

1. Ұйым персоналы сапа менеджменті жүйесін болашақ қайта құрылымдау мақсаттары мен міндеттері туралы ақпараттандырылады.
2. Жауапты қызметкерлер ISO 9000, ISO 9001 стандарттарының принциптері, әдістері мен талаптары бойынша оқытылады (ішінде немесе сыртқы кеңесшілердің көмегімен)

Үшінші кезең – СМЖ енгізу бағдарламасын әзірлеу

1. Қолданыстағы сапа менеджменті моделінің ішкі аудиті жүргізіледі
2. Жүйенің әлсіз жақтарын көрсететін аудиторлық есеп жасалады, түзету шаралары ұсынылады
3. Болашақ сапа менеджменті жүйесінің негізі қаланды

4. Жоспарланған жұмыстың әр кезеңіне жауапты тұлғалар тағайындалады
5. СМЖ жобасын қаржыландыру тәртібі мен көлемі анықталды, жүйені ISO 9001:2015 стандарты бойынша одан әрі сертификаттау үшін бюджет белгіленді.

Төртінші кезең – процесстік тәсілді енгізуді ескере отырып, СМЖ құжаттамасын дайындау

1. СМЖ қарастыратын бизнес-процестерді сипаттайды
2. Тұтынушылардың қанағаттану процесін басқару мен бақылауды сипаттайды
3. Басқарылатын процестердің сапасын бақылау жүйесі әзірленуде
4. Нәтижелерді бағалау көрсеткіштері анықталады (әдістер, сыни нүктелер)
5. ISO 9001 стандартының талаптарына сәйкес келетін жаңа сапа менеджменті процестері әзірленуде
6. «Сапа жөніндегі нұсқаулық» әзірленуде
7. Көрнекі жоспарларды, диаграммаларды, басқарылатын процестердің карталарын қамтитын СМЖ құжаттамасы әзірленуде

Бесінші кезең – әзірленген СМЖ енгізу

1. Аудиторлық топты оқыту ұйымдастырылған
2. Кәсіпорын қызметіне жүйелі түрде ішкі аудит жүргізіледі
3. Әр жолы әзірленген СМЖ құжаттамасын ескере отырып, процестерді қайта құрылымдауға бағалау жүргізіледі
4. Түзету шаралары жоспарланып, содан кейін әр уақытта жүзеге асырылады

Алтыншы кезең – СМЖ сертификаттауы

1. Менеджмент жүйелерін сертификаттау үшін аккредиттелген ұйым таңдалады
2. СМЖ MS ISO 9001:2015 талаптарына сәйкестігін растау үшін өтінім беріледі.
3. Сыртқы сертификаттау аудитінің оң нәтижесімен кәсіпорын ГОСТ Р ISO 9001-2015 СМЖ сәйкестік сертификатын алады [8].

2.3. Автомобиль жолдарын салу мен жөндеуді ұйымдастыру және мониторингілеу

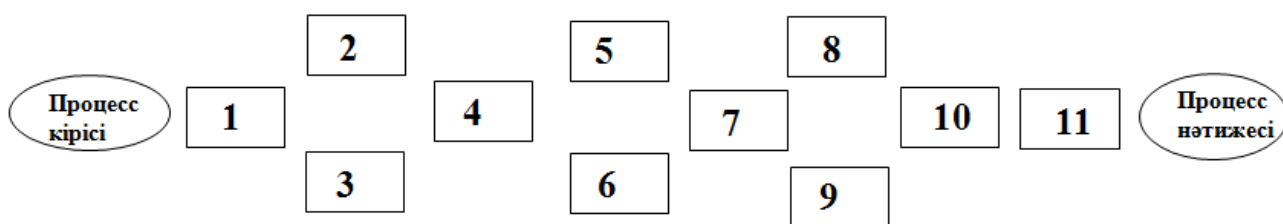
Процестің мақсаты: құрылыс және жөндеу бизнес процесін ұйымдастыру автомобиль жолдары, құрылымдық бөлімшелердің тапсырыс берушімен өзара іс-қимылы және қосалқы мердігерлер, құрастырылған құжаттаманы тапсырыс берушіге беру дейін жеткізу, бекітілген жоспарға және жобалық құжаттамаға сәйкес нысанды пайдалану. Жолдарды салу және жөндеу барысын қадағалау.

П.т. талаптарына сәйкес технологиялық карта әзірленді. 8 ISO 9001:2015; 8-тармақ ISO 14001:2015; 8-тармақ ISO 45001:2018; 8-параграф ISO 50001:2018.

Қолдану аясы: Бұл процесті орындау керек «Қамқор Менеджмент» ЖШС басқару қызметкерлері (бұдан әрі – Серіктестік), Серіктестіктің техникалық саясат қызметі, менеджмент «Теміржол жөндеу» ЖШС (бұдан әрі – ТЖЖ) қызметкерлері, тартылған құрылымдық ТЖЖ бөлімшелері мен филиалдары. Процеске жауапты: «Теміржол жөндеу» ЖШС бас директоры.

Процесс кірістері: Тендерлік өтінім (конкурс), келісімшарт, директивалық жоспар, құрылыс жоспары және жұмыс номенклатурасы бойынша объектілерді, тауарлық-материалдық құндылықтарды жөндеу, өндіріссіз шығындар.

Процестің нәтижелері: Бастапқы құжаттар пакеті, келісім немесе бас тарту шағымдарын берді (шағымдар, айыппұлдар), қорытынды акт.



8- сурет - Процестің блок-схемасы

Процестің блок-схемада (8-сурет) көрсетілген рет бойынша әрекеттері:

1. Объектілерді салу және жөндеу жоспарымен танысу
2. Тапсырыс берушімен шарттар жасасу
3. Қосалқы мердігерлік ұйымдармен шарттар жасасу
4. ЖСҚ ұйымдастыру және қамтамасыз ету
5. Нысандардың құрылысы мен жөнделуін бақылау үшін ТЖЖ филиалдарын дайындау
6. Объектілерді салу және жөндеу
7. Қосалқы мердігерлік ұйымдар объектілерін салу және жөндеу басқармаларының бақылауы
8. Қосалқы мердігерлік ұйымдардың объектілерін салу және жөндеу жұмыстарының орындалған көлемін қабылдау
9. Объектілерді салу және жөндеу жұмыстарының орындалған көлемін тапсырыс берушіге кезең кезеңімен тапсыру
10. Объектілерді салу және жөндеу жұмыстарының орындалған көлемін толық тапсыру
11. Процесті талдау

Процесс өнімділігінің көрсеткіштері: процесс өнімділігі жыл сайынғы негізгі тиімділік көрсеткіштерінің карточкаларында айқындалады менеджер мен технологиялық жұмысшыларды қадағалайды.

Процесс тәуекелдері мен мүмкіндіктері: процестің тиімділігіне қарай, процестік тәуекелдер анықталады және жыл сайынғы мүмкіндіктер анықталады тәуекелдер мен мүмкіндіктер тізілімі.

2.4. Кәсіпорында ішкі бақылауды жүзеге асыру

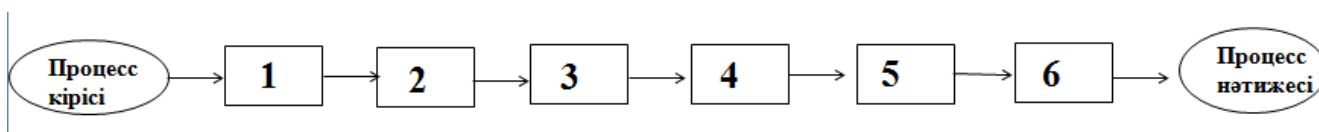
Процестің мақсаты: Тиімді және тиімді әрекеттерді бақылау «Қамқор Менеджмент» ЖШС (бұдан әрі – Серіктестік), «Қамқор Локомотив» ЖШС, «Қамқор Вагон» ЖШС, «Теміржол жөндеу» ЖШС, «Қамқор Тасымалдау» ЖШС, «Қамқор Сервис» ЖШС, «Теміржолэнерго» ЖШС (бұдан әрі – Ұйымдар). Активтердің сақталуын қамтамасыз ету және тиімді. Серіктестік пен ұйымдардың ресурстарын пайдалану.

Технологиялық карта ИСО 9 тармағының талаптарына сәйкес әзірленді 9001:2015; 9-тармақ ISO 14001:2015; 9-тармақ ISO 45001:2018; 9-параграф ISO 50001:2018

Қолдану аясы: Бұл процесті орындау керек серіктестіктің басшы қызметкерлері, құқықтық қамтамасыз ету қызметі және серіктестіктің атқарушы және басқарушы қызметкерлердің жұмысын бақылау. Процеске жауапты: Серіктестіктің бас директоры.

Процеске кірістер: тексеру жоспары, бұйрық, қаржылық есеп беру.

Процестің нәтижелері: тексеру туралы есеп, ішкі ескерту, іс-шаралар жоспары анықталғандарды жою ол бұзушылықтар мен кемшіліктер, жоспардың орындалуы туралы есеп беру (бақылау)



9- сурет - Процестің блок-схема

Тексерулер жүргізу процесінің Блок схемасы:

1. Кіріс ақпаратын талдау
2. Серіктестіктер мен ұйымдардың қаржы-шаруашылық қызмет тақырыптық тексерулерін жүргізу жоспарын қалыптастыру
3. Қаржы-шаруашылық қызмет есептілігін, өндіріс процесін, бастапқы құжаттаманы тексеру объективтілік, сенімділік және белгіленген нормаларға сәйкестік пәні
4. Объектіні тексеру актісін ресімдеу және оған қол қою
5. Бұзушылықтар мен кемшіліктерді жою жөніндегі іс-шаралар жоспарын дайындау
6. Бойынша бұзушылықтарды жоюды бақылау объектілерді тексеру қорытындылары

Процесс өнімділігінің көрсеткіштері: процесс өнімділігі жыл сайынғы негізгі тиімділік көрсеткіштерінің карточкаларында айқындалады менеджер мен технологиялық жұмысшыларды қадағалайды.

Процесс тәуекелдері мен мүмкіндіктері: Процестің тиімділігіне сүйене отырып, процестік тәуекелдер анықталады және жыл сайынғы мүмкіндіктер анықталады тәуекелдер мен мүмкіндіктер тізілімі.

2.5 Кәсіпорында қаржыны басқару

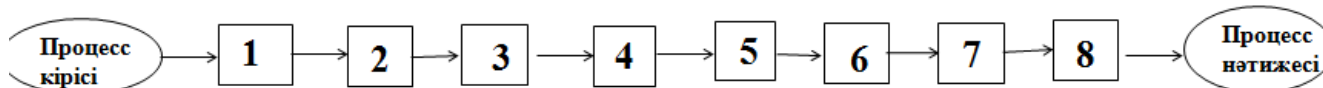
Процестің мақсаты: "Қамқор Менеджмент" ЖШС (бұдан әрі – Серіктестік), "Қамқор Локомотив" ЖШС, "Қамқор Вагон" ЖШС, "Теміржол Жолдау" ЖШС, "Қамқор Транспортэйшн" ЖШС, "Kamkor Service" ЖШС, "Теміржолэнерго" ЖШС стратегиясы мен саясатына сәйкес даму жоспарлары бойынша жобаларды тұрақты қаржыландыруды қамтамасыз ету"(бұдан әрі-ұйымдар). Серіктестік пен ұйымдарды қаржыландыруды орындау мониторингі.

Процесс картасы 7.1.1 Б.ISO 9001:2015; 7.1 Б. ISO 14001:2015; ISO 45001:2018; ISO 50001:2018 талаптарына сәйкес жасалған.

Қолдану саласы: осы процесті серіктестіктің және ұйымдардың басқарушы қызметкерлері, серіктестіктің қаржы-экономикалық қызметі, ұйымдардың қаржы блогы басшылыққа алуға міндетті. Процеске жауапты: серіктестіктің экономика және қаржы жөніндегі бас директорының орынбасары.

Процеске кіру: бюджет, қаржыландыруға өтінім, қолма-қол ақша, даму жоспарының жобасы, қаржылық есептілік.

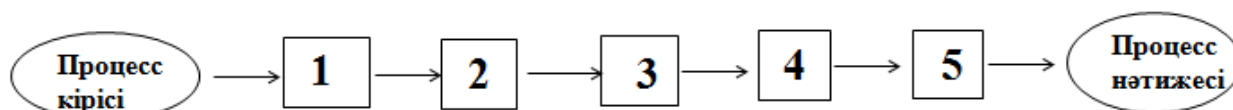
Процестің нәтижелері: төлемдер мен ақша түсімдерінің тізілімі, даму жоспары, айналым капиталын оңтайландыру жоспары.



10-сурет - Ақша қозғалысы бюджеті процесінің Блок-схемасы

Ақша қозғалысы бюджеті процесінің Блок-схемасының әрекеттері:

1. Кіріс ақпаратты талдау
2. Ресурстарға қажеттілікті жоспарлау
3. Ақша қозғалысының бюджетін қалыптастыру
4. Қаржыландыру көздерін талдау және таңдау
5. Қаржы институттарымен өзара іс-қимыл
6. Кредиттік ресурстарды тарту
7. Кредиттік портфельді, ақша ағындарын бақылау және мониторингілеу
8. Ақша қозғалысы бюджетінің нақты орындалуы



11-сурет - Төлемдерді жүзеге асыру процесінің блок-схемасы

Төлемдерді жүзеге асыру процесінің блок-схемасының реттілігі:

1. Төлеуге, қаржыландыруға өтінімдерді қарау
2. Өтінімдердің белгіленген талаптарға сәйкестігін тексеру

3. "Төлемдер мен ақша түсімдерінің тізілімі" құжатын қалыптастыру
4. "Төлемдер мен ақша түсімдерінің тізілімі" құжатын келісу, бекіту
Бенефициарға ақша аудару

Процесс тиімділігінің көрсеткіштері: процестің тиімділігі жыл сайынғы жетекшілік ететін басшы мен процесс қызметкерлерінің негізгі көрсеткіштерінің карталарында анықталады.

Процестің тәуекелдері мен мүмкіндіктері: процестің тиімділігіне сүйене отырып, процестің тәуекелдері анықталады және мүмкіндіктер жыл сайынғы тәуекелдер мен мүмкіндіктер тізілімінде анықталады.

Процестің нәтижелері: техникалық тапсырма және техникалық сипаттамалар, шарт жобасы, тендерлік құжаттама (қосулы электрондық және қағаз түрінде сәйкес құжаттар пакеті тендерлік құжаттама, сатып алуға қатысуға өтінім, коммерциялық ұсыныс, шарттың жобасы, шығыс хат хабарлар, шарт, шот-фактура, орындалған жұмыстар актісі және тиісті құжаттар, шарттардың орындалуы жөніндегі есеп, толтыру жөніндегі сұрау салу сауалнама парағы, бағалау деректерін талдау тапсырыс берушінің.

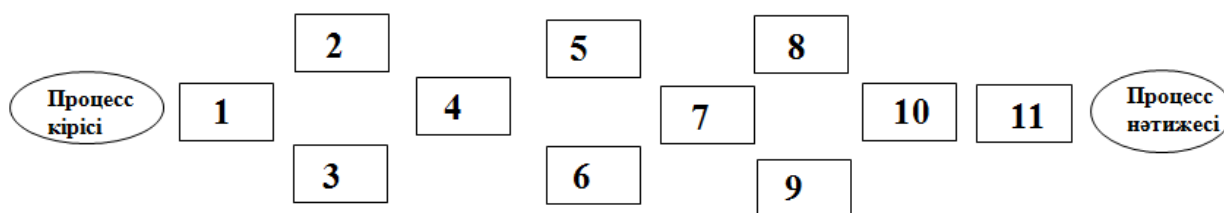
2.6 Тапсырыс берушілермен жұмысты ұйымдастыру

Процестің мақсаты: Процестің мақсаты: "Қамқор Менеджмент" ЖШС (бұдан әрі – қоғам), "Қамқор Локомотив" ЖШС, "Қамқор Вагон" ЖШС, "Теміржол жөндеу" ЖШС, "Қамқор Транспортэйшн" ЖШС жұмыс/қызмет көлемін ұлғайту, "Kamkor Service" ЖШС, "Теміржолэнерго" ЖШС (бұдан әрі – ұйым).

Процесс картасы ISO 8.2, 8.4 тармақтарының талаптарына сәйкес жасалған 9001: 2015; Б.4. 2, 8.1 ISO 14001:2015; Б. 4. 2, 8.1.4 ISO 45001: 2018; Б. 4. 2, 8.3 ISO 50001:2018.

Қолдану саласы: осы процесті басшылыққа алу қажет серіктестіктің басқарушы қызметкерлері, басқарушы қызметкерлер ұйымдардың құрылымдық бөлімшелері мен филиалдары.

Процеске кіру: сыртқы ақпарат қызмет көрсету және жұмыс нарығы, техникалық тапсырма және техникалық сипаттамалар, шарт жобасы, тендерлік құжаттама (қосулы электрондық және қағаз түрінде құжаттарға сәйкес өтінімдерді ашу хаттамасы, рұқсат беру хаттамасы, қорытындылар хаттамасы, кіріс хат-хабарлар, шарт, ақшалай қаражат көрсетілген қызметтер, бағалау парағы тапсырыс берушіден сауалнама жүргізу.



12-сурет - Тапсырыс берушілермен жұмысты ұйымдастырудың процесс картасы

Блок-схеманың реттілігі:

1. Қызметтер мен жұмыстар нарығын мониторингілеу және талдау
2. Қатысушы бөлімшелер мен филиалдардың назарына жеткізу
3. Тендерге қатысу немесе қатысудан бас тарту туралы шешім қабылдау
4. Тендерлік құжаттамаға сәйкес құжаттар топтамасын ресімдеу және жинау
5. Өтінімді орналастыру электрондық сауда алаңдарында, сатып алу сайттарында тапсырыс берушіге конкурстық өтінімді, баға ұсынысын жіберу
6. Коммерциялық ұсынысты орналастыру тапсырыс беруші сауда саттыққа жіберген кезде электрондық сауда алаңдарында
7. Электрондық сатып алу қорытындыларының мониторингі
8. Шарт жобасын қарау және келісу
9. Тараптардың қызмет көрсету жұмыстарға шартқа қол қоюы
10. Шарттың орындалуын бақылау
11. Ресми сұрау салуды жіберу бағалау деректерін ұсыну

Процесс тиімділігінің көрсеткіштері: процестің тиімділігі жыл сайынғы жетекшілік ететін басшы мен процесс қызметкерлерінің негізгі көрсеткіштерінің карталарында анықталады.

Процестің тәуекелдері мен мүмкіндіктері: процестің тиімділігіне сүйене отырып, процестің тәуекелдері анықталады және мүмкіндіктер жыл сайынғы тәуекелдер мен мүмкіндіктер тізілімінде анықталады.

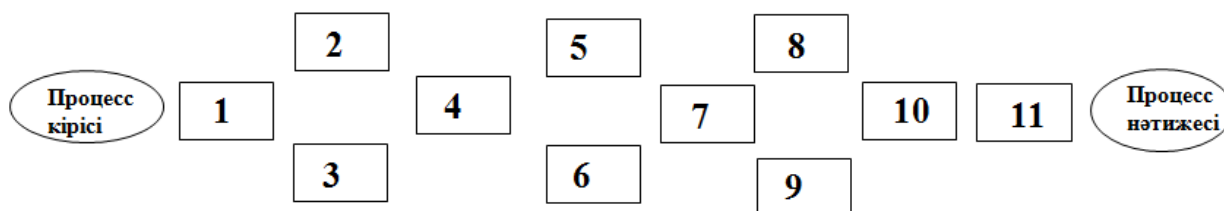
2.7 Кәсіпорынға жаңа жобаларды енгізуді және сүйемелдеуді ұйымдастыру

Процестің мақсаты: процесс картасы жаңа жобалар бөлімі ішінде жасалған жаңа жобаларды қарауды ұйымдастыруды қарастырады "Kamkor Service" ЖШС (бұдан әрі-KS), іске асыруға қабылданған жаңа жобаларды пысықтау, оларды басқа өндірістік бөлімдерге беру сәтіне дейін.

Процесс картасы ISO 9001:2015 8.3 тармағының, ISO 50001:2018 8.2 тармағының және ҚР заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленді.

Қолдану саласы: осы процесті серіктестіктің және KS-тің басшы және басқарушы қызметкерлері, KS-тің қатысушы құрылымдық бөлімшелері басшылыққа алуға міндетті.

Процеске кіру: Техникалық бөлімді пысықтауды сұрау және тендерге қатысу мүмкіндігін қарау, жаңа жобаға ұсыныстың түсуі, өзге көздерден жаңа жобаларға ұсыныстың түсуі, бөлім ішінде жаңа жобаларды генерациялау.



13-сурет - Процесс картасы жаңа жобаларды енгізуді және сүйемелдеуді ұйымдастыру

Блок-схеманың реттілігі:

1. Бастапқы деректерді алу
2. Іске асырудың техникалық мүмкіндігін анықтау
3. Бюджетті қалыптастыру
4. Құжаттар топтамасын қалыптастыру
5. Тендерлік құжаттаманы дайындау
6. Белгіленген "сатып алу"ережелеріне сәйкес сатып алуды ұйымдастыру
7. Шарт жасасу
8. Кесте жоспарын құру
9. Шарттық міндеттемелерді іске асыру
10. Аяқталуы бойынша құжаттарды ресімдеу
11. Қорытындылау

Процесс тиімділігінің көрсеткіштері: процестің тиімділігі жыл сайынғы жетекшілік ететін басшы мен процесс қызметкерлерінің негізгі көрсеткіштерінің карталарында анықталады.

Процестің тәуекелдері мен мүмкіндіктері: процестің тиімділігіне сүйене отырып, процестің тәуекелдері анықталады және мүмкіндіктер жыл сайынғы тәуекелдер мен мүмкіндіктер тізілімінде анықталады.

2.8 Кәсіпорындар үшін сапа менеджменті жүйесін енгізу тиімділігін бағалау және талдау

Сапаны басқару мәселесі, әрине, кез-келген саладағы кәсіпорындар үшін өте өзекті болып қала береді және сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) енгізу қажеттілігі тұтынушыларды тарту және кәсіпорынның тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін нарықтағы бәсекелестіктің күшеюі кезінде қазіргі жағдайда қажетті шара болып табылады. Бірақ, бұл жүйелерді әзірлеу және енгізу өте көп уақытты қажет ететін және қымбат процесс. Тұтынушылардың сұраныстарын қанағаттандыру, сәйкестік сертификатын алу және нарықтың жалпы қабылданған талаптарын орындау мақсатында кәсіпорындар көбінесе сапа менеджменті жүйесін әзірлеуге және енгізуге көп қаражат жұмсайды. Сондай ақ оның жұмыс істеуін қамтамасыз ету және тұрақты қамтамасыз ету үшін көптеген шығындар шығарылады. Дегенмен, енгізудің қиындығына және

көп шығын жұмсалуына, әсерлі ұстауына қарамастан, сапа менеджментін сауатты жүзеге асыру кәсіпорын үшін бірқатар сөзсіз артықшылықтарға ие және өнеркәсіптік кәсіпорындардың тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Алайда, СМЖ енгізуден нақты пайда алу үшін сапа менеджменті процесі үздіксіз болуы керек және ресми түрде шектелмеуі керек екенін есте сақтаған жөн қажетті құжаттаманы алу немесе стандартты енгізу. Сапа менеджментінен нақты тиімділікті қамтамасыз ету үшін СМЖ-ны сертификаттау жүргізілгеннен кейін үнемі жұмыс күйінде ұстап тұру, оны үнемі қамтамасыз ету қажет жетілдіру. Мұндай шаралар сапа менеджменті процестерінің ажырамас бөлігі болып табылады, сондықтан ол компанияның дамуының әр кезеңінде компания үшін тиімді болады, өйткені нарық жағдайында компанияның қызметі үнемі өзгеріп отырады және нарық пен клиенттердің өзгеріп отыратын талаптарына үнемі бейімделу қажет [9].

Кәсіпорынды коммерциялық ұйым ретінде қарастырған кезде СМЖ процестерінің экономикалық әсерінің мөлшерін ескеру, бағалау және талдау, яғни СМЖ-нің компания қызметінің барлық көрсеткіштеріне нақты әсерін бағалау қисынды. Экономикалық көрсеткіштерді сандық түрде өлшеу керек, оларға басқару процестерінің әсерінен олардың өзгеруін бағалау керек сапалар, қажет болған жағдайда бизнес-процестерге қажетті түзетулер мен өзгерістер енгізу. Компаниядағы сапа менеджменті процестерінің экономикалық тиімділігін талдау кезінде экономикалық тиімділік мөлшерін нақты бағалау өте күрделі және уақытты қажет ететін іс-шара болып көрінеді. Бүгінгі таңда компанияларда СМЖ тиімділігі мен тиімділігін тікелей анықтауға бағытталған экономикалық талдау әдістері қолданылады. Іс жүзінде кейбір компаниялардың стандарттары менеджменттің тиімділігін экономикалық бағалаудың осындай әдістерін іске асыру шеңберінде келесі процестерді жүзеге асыруды қарастырады.

Бағалауға және талдауға жататын сапа менеджменті процестерін анықтау және саралау (нәтижелілік, тиімділік критерийлері бойынша сараптамалық бағалау әдісімен жүргізіледі, тұтынушылардың қанағаттануы, процестердің қызметтің жалпы нәтижелеріне әсер ету критерийі).

Жоғарыда сипатталған дайындық операциялары жүргізілгеннен кейін жеке операция шеңберінде орындалатын жұмыс түрлеріне шығындарды бағалау жүзеге асырылады. Бұл ретте мынадай көрсеткіштерді бағалау және талдау жүргізіледі:

1. еңбекке ақы төлеу және әлеуметтік қажеттіліктерге аударымдар шығындары;
2. шикізатқа, материалдарға, жартылай фабрикаттарға, жинақтауыштарға арналған шығындар өнімдер және т. б.;
3. әр жұмыс түріне арналған жабдықтың барлық түрлерін амортизациялау шығындары;
4. жабдықтың барлық түрлерін ұстау, жөндеу және техникалық қызмет көрсету шығындары;
5. жабдықтың әртүрлі түрлері тұтынатын энергия шығындары;

б. үй-жайларды ұстауға, ағымдағы жөндеу жүргізуге және т. б. шығындар

Жекелеген санаттар бойынша жүргізілген барлық есептеулер негізінде барлық жұмыс түрлері бойынша талданатын процестердің әрқайсысы үшін жиынтық шығындар есебі жүргізіледі. Талдаудың соңғы кезеңі процестердің тиімділігін арттыру үшін түзету шараларын әзірлеу болып табылады. Бұл түзетулерге жататын қажетті өзгерістер мен әрекеттерді анықтауды да, енгізілген түзетулердің тиімділігін кейіннен бағалауды да білдіреді. Кәсіпорында тиімділікті экономикалық бағалауды жүзеге асыру қымбат және уақытты қажет ететін процесс болып табылады және мыналарды талап етеді талдауды жүзеге асыратын мамандар, осындай жұмыс түрін жүргізудегі жоғары деңгейдегі дайындық пен тәжірибе, сондай-ақ ұйымда болып жатқан өндірістік процестердің мәнін түсіну. Мамандарға қойылатын мұндай талаптар мұндай бағалау үшін талдаумен айналысатын, бірақ кәсіпорын қызметінің ерекшелігімен таныс емес сыртқы өкілдерді тартуды қиындатады. СМЖ тиімділігіне экономикалық бағалау жүргізу үшін кейбір ұйымдар үшін стандарттарды жақсарту жөніндегі ұсыныстармен арнайы ішкі функционаларалық командалар құру ұсынылады. Құрамы-ұйымның қызметкерлері арасынан жоғары білікті мамандар қатарынан шамамен 6 адам. Сонымен қатар, қажет емес шарт командаларға әртүрлі бағыттар мен салалардың мамандарын қосу бірқатар себептерге байланысты өте пайдалы болады. Оның ішінде және кейбір көрсеткіштерді анықтау және сандық өлшеу үшін олардың болуы мен мөлшерін құжаттар негізінде анықтаңыз компанияның есептілігі, нормативтік және өзге де құжаттары мүмкін емес [10].

Өнеркәсіптік кәсіпорындарды стандарттау жүйелерінің ресми басылымдарында қолданылатын терминологияға сәйкес шығындардың бұл түрі бұл дәстүрлі бухгалтерлік есеп жүйесінде көрсетілмейтін шығындарды білдіреді, олардың қатарына шикізат болмаған кезде жабдықтың тоқтап қалуынан болатын шығындар, қуаттардың жүктелмеуі, қайта сатудың жоғалуы және т. б. жатады. олардың шамасын сандық бағалау. Сонымен қатар, өнеркәсіптік ұйымдардың стандарттарына сәйкес, шығындар құрылымында "процесс сапасына шығындар" да бөлінеді, олардың қатарына мыналар жатады:

1. пайдалы шығындар;
2. қосалқы шығындар;
3. қажетсіз шығындар;
4. сәйкессіздік шығындары.

ҚОРЫТЫНДЫ

Дипломдық жұмыс барысында кәсіпорын жағдайында сапа менеджмент жүйесін енгізу арқылы кез келген ұйымның шығаратын өнімді немесе көрсететін қызметтің сапасын үздіксіз бақылау жүргізе отырып, барлық талаптарды орындай отырып, сапасын жақсартуға қол жеткізуге мүмкіндік беретінін дәлелдеді. Жалпы алғанда сапа менеджмент жүйесі өнімнің немесе қызметтің тұрақты түрде сапасын қамтамасыз ету, тұтынушылардың қажеттіліктерін орындау, нарықта бәсекеге қабілетті болуды қамтамасыз ететін негізгі құрал екенін көрсетеді. Сол себепті зерттеу барысында анықталған кемшіліктерді ескере отырып, сапа менеджмент жүйесін әрдайым жаңартып отыру қажет.

Қорытындылай келе, сапа менеджмент жүйесі кез келген кәсіпорынға керек көмекші құрал болып табылады. Жоғарғы дәрежеде жасалынған, сапалы өнімді өндіруді арқылы сатылымды жоғарлатуға, қолданушылардың санын көбейтуге мүмкіндік береді. Сапа менеджмент жүйесін одан әрі дамыту үшін кәсіпорын қызметкерлерін оқыту бағдарламасын енгізу, тұрақты түрде ішкі аудит жүргізу, көрсететін қызметтің негізгі көрсеткіштерін анықтау және тұтынушылардың барлық талаптарын ескеру ұсынылады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. «Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. Управление качеством» (Леонов, О. А. Управление качеством : учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — ISBN 978-5-8114-2921-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130492> (дата обращения: 02.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — С. 5.).
2. Реферат на тему «Качество и управление качеством в производстве» по производству (fastfine.ru)
3. Качество продукции | Глоссарий ПитерСофт (piter-soft.ru)
4. Политика в области качества - Полезная информация - Систус Консалт - разработка и внедрение СМК (sistus-iso.ru)
5. Назарбаев Н.А. 14 декабря 2012 г. в Послании «СТРАТЕГИЯ "КАЗАХСТАН - 2050" НОВЫЙ ПОЛИТИЧЕСКИЙ КУРС СОСТОЯВШЕГОСЯ ГОСУДАРСТВА», сайт «www.strategy2050.kz».
6. ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В КАЗАХСТАНЕ, НА ПРИМЕРЕ АО «КЕГОС» научная статья по специальности «Экономика и бизнес» Пулатова Ж.Н.
7. Путевая машинная станция — Википедия (wikipedia.org)
8. <https://tkcert.su/tehnicheskaya-dokumentaciya/razrabotka-i-vnedrenie-smk.html>
9. Хачатурян А.А., Абдулкадыров А.С., Жигулина Е.П. Вопросы управления качеством и особенности сертификации систем менеджмента качества на предприятиях нефтегазовой промышленности (применение специального отраслевого стандарта) // Транспортное дело России, 2016, № 2
10. Хачатурян К.С. Абдулкадыров А.С. Жигулина Е.П. Оценка и анализ эффективности внедрения системы менеджмента качества (СМК) для предприятий промышленности // Транспортное дело России, 2016, № 3, С.83
11. Аскарлов Е.С. Управление качеством. Учебное пособие-Алматы: «Pro Service», 2007
12. Аскарлов Е.С. Стандартизация, метрология и сертификация-Алматы: ТОО Печатный Дом «Домино», 2005-276 бет
13. Ишмухамбетова Т.Р. Капанова А.К. Нарық экономикасы жағдайындағы кәсіпкерлік іс-әрекетінің экономикалық негізі. Кәсіпкерлік іс-әрекеттің жобасына экономикалық негіздеме-Алматы ҚазҰТУ, 2001

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

ҒЫЛЫМИ ЖЕТЕКШІНІҢ ШҚІРІ

Дипломдық жұмыс
(жұмыс түрі)

Мұрат Мадина Ерболқызы
(білім алушының аты-жөні)

6B07501 – Индустриалдық инженерия

Тақырыбы: «Кәсіпорын жағдайындағы сапа менеджмент жүйесін талдау»

Мұрат Мадинаның дипломдық жұмысы “Жол машина станциясы” ЖШС мысалында сапа менеджмент жүйесін талдау ерекшеліктері жұмыстары бойынша ұсынылатын іс-шаралар мысалы негізінде «Стандарттау, сертификаттау және метрология (сала бойынша)» білім беру бағдарламасы бойынша оқу барысында алған білімін негіздеу болып табылады. Дипломдық жұмыста Мұрат Мадина сапа менеджмент жүйесінің кәсіпорында маңыздылығы мен пайдасы туралы қарастырған.

Студент кең көлемді әдебиеттік шолуды ұсыну және алынған мәліметтерге сапалы талдау жасау арқылы тамаша зерттеу жұмысын жүргізді. Оның өз бетінше, жүйелі және жауапкершілікпен жұмыс істеу қабілеті бүкіл жазу процесінде байқалды. Оның дипломдық жұмысы осы тақырыпты зерттеуге маңызды үлес қосқанына сенімдімін.

Бұл шолу студентке деген оң көзқарасты көрсетеді және оның дипломдық жұмысты жазудағы қабілеті мен жетістіктерін бағалайды. Студент дипломдық жұмыс жасауда өздігінен жұмыс істей алу қабілетін көрсетті. Жұмыста мәтіндік және графикалық материалдарды тиімді қолдана отырып, талаптарға сәйкес орындаған. Дипломдық жұмысты қорғауға жіберуді ұсынамын, ал студент Мұрат Мадина «Стандарттау, сертификаттау және метрология (сала бойынша)» білім беру бағдарламасы бойынша техника және технология бакалавры академиялық дәрежесін алуға лайық деп есептеймін.

Ғылыми жетекші
п.ғ.к., қауым профессор
(лауазымы, ғылыми дәрежесі, атағы)



Татыбаев М.К.

(қолы)

« ____ » _____ 2024 ж.

Приложение 1

**Протокол приема работы Оператором Системы и подтверждении
идентичности письменной и электронной версий**

1. Автор: Мурат Мадина Ерболулы
2. Название: Қолданушы бағдарламасы сақтау мендетерін түзетін тапсырма
3. Координатор: Жүргінішев А.А.
4. Оператор системы: Жеңіс А.А.
5. Дата загрузки работы: 2022.06.06
6. Подразделение: стандарттау, сертификаттау және метрология
7. Тип документа: директиваны түзетін
8. Результат проверки: КПД - 11.63%, КПЛ - 4.08%

Работа в письменной версии идентична электронной версии

9. Количество страниц: 34
10. Номера страниц, назначенных для сравнения: _____

Жеңіс А.А.
Ф.И.О. Подпись Оператора Системы

Настоящий протокол был составлен в двух экземплярах,
предназначенных для:

- Автора выпускной работы
- Оператора Системы

Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Мурат Мадина Ерболовна

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Мурат Мадина Ерболовна

Научный руководитель: Мухтарбек Татыбаев

Коэффициент Подобия 1: 11.6

Коэффициент Подобия 2: 4.1

Микропробелы: 1

Знаки из других алфавитов: 4

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 07.06.24.

Заведующий кафедрой ССМ

Ерсеков Д.Е.


Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Мурат Мадина Ерболовна

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Мурат Мадина Ерболовна

Научный руководитель: Мухтарбек Татыбаев

Коэффициент Подобия 1: 11.6

Коэффициент Подобия 2: 4.1

Микропробелы: 1

Знаки из других алфавитов: 4

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



проверяющий эксперт

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ БІЛІМ
МИНИСТРЛІГІ

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

6B07501 Индустриалдық инженерия мамандығы бойынша оқитын

Мұрат Мадина Ерболқызы

«Кәсіпорын жағдайындағы сапа менеджмент жүйесін талдау»
тақырыбына жазылған дипломдық жұмысына

РЕЦЕНЗИЯ

Дипломдық жұмыстың құрылымы: кіріспе, екі бөлім, қорытынды, пайдаланылған әдебиеттер тізімі, сонымен қатар 1 кесте және 13 сурет.

Кіріспе таңдалынған тақырыптың өзектілігі, ақпаратты жинау арқылы тақырыптың маңыздылығы және жұмыстың құрылымына негіздейді.

Дипломдық жұмыстың бірінші тарауында таңдалған тақырыпқа толықтай тоқталып, сапа менеджмент жүйесінің түсінігі мен принциптері, сапа саясаты туралы, сапа менеджмент жүйесінің құжаттамасына қойылатын талаптары баяндалып, сапаға әсер ететін факторлар анықталған.

Екінші тарауында «Жол машина станциясы» ЖШС кәсіпорын құрылымына толықтай сипаттама берілген. Кәсіпорында сапа менеджмент жүйесін енгізу қалай жүзеге асырылатыны, сапа менеджмент жүйесі енгізу тиімділігіне талдау жасалған. Келтірілген сызба-нұсқаулар жасалған жұмыстың дәлелі ретінде көрсетілген.

Қорытындысында тақырыпты зерттеу барысында атқарылған жұмыстардың нәтижелері көрсетілген.

Тұтастай алғанда, жұмыс толығымен және жұмысты 98/А/«өте жақсы» деп бағалауға болады, ал оның авторы **Мұрат Мадина Ерболқызына** техника және технологиялар бакалавры академиялық дәрежесін алуға лайық.

Пікір беруші:

Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ

ф. м.ғ. к., профессор м.а.

 **Алдияров А.У.**



А.У. Золан расмай елге
Узбекова А.Ш.