

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

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

Ө.Бүркітбаев атындағы энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

Батырова Гүлім Русланбекқызы

Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің элементтерін әзірлеу

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

6B07501- «Өндірістік инженерия»

Алматы 2025

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

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

Ә.Бүркітбаев атындағы энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

ҚОРҒАУҒА ЖІБЕРІЛДІ

«Стандарттау, сертификаттау және
метрология» меңгерушісі

Т.Ғ.Д. **ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ**
НАО «ҚазНИТ» «Қ.И.Сәтбаев атындағы
«Энергетика және машина жасау»
институты» 2025 ж.
и машиностроения

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің элементтерін әзірлеу

6B07501 – Өнеркәсіптік инженерия

Орындаған:

Батырова Гүлім Русланбекқызы

Рецензент:

Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ
профессор м.а., ф.-м.ғ. к.

Алдияров А.У.
«05» 06 2025 ж.

Ғылыми жетекші:

Т.ғ.к., к.ғ.м. профессор

Татыбаев М.К.
«05» 06 2025 ж.

Алматы 2025

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

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

Ө.Бүркітбаев атындағы энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

6B07501 – Өнеркәсіптік инженерия

БЕКІТЕМІН

«Стандарттау, сертификаттау және
метрология» меңгерушісі

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ
Т.А.К., Р.И.Д.
НАО «ҚазНИИ Вреж. С.А.Баева»
« 9 / 10 » Энергетики 2025 ж.
и машиностроения

Дипломдық жұмысты орындауға арналған

ТАПСЫРМА

Білім алушы: Батырова Гүлім Русланбекқызы

Тақырыбы : Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің элементтерін әзірлеу

Академиялық істер жөніндегі проректор 2025 жылғы «29» қаңтар №26 – П/Ө бұйрығымен
бекітілген.

Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі: «10» маусым 2025ж.

Дипломдық жұмыстың алғашқы деректері: Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ)
элементтерін енгізу мәселелерін қарастыруға арналған және мақсаты құрылыс саласындағы
өндірістік үдерістердің сапасын арттыру және СМЖ құралдарын енгізу арқылы өнімнің
сапалық көрсеткіштерін жақсарту жолдарын ұсыну.

Дипломдық жұмыста әзірленуге жататын мәселелердің тізбесі:

- а) Мекеменің мәселелерін, сапа менеджмент жүйесінің элементтерін қарастыру;
- б) Мекемеге сапа менеджмент жүйесін енгізу тиімділіктерін бағалау;
- в) Кәсіпорынның СМЖ арттыру шаралары.

Графикалық материалдардың тізбесі (міндетті сызбаларды дәл көрсете отырып)

Жұмыс презентация слайдтарда 12 бет көрсетілген.

Дипломдық жұмыс 50 беттен, 10 кесте, 7 сурет құралған.

Ұсынылатын негізгі әдебиеттер: 13 атаулардан

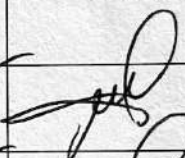
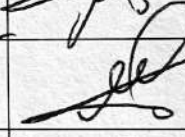
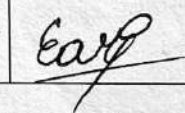
1 Ысқақов, М. Ж., Тлегенова, Д. А. Ішкі кәсіпорындарда халықаралық ISO стандарттарын
енгізудің тиімділігі // ҚР ҰҒА Хабаршысы. Экономикалық серия, 2022, №6, 55–64-бб.

Дипломдық жұмысты дайындау

КЕСТЕСІ

Бөлімдердің атауы, зерттеп дайындалатын мәселелер тізімі	Ғылыми жетекшіге ұсыну мерзімдері	Ескерту
«Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС кәсіпорыны	10.04.2025	
Мекеменің сапа менеджмент жүйесі	17.05.2025	
«Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС кәсіпорынның элементтерін бағалау	26.05.2025	

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

Бөлімдер атауы	Кеңесшілер, тегі, аты, әкесінің аты, (ғылыми дәрежесі, атағы)	Қол қойылған күні	Қолы
Теориялық шолу	Татыбаев М.К., т.ғ.к., қаум. профессор	06.04.2025	
Практикалық бөлім	Татыбаев М.К., т.ғ.к., қаум. профессор	11.04.2025	
Норма бақылаушы	Есентай А.М., аға оқытушы	29.05.25	

Ғылыми жетекші, т.ғ.к.

Татыбаев М.К.

Білім алушы тапсырманы орындауға алды

Батырова Г.Р.

Күні

«__» _____ 20__ ж

АНДАТПА

Кілт сөздер: сапа менеджменті жүйесі, Сапа менеджменті, ISO 9001, бизнес-процестерді оңтайландыру, бәсекеге қабілеттілік, стандарттау.

Дипломдық жұмыс оның бәсекеге қабілеттілігі мен тиімділігін арттыру мақсатында кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) элементтерін әзірлеуге арналған. Жұмыста сапаны басқарудың заманауи тәсілдері қарастырылады, халықаралық стандарттар (мысалы, ISO 9001) және олардың ұйымдардың қызметіне әсері талданады.

Жұмыс нәтижелерін кәсіпорындар өнім немесе қызмет сапасын басқару деңгейін арттыру, өндірістік тәуекелдерді азайту және халықаралық талаптарға сәйкестікті қамтамасыз ету үшін пайдалана алады.

АННОТАЦИЯ

Ключевые слова: система менеджмента качества, управление качеством, ISO 9001, оптимизация бизнес-процессов, конкурентоспособность, стандартизация

Дипломная работа посвящена разработке элементов системы менеджмента качества (СМК) предприятия с целью повышения его конкурентоспособности и эффективности. В работе рассматриваются современные подходы к управлению качеством, анализируются международные стандарты (например, ISO 9001) и их влияние на деятельность организаций.

Результаты работы могут быть использованы предприятиями для повышения уровня управления качеством продукции или услуг, минимизации производственных рисков и обеспечения соответствия международным требованиям.

ANNOTATION

Keywords: quality management system, quality management, ISO 9001, business process optimization, competitiveness, standardization.

The thesis is devoted to the development of elements of the quality management system (QMS) of an enterprise in order to increase its competitiveness and efficiency. The paper examines modern approaches to quality management, analyzes international standards (for example, ISO 9001) and their impact on the activities of organizations.

The results of the work can be used by enterprises to improve the quality management of products or services, minimize production risks and ensure compliance with international requirements.

БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР ТІЗІМІ

СМЖ – Сапа менеджменті жүйесі

ЖШС – Жауапкершілігі шектеулі серіктестік

ЭҚЖЖ – Экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуі

ҚР СТ – Қазақстан Республикасының стандарты

ISO – International Organization for Standardization (Халықаралық стандарттау ұйымы)

QC – Quality Control (Сапаны бақылау)

DOE – Design of Experiments (Экспериментті жобалау)

PDCA – Plan-Do-Check-Act циклі

S/N – Signal-to-Noise (Сигнал мен шумдың қатынасы)

EN – Еуропалық стандарт

MEMCT – Мемлекеттік стандарт

МАЗМҰНЫ

Кіріспе	6
1 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС кәсіпорыны	8
1.1 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС Қазақстанның құрылыс нарығына ықпалы	8
1.2 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС қызмет түрлері	10
1.3 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС артықшылықтары	11
2 Мекеменің сапа менеджмент жүйесі	13
2.1 Сапа менеджмент жүйесі теориялық негіздері	13
2.2 Сапа менеджмент жүйесіндегі (СМЖ) шаралары	17
2.3 Сапа менеджмент жүйесін (СМЖ) кәсіпорындағы артықшылықтары	22
3 «Үй Құрылыс Комбинаты» жшс кәсіпорнына смж элементтерін бағалау	31
3.1 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС және сапа менеджменті жүйесінің элементтері	31
3.2 Сапа менеджмент жүйесінің аудитін өткізу	35
3.3 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС кәсіпорнының СМЖ арттыру шаралары	43
3.4 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС кәсіпорынының СМЖ тиімділігін бағалау	46
Қорытынды	49
Пайдаланған әдебиеттер тізімі	50
А қосымшасы	51

КІРІСПЕ

Өндірілген өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сапасы қазіргі нарық жағдайында кәсіпорындардың бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етуде шешуші рөл атқарады. Тұтынушылардың күтулерінің өсуі, нормативтік талаптардың қатаңдатылуы және халықаралық стандарттардың дамуы сапаны басқарудың тиімді тетіктерін енгізуді қажет етеді. Нарықтағы позицияларды тұрақты дамыту мен нығайтуға ұмтылуда компаниялар бизнес-процестерді жетілдіру, операциялық тиімділікті арттыру және тәуекелдерді азайту құралы ретінде сапа менеджменті жүйесіне (СМЖ) көбірек жүгінуде. СМЖ-бұл ұйымның өнімдерінің, қызметтерінің және ішкі операцияларының сапасын үздіксіз жақсартуға бағытталған өзара байланысты процестердің жиынтығы. Ол бүкіл өндірістік циклды қамтиды — жоспарлау және жобалау кезеңінен бастап дайын өнімді жеткізуге және тұтынушылармен өзара әрекеттесуге дейін. СМЖ енгізу және дамыту нарықтың қажеттіліктерін қанағаттандыруға ғана емес, сонымен қатар халықаралық стандарттарға сәйкес келуге мүмкіндік береді, бұл әсіресе жаһандану және компаниялардың халықаралық нарықтарға шығуы жағдайында өзекті. Нарықтық экономиканың заманауи шарттары мен қатаң бәсекелестік орта кәсіпорындардан жоғары өндірістік тиімділікті ғана емес, сонымен қатар өнімнің немесе қызметтердің тұрақты сапасын қамтамасыз етуді талап етеді. Осыған байланысты кәсіпорындарға бәсекеге қабілеттілікті арттыруға, шығындарды азайтуға және тәуекелдерді азайтуға мүмкіндік беретін сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) әзірлеу және енгізу өзекті міндет болып отыр.

Жаһандану, цифрландыру және өнім мен қызмет сапасына қойылатын талаптарды қатаңдату жағдайында кәсіпорындар сапаны басқарудың заманауи әдістерін енгізуге мәжбүр. Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) элементтерін әзірлеу бизнес-процестерді оңтайландыруға, клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыруға және компанияның беделін жақсартуға мүмкіндік береді. Тиімді СМЖ енгізу сонымен қатар ISO 9001 сияқты халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкес келуіне ықпал етеді, бұл халықаралық нарықтарға шығу үшін өте маңызды.

1 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС Кәсіпорыны

1.1 «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС Қазақстанның құрылыс нарығына ықпалы

«Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС Қазақстандағы құрылыс материалдары мен конструкцияларын өндіру саласындағы жетекші кәсіпорындардың бірі болып табылады. Кәсіпорын еліміздің батысында, Ақтөбе қаласында орналасқан. Кәсіпорын құрылыс нысандарын жоғары сапалы бетон және темірбетон бұйымдарымен, сондай-ақ басқа да құрылыс материалдарымен тұрақты қамтамасыз ете отырып, ірі құрылыс жобаларын іске асыруда өзін сенімді серіктес ретінде көрсетті. Кәсіпорын халықаралық қауіпсіздік стандарттарына және экологиялық нормаларға сәйкес жұмыс істейді, бұл Қазақстанның құрылыс нарығында тұрақты даму мен жоғары беделді қамтамасыз етеді [1].

Кесте 1.1 – «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС туралы ақпараттық кесте

Санат	Мәліметтер
Ұйым атауы	«Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС
БСН	121140017074
Тіркелген күні	26.11.2012
Нарықтағы жұмыс өтілі	12 жыл 3 ай
Кәсіпорын санаты (КРП)	Орта бизнес (101-150 адам)
Негізгі ЭҚЖЖ (ОКЭД)	23611 – Сыртқы темір-бетон және бетон конструкцияларын өндіру
Қосымша ЭҚЖЖ (ОКЭД)	46722 – Шойын, болат және олардың құймаларының көтерме саудасы, 46732, 46909, 23630
КАТО (аймақ)	151011100 – Астана ауданы, Ақтөбе қаласы
Занды мекенжай (Қаз)	Ақтөбе облысы, Ақтөбе қ.ә., Ақтөбе қ., Астана ауданы, Өндіріс алаңы орам, 98-ғимарат
ҚҚС төлеуші	Иә
Салықтық тәуекел дәрежесі	Орташа

Инфрақұрылымды дамыту және әлеуметтік жауапкершілік. «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС тұрғын үй кешендерін, мектептерді, ауруханаларды, жолдарды және басқа да объектілерді салу сияқты инфрақұрылымдық жобаларды іске асыруға белсенді қатысады, бұл қалалық және ауылдық инфрақұрылымды жақсартуға ықпал етеді. Компания экономикалық нәтижелерге ғана емес, әлеуметтік міндеттерді шешуге, халықтың өмір сүру сапасын жақсартуға ұмтылатыны маңызды. Компания сонымен қатар әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын ұстанады. Осы мақсатта ол тұрақты дамуды, экологиялық қауіпсіздікті сақтауға және жұмысшылардың өмір сүру деңгейін

арттыруға бағытталған әртүрлі экологиялық және әлеуметтік бастамаларға қатысады.

Ірі құрылыс компанияларымен серіктестік. «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС Қазақстанның жетекші құрылыс және мердігерлік ұйымдарымен белсенді ынтымақтасады. Бұл компанияға ірі құрылыс алаңдарына өнімдерді үздіксіз жеткізуді қамтамасыз етуге және ең ауқымды жобаларды іске асыруға қатысуға мүмкіндік береді. Ұзақ мерзімді серіктестіктер мен клиенттермен сенімді байланыстар арқылы компания құрылыс нарығындағы позициясын нығайтады.

Заманауи технологиялар мен инновациялар. Өндірістік процестерге инновациялық технологияларды енгізу компания стратегиясының маңызды бөлігі болып табылады. Бетон және темірбетон саласындағы соңғы әзірлемелерді пайдалану жоғары беріктік, беріктік, температураның шектен тыс және ылғалға төзімділік сияқты жақсартылған өнімділігі бар материалдарды жасауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, компания жасыл технологиялар мен материалдарды қолдана отырып, өндірістің экологиялық стандарттарын белсенді түрде қадағалайды.

Экологиялық жауапкершілік. «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС өз қызметінің қоршаған ортаға әсерін барынша азайту жөніндегі шараларды енгізе отырып, экологиялық тұрақтылық қағидаттарына бағдарланады. Бұған экологиялық таза материалдарды пайдалану, шығарындылар мен қалдықтарды бақылау және өндірістің барлық кезеңдерінде энергияны үнемдейтін технологияларды қолдану кіреді [1].

Компанияның өндірістік базасын кеңейту және шығарылатын өнім көлемін ұлғайту бойынша өршіл жоспарлары бар. Болашақта «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС шетелдік серіктестермен ынтымақтастықты одан әрі тереңдетуді және жаңа технологияларға инвестиция салуды жоспарлап отыр, бұл өнім сапасын арттыруға және сервисті жақсартуға мүмкіндік береді.

«Үй құрылыс комбинаты» ЖШС сонымен қатар құрылыс материалдарының жаңа түрлерін қоса алғанда, өз өнімдерінің ассортиментін кеңейтуді, сондай-ақ құрылыс пен инфрақұрылымға арналған жоғары технологиялық шешімдер саласында жаңа бағыттарды дамытуды жоспарлап отыр.

Ел экономикасына қосқан үлесі. Компания жұмыс орындарын құра отырып және аралас салалардың дамуын ынталандыра отырып, Қазақстан экономикасына елеулі үлес қосуда. Бұл құрылыс секторының өсуіне ықпал етіп қана қоймайды, сонымен қатар логистика, материалдарды жеткізу және технология сияқты басқа салаларға оң әсер етеді. «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС табысының маңызды факторы үнемі оқытудан және біліктілігін арттырудан өтетін жоғары білікті мамандар командасының болуы болып табылады. Бұл компанияға сапа стандарттарын сақтап қана қоймай, жаңа жұмыс әдістерін жедел енгізуге және халықаралық талаптарға сай болуға мүмкіндік береді. «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС-бұл Қазақстанның құрылыс нарығында белсенді жұмыс істейтін, жоғары сапалы өнімдерді ұсынатын және өз серіктестерін жобаларды табысты іске асыру үшін барлық қажетті

материалдармен қамтамасыз ететін серпінді дамып келе жатқан компания. Инновацияға, өнімнің жоғары сапасына, әлеуметтік жауапкершілікке және экологиялық тұрақтылыққа ұмтылу компанияны елдің құрылыс нарығында маңызды ойыншыға айналдырады [2].

1.2 «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорыны көрсететін қызмет түрлері

Кәсіпорын қызметінің негізгі бағыттары:

1. Құрама темірбетон және бетон конструкцияларын өндіру. Компания тұрғын үй және коммерциялық нысандарды, сондай-ақ инфрақұрылымдық нысандарды салу кезінде сұранысқа ие еден плиталары, қабырға панельдері, бағандар, арқалықтар және басқа да бұйымдар сияқты құрастырмалы құрылымдардың әртүрлі түрлерін шығарумен айналысады. Құрама темірбетон конструкциялары құрылыс процестерін едәуір жеделдетуге және құрылымдардың жоғары беріктігі мен беріктігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

2. Тауарлық бетон өндірісі. «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС жол құрылысынан бастап көп қабатты тұрғын үй кешендері мен өнеркәсіптік объектілерді салуға дейінгі құрылыстың әртүрлі салаларында қолданылатын тауарлық бетон шығарады.

3. Шойын, болат және оларды құюдың көтерме саудасы. Осы қызмет шеңберінде компания металл конструкцияларын, қаңқаларды, арматураларды және басқа да компоненттерді өндіру үшін құрылыс саласында сұранысқа ие шойын мен болатты, сондай-ақ олардың құю бұйымдарын жеткізуді қамтамасыз етеді.

4. Цемент, құм және қиыршық тас көтерме саудасы. «Үй құрылыс комбинаттары» ЖШС бетон және басқа да құрылыс қоспаларын дайындау үшін негізгі компоненттер болып табылатын цемент, құм және қиыршық тас сияқты құрылыс материалдарын көтерме жеткізумен айналысады.

5. Тауарлардың кең ассортиментімен көтерме сауда. Компания сонымен қатар тек құрылыс материалдарымен шектелмей тауар саудасын жүзеге асырады. Бұл оның ауқымын кеңейтеді және тұтынушылардың кең ауқымы үшін әртүрлі өнімдердің қажеттіліктерін қанағаттандыруға мүмкіндік береді [3].

Кесте 1.2 – «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС көрсететін қызмет түрі

	ЭҚЖЖ қызмет түрі	ЭҚЖЖ сипаттамасы
1	Негізгі	құрама темірбетон және бетон конструкциялары мен бұйымдарын өндіру(23611)

Кесте 1.2 – нің жалғасы

2	Қосымша	тауарлық бетон өндірісі (23630) шойын, болат және оларды құюдың көтерме саудасы(46722) цемент, құм және қиыршық тас көтерме саудасы(46732) қандай да бір нақтылаусыз тауарлардың кең ассортиментімен көтерме сауда(46909)
---	---------	---

Кәсіпорын қызметінің қосымша бағыттары.

1. Жылжымайтын мүлікті дамыту және инвестициялау

Кәсіпорын тұрғын үй және коммерциялық нысандарды жобалау мен іске асыруды қоса алғанда, девелопментті белсенді дамытуда. Бұл ауқымды тұрғын үй кешендерін, бизнес-орталықтар мен әлеуметтік нысандарды құруға мүмкіндік береді.

2. Құрылыстағы консалтинг

«Үй құрылыс комбинаттары» ЖШС құрылыс саласында кең ауқымды консалтингтік қызмет көрсетеді, оның ішінде учаске таңдауға, нарықты талдауға, жобалауға, мердігерлерді таңдауға және шығындарды оңтайландыруға көмек көрсетіледі.

3. Инженерлік желілер және коммуникациялар

Кәсіпорын инженерлік желілерді жобалайды және орнатады: сумен жабдықтау, жылыту, кәріз, электрмен жабдықтау және желдету, ғимараттардың ұзақ мерзімді жұмысын қамтамасыз етеді.

4. Жылжымайтын мүлікті басқару қызметтері

«Үй құрылыс комбинаттары» ЖШС ғимараттарға қызмет көрсетуді, жалға алушыларды басқаруды және ағымдағы жөндеуді ұйымдастыруды қоса алғанда, жылжымайтын мүлік объектілерін басқару бойынша қызметтер көрсетеді.

5. Жөндеу және әрлеу

Кәсіпорын күрделі және косметикалық жөндеумен, сондай-ақ тұрғын және коммерциялық кеңістіктер үшін әрлеу жұмыстарымен айналысады.

6. Білім және тренинг

ЖШС құрылыс, жобалау және жобаларды басқару саласында өз қызметкерлері мен серіктестері үшін оқыту мен біліктілікті арттыруды ұйымдастырады.

7. Әлеуметтік жауапкершілік

Кәсіпорын әлеуметтік бастамаларды белсенді қолдайды және мектептер, ауруханалар мен балабақшалар сияқты әлеуметтік инфрақұрылым нысандарының құрылысына, сондай-ақ экологиялық жобаларға қатысады [4].

1.3 «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорынының артықшылықтары

Өнімнің жоғары сапасы. «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС өнімі халықаралық сапа стандарттарына сәйкес келеді. Компания заманауи технологияларды қолданады және өндірістің барлық кезеңдерінде қатаң бақылауды қамтамасыз етеді.

Сенімділік пен тұрақтылық. Нарықта көп жылдық тәжірибесі бар компания ірі жобаларды сәтті жүзеге асырады және ұзақ мерзімді серіктестік қатынастар құрады.

Заманауи жабдықтар. ЖШС-нің өндірістік қуаттылығында жаңа технологиялар мен жабдықтар енгізілді, бұл жоғары техникалық сипаттамалары бар өнімдерді жасауға мүмкіндік береді.

Кең ассортимент. Кәсіпорын тұтынушыларға әртүрлі құрылыс тапсырмалары үшін оңтайлы шешімдерді таңдауға мүмкіндік беретін әртүрлі бетон және темірбетон конструкцияларын ұсынады.

Икемділік және жекешелеу. «Үй құрылыс комбинаттары» ЖШС әрбір клиенттің қажеттіліктерінің ерекшеліктерін ескереді және құрылыс салушылар, мердігерлер және жеке тапсырыс берушілер үшін жеке шешімдерді ұсынады.

«Үй құрылыс комбинаттары» ЖШС өз қызметін белсенді дамытып, өндірістік қуатын кеңейтіп, өнім ассортиментін жақсартуда, бұл Қазақстанның құрылыс саласын нығайтуға ықпал етеді. Компания жобаларды тұрғын үй және коммерциялық және әлеуметтік құрылыста жүзеге асырды, бұл оның құрылыс нарығының әртүрлі сегменттеріндегі мүмкіндіктерін растайды [4].



1.1 - сурет – «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС артықшылықтары

2 Мекеменің сапа менеджмент жүйесі

2.1 Сапа менеджмент жүйесі теориялық негіздері

Сапа менеджменті жүйелері (СМЖ) – бұл өнімдер мен қызметтердің жоғары сапасын қамтамасыз ету үшін ұйымдар қолданатын процедуралар, стандарттар мен тәжірибелер жиынтығы. СМЖ тұтынушылық талаптардағы, заңнамалық бастамалар мен технологиялық үрдістердегі өзгерістерге бейімделе отырып, үнемі жетілдіріліп отырады.

СМЖ-нің ең танымал стандарттарының бірі ISO 9001 болып табылады, ол сапа менеджменті жүйелеріне қойылатын талаптарды анықтайды және ұйымдар ішіндегі процестерді біріздендіруге ықпал етеді. ISO 14001 (экологиялық менеджмент) және ISO 45001 (еңбекті қорғау және денсаулық сақтау менеджменті) сияқты бірқатар басқа стандарттар бар [5].

Сапа, метрология және сертификаттау жөніндегі мемлекеттік комитет ISO 9000 сериялы халықаралық стандарттарға сәйкес ұлттық стандарттарды үйлестірді. Осыған байланысты, Қазақстан Республикасында сапа менеджменті жүйесін ұлттық және халықаралық стандарттар негізінде құру қажет:

ҚР СТ ISO 9000:2016 «Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік»;

ҚР СТ ISO 9001:2015 «Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»;

ҚР СТ ISO 9004:2010 «Сапа менеджменті жүйелері. Қызметті жетілдіру бойынша ұсыныстар».

Аталған стандарттар үнемі жетілдіріліп отырады. Мәселен, 2009 жылы ISO 9004 стандарты қайта қаралып, жаңартылды.

Сапа менеджменті жүйесін енгізудің негізгі мақсаты – тұтынушылардың сұраныстарын барынша қанағаттандыру арқылы ұзақ мерзімді табысқа қол жеткізу. СМЖ-ның мақсаты – кәсіпорынның өндірістік процестерінің нәтижелерінің тұтынушы, ұйым және қоғам қажеттіліктеріне сәйкестігін қамтамасыз ету. Әрбір жүйе секілді, СМЖ да өзінің мақсаты, құрылымы, элементтері және олардың арасындағы байланыстарымен сипатталады. Кәсіпорындағы СМЖ – бұл сапа саласындағы саясатты жоспарлау, басқару, қамтамасыз ету және жетілдіру үшін қажетті ұйымдық құрылым, әдістемелер, процестер мен ресурстардың жиынтығы.

СМЖ-ны құру және енгізудің негізгі міндеттері мыналар болып табылады:

– қызмет нәтижелерін тұрақты талдау және түзету арқылы сапаны үнемі жақсарту;

– ақаулар мен өндірістік емес шығындардың толық болмауы;

– жоспарланған көрсеткіштерге уақытылы қол жеткізу.

– СМЖ келесі қағидаттарға негізделе отырып қалыптастырылуы қажет:

– ақаулардың пайда болу себептерін алдын ала болжау;

– барлық қызметкерлерді сапаны арттыру қызметіне тарту;

– белсенді стратегиялық басқару;

– кәсіпорынның барлық процестерінің және өнімнің сапасын үздіксіз жетілдіру;

– заманауи тәсілдерді қолдану;

– ұйым қызметін тұрақты бақылау және өзін-өзі бағалау

Сапа менеджменті жүйесін әзірлеу келесі ретпен жүзеге асырылады:

1) Тұтынушылар мен өзге де мүдделі тараптардың өнім немесе қызмет сапасына қатысты талаптары мен күтілімдерін анықтау;

2) Осы талаптарды қанағаттандыруға бағытталған сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды айқындау;

3) Ұйымның мақсаттарына қол жеткізу үшін қажетті негізгі процестер мен сол процестерге жауаптыларды анықтау;

4) Қажетті ресурстарды анықтау және олармен қамтамасыз ету;

5) Әрбір процестің нәтижелілігі мен тиімділігін бағалау әдістерін әзірлеу және қолдану;

6) Сәйкессіздіктердің алдын алу және олардың себептерін жою механизмдерін айқындау және іске асыру;

7) СМЖ-ның барлық құрамдас бөліктерін тұрақты түрде жетілдіру бойынша іс-шараларды ұйымдастыру.

Жоғарыда айтылғандай, СМЖ-ның бастапқы элементі – бұл тұтынушылардың, кәсіпорын иелерінің, персоналдың және қоғамның қажеттіліктері мен күтулері. Сапа саласындағы саясат пен мақсаттар – осы мүдделі тараптардың талаптарына жауап ретінде әзірленеді. Ал процестік тәсіл осы мақсаттарға жету жолын сипаттайды. Әрбір жоғарыда аталған кезең кез келген СМЖ үшін маңызды және ол үздіксіз циклдік даму арқылы жоғары сапаға жетуге бағытталған.

СМЖ әдістемесі процестік тәсіл қағидатына негізделген. Бұл тәсіл мақсаттарға қол жеткізуге елеулі ықпал ететін процестерді айқындауға мүмкіндік береді. Бұл ретте процестердің кірістері мен шығыстары, ішкі және сыртқы тұтынушылар, жеткізушілер және өзге де мүдделі тараптар анықталып, өлшенеді. Осылайша, өнімнің өмірлік цикліндегі барлық процестер ұйымның құрылымын қалыптастыруда шешуші рөл атқарады. Әрбір процестің орындалуы құжатталуы тиіс, ал жүйенің тиімділігі сапа көрсеткіштерімен расталуы қажет. СМЖ-ның жүйелілік қағидаты барлық процестердің өзара байланысын және олардың біртұтас жүйе ретінде жұмыс істеуін білдіреді.

Қазіргі заманғы сапа менеджменті жүйесі – бұл ұйым құрылымы, құжаттама құрылымы, ақпараттық құрылым және сапаға әсер ететін процестердің жиынтығы. Жүйенің тиімді жұмыс істеуі үшін бұл құрылымдар өзара байланысты және ұйымды толық қамтуы тиіс.

СМЖ құжаттамасының құрылымы келесідей:

– сапа жөніндегі басшылық;

– сапа саласындағы саясат пен мақсаттар;

– міндетті стандарттар мен құжатталған рәсімдер;

– процестер мен рәсімдер регламенттері, жұмыс нұсқаулықтары;

– сапа бойынша жазбалар.

Сапа менеджментінің принциптері

ISO 9000 сериялы стандарттардың негізін құрайтын сапа менеджментінің сегіз қағидаты бар:

1) Тұтынушыға бағытталу – тұтынушы талаптарын түсіну, орындау және күткеннен де жоғары нәтижеге қол жеткізуге ұмтылу қажет.

2) Көшбасшылық – басшылық қызметкерлерді ортақ мақсаттарға жұмылдыру үшін жағдай жасап, олардың қызметін жүйелі түрде бағалауы тиіс.

3) Қызметкерлерді тарту – ұйымның табысы барлық қызметкерлердің қатысуымен қамтамасыз етіледі. Қызметкерлердің шығармашылық әлеуетін барынша пайдалану, ұжыммен жұмыс істей білу және олардың жеке мақсаттары мен ұйым мақсаттарының үйлесімділігі маңызды.

4) Процестік келісім – өнімді жобалаудан бастап, шикізат сатып алу және өнімді өткізуге дейінгі барлық қызмет түрлері өзара байланысты процестер ретінде қарастырылады.

5) Жүйелік басқару тәсілі – өзара байланысты процестер жүйесін құру, оны қамтамасыз ету және басқару арқылы жоғары сапаға қол жеткізіледі.

6) Үздіксіз жақсарту – анықталған мәселелер бойынша түзету және алдын алу шараларын қабылдау арқылы ұйымның жұмысын тұрақты жетілдіру.

7) Деректерге негізделген шешім қабылдау – ішкі бақылау нәтижелерін, қызметкерлер ұсыныстарын және тұтынушы пікірлерін талдау арқылы шешім қабылдау.

8) Жеткізушілермен өзара тиімді қарым-қатынас – ұзақ мерзімді әріптестікке негізделген, құжатталған рәсімдер арқылы орнатылған ынтымақтастық.

Сапа менеджменті жүйесі сапаны қамтамасыз ету, сапаны басқару және сапаны жақсарту қағидаттарына негізделіп, осы үш элементтің үйлесімді жұмысы арқылы жүйенің тиімділігі қамтамасыз етіледі.

Сапа менеджменті жүйесін қалыптастыру және қолдау

Кәсіпорынның табысты жұмыс істеуі үшін сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) қоса қамтитын тиімді басқару жүйесін қалыптастыру және оны тұрақты қолдау өмірлік маңызы бар міндет болып табылады. Осыған байланысты сапа менеджменті жүйесін құру және енгізу үдерісі бірқатар кезеңдерден тұрады:

- 1) Жобалау алдындағы талдау және оқыту;
- 2) Сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды әзірлеу;
- 3) Сапа менеджменті жүйесін жобалау;
- 4) Сапа менеджменті жүйесін құжаттау;
- 5) Сапа менеджменті жүйесін кәсіпорында енгізу;
- 6) Сапа менеджменті жүйесін сертификаттауға дайындау.

Жобалау алдындағы талдау және оқыту

Бұл кезеңде кәсіпорынның ішкі және сыртқы ортасында қалыптасқан ұйымдастырушылық және техникалық-экономикалық жағдайларға кешенді талдау жүргізіледі. Сонымен қатар, кәсіпорын басшылығы мен жетекші мамандарына сапа менеджменті саласы бойынша бастапқы білім беру ұйымдастырылады.

ISO 9000 сериялы халықаралық стандарттарды енгізу мүмкіндігін бағалау барысында олардың осы кәсіпорында қолданылуының мақсатқа сәйкестігі анықталады.

Атап айтқанда, кәсіпорында келесі аспектілерге талдау жүргізіледі:

1) Өнім сапасының техникалық деңгейіне және өндіріс технологиясына қойылатын талаптарды белгілейтін қолданыстағы нормативтік және техникалық құжаттамалар, сондай-ақ өнім сапасын бақылау мен сынақтар өткізу тәртібін реттейтін құжаттар;

2) Өндірістік технологиялық процестердің жай-күйі;

3) Жабдықтардың жағдайы және олардың метрологиялық бақылаумен қамтамасыз етілуі;

4) Шикізатты жеткізу мерзімдерінің сақталуы мен оның сапасы;

5) Кадрлық қамтамасыз етілу, қызметкерлердің біліктілік деңгейі және оны арттыру мүмкіндігі.

Аталған мәліметтер негізінде кәсіпорында сапа саласындағы миссияны, саясат пен мақсаттарды қалыптастыру кезінде негізге алынатын талдамалық есеп әзірленеді.

Сапа саласындағы саясат пен мақсаттары

Сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды әзірлеу кәсіпорынды тиімді басқаруға және оның қызметін жақсартуға бағытталған. Бұл үдерісте төмендегі аспектілер ескерілуі тиіс:

- ұйымның болашақта жетілдірілуі қажет қызмет бағыттары;
- тұтынушылардың қанағаттану деңгейін арттыру;
- персоналдың кәсіби дамуы мен біліктілігін көтеру;
- басқа да мүдделі тараптардың талаптары мен күтулері;
- қажетті ресурстар және жеткізушілер мен серіктестердің ықтимал үлесі.

Сапа саласындағы саясат – бұл ұйымның сапаға деген көзқарасын, оның маңызын және стратегиялық бағыттарын сипаттайтын құжат. Ал сапа мақсаттары – бұл осы саясатты іске асыру үшін нақты, өлшенетін көрсеткіштермен белгіленетін нәтижелер.

Сапа менеджменті жүйесін жобалау.

СМЖ-ны жобалау ұйымның миссиясына, сапа саласындағы саясат пен мақсаттарға сәйкес жүзеге асырылады және жүйенің негізгі процестері мен қызмет түрлерін анықтаудан басталады.

Жүйеде пайдаланылатын кез келген қызмет түрі, егер ол ресурстарды тұтынып, кірістерді шығыстарға айналдырса және басқаруға келетін болса – ол процесс ретінде қарастырылады.

Көп жағдайда бір процестің нәтижесі келесі процестің кірісіне айналады, бұл процестердің өзара байланыстылығын қамтамасыз етеді. Басқару қызметі осы процестердің түйіскен жерінде үздіксіз жүзеге асырылып отырады. Барлық процестер олардың кәсіпорын қызметінің тиімділігіне ықпал ету деңгейіне қарай бағаланып, басымдылығы анықталады.

Бұл тәсіл ұйым қызметінің құрылымын жүйелі түрде қарастыруға, барлық процестердің өзара байланысын ескеруге және оларды басқару арқылы жалпы сапаны арттыруға мүмкіндік береді.

2.2 Сапа менеджмент жүйесіндегі (СМЖ) шаралары

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) оларды құру мен ұсынудың әр кезеңінде өнім немесе қызмет сапасының жоғары деңгейін қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар кешенін әзірлейді және енгізеді. Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) ұйымдағы өнім немесе қызмет сапасын басқаруға бағытталған процестер мен тәжірибелерді әзірлейді және енгізеді.

Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) құжаттамасы

Бұл белгіленген стандарттарға қатаң сәйкестікте жүзеге асырылады. Бұл стандарттарда СМЖ-ны рәсімдеуге арналған құжаттардың түрлері нақты көрсетілген. Құжаттау үдерісі ұйым ішіндегі барлық процестердің анық және бірізді сипатталуын, сондай-ақ сапаға қойылатын талаптардың жүйелі түрде жүзеге асырылуын қамтамасыз етеді.

Құжаттама осыларды қамтамасыз етеді:

- сапа саласындағы саясат пен оны іске асыру әдістерін бірыңғай түсінуді;
- сапаны қамтамасыз ету, басқару және жақсарту бойынша рәсімдердің сипаттамасын;
- ұйым қызметін және нақты орындаушыларды бағалау критерийлерін айқындауды;
- СМЖ қызметінің нәтижелері туралы ақпаратты алуды және тіркеуді, оны объективті бағалау мақсатында;
- СМЖ-ға қатысты талаптар, ережелер мен процестердің нақты реттелуін;
- құрылымдық бөлімшелер мен лауазымды тұлғалардың сапаны қамтамасыз етуге қатысты құқықтарын, міндеттері мен ауапкершіліктерін нақты бөлу, сондай-ақ олардың өзара әрекеттесу тәртібін.

Құжаттар құрамына мыналар кіреді:

- сапа саласындағы саясат;
- сапа мақсаттары;
- сапа бойынша басшылық құжаты (қолданылса);
- СМЖ-ға қажетті процедуралар;
- процестер мен қызметтерге байланысты жазбалар мен нұсқаулықтар.

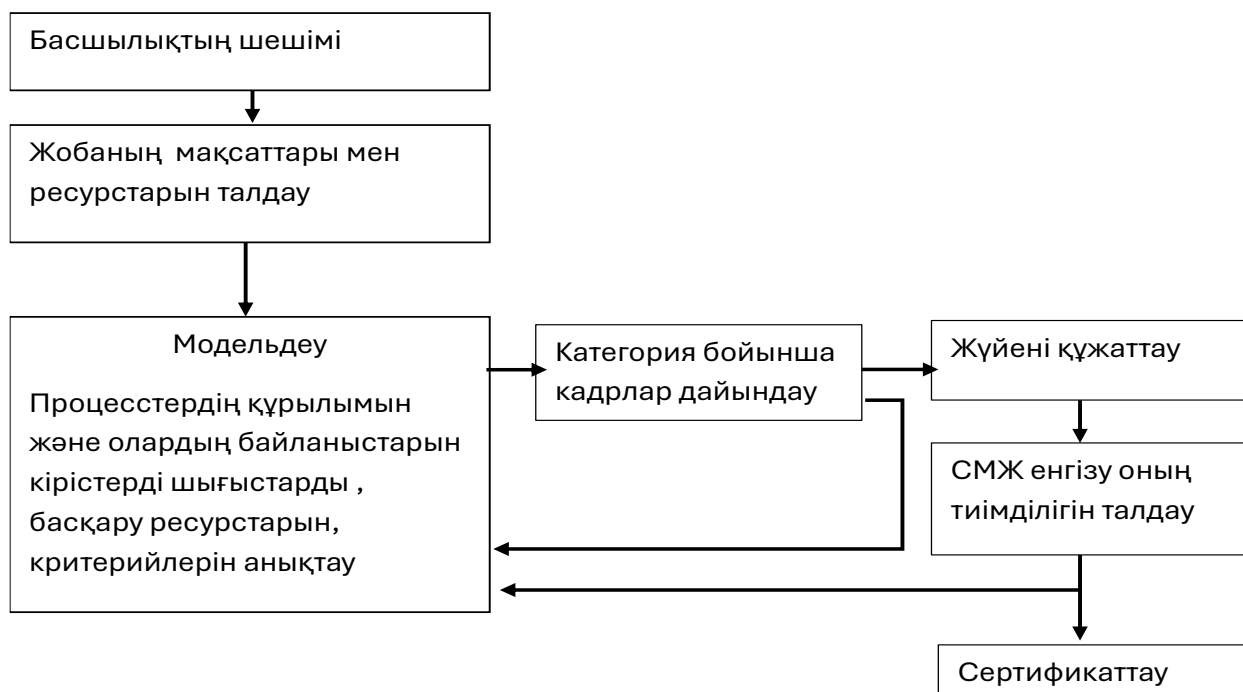
Сапа құжаттамасы ұйым қызметінің барлық аспектілерін қамтуы тиіс және қызметкерлер үшін түсінікті, қолжетімді болуы қажет. Бұл өз кезегінде жауапкершіліктің нақты бөлінуіне, бақылау жүйесінің тиімді құрылуына және ұйымышilik тәртіптің нығаюына ықпал етеді.

СМЖ-ны енгізу кәсіпорындағы басқару жүйесінде ұйымдық өзгерістерді қамтиды. Бұл кезеңде сапаны басқару жөніндегі құрылымдық бөлімшелер (қызметтер, бөлімдер) құрылады немесе қайта құрылымдалады, СМЖ құжаттамасы заңды түрде күшіне енгізіледі, ішкі аудит бағдарламалары

әзірленіп, іске асырылады, сондай-ақ түзетуші және алдын алу әрекеттері жүзеге асырылады.

Ішкі аудиттер жүйелі түрде жүргізіліп отырады және СМЖ-ның нақты жағдайын, оның тиімділігін бағалауға мүмкіндік береді. Аудит нәтижелері бойынша сәйкессіздіктер анықталып, түзету шаралары жоспарланады және орындалады. СМЖ толық көлемде жұмыс істей бастаған соң, оны тәуелсіз сертификаттау органдары арқылы тексеруге дайындау кезеңі басталады. Бұл кезеңде ішкі аудиттер нәтижелері мен түзету әрекеттерінің орындалуы талданып, жүйенің сәйкестігі мен тиімділігіне сыртқы аудитке дейінгі бағалау жүргізіледі.

Сапа менеджменті жүйесінің тиімді жұмыс істеуі оның үнемі жаңартылып отыруына тікелей байланысты. Жаңарту ішкі аудит нәтижелеріне, тұтынушылардың кері байланысына, технологиялық өзгерістерге және ұйым мақсаттарының өзгеруіне негізделуі тиіс.



2.1 - сурет – Сапа менеджменті жүйесін енгізу алгоритмі

Сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) сертификаттауға дайындық.

Оны сынақтан өткізіп, апробациялағаннан кейін жүзеге асырылады. Бұл кезеңде кәсіпорын сертификаттау органын таңдайды және сертификаттау рәсімдерін жүргізуге келісімшарт жасасады. Содан кейін сыртқы аудит – яғни сертификаттау аудиті өткізіледі. Сертификаттау сәтті өткен жағдайда кәсіпорын сапа менеджменті жүйесі стандарттарға сай екенін растайтын сертификат алады. Бұл құжат кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттырып, тұтынушылар мен серіктестердің сенімін нығайтуда маңызды рөл атқарады.

ҚР СТ ISO 9001:2015 стандартына сәйкес, сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) әзірлеу жұмыстарының бастапқы кезеңінде кәсіпорын келесі талаптарды орындауы қажет:

а) СМЖ-ға қажетті үдерістерді, олардың реттілігі мен өзара әрекеттесуін анықтау;

б) үдерістердің тиімділігін қамтамасыз етуге қажетті критерийлер мен әдістерді айқындау;

в) үдерістерді қолдау мен мониторинг жүргізуге қажетті ресурстар мен ақпараттың бар болуын қамтамасыз ету;

г) үдерістерді бақылау, өлшеу және талдау жүргізу;

д) жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу мен үдерістерді үнемі жетілдіру үшін қажетті шараларды қабылдау.

СМЖ әзірлеу кезеңінде келесі жұмыстар жүргізілуі тиіс:

– сапа саласындағы кәсіпорынның миссиясын, көзқарасын, стратегиясын, саясатын, мақсаттары мен міндеттерін қалыптастыру, сондай-ақ осы мақсаттарға жету жоспарын әзірлеу;

– осы мақсаттарға қол жеткізуді қамтамасыз ететін негізгі үдерістерді анықтау;

– үдерістердің орындалуын қамтамасыз ететін ресурстарды (адамдық, материалдық, ақпараттық және қаржылық) анықтау;

процестерге қатысушылардың өкілеттіктері мен жауапкершілігін нақты бөлу.

Сапа менеджменті жүйесінің құрылымы әдетте мынадай элементтерді қамтиды:

- ұйымдық құрылым;
- миссия мен көзқарас;
- сапа саласындағы саясат және мақсаттар;
- процестер жүйесі;
- құжаттама жүйесі;
- сапаны бақылау және мониторинг жүйесі;
- талдау мен шешім қабылдау жүйесі;
- сапа жөніндегі нұсқаулық (қолданушы құралы).



2.2 - сурет – Сапа менеджменті жүйесінің құжаттама құрылымы

Сапа саласындағы миссия, көзқарас, стратегия, саясат пен мақсаттарды қалыптастыру.

Миссия

Үй құрылыс комбинатының сапа саласындағы миссиясы – тұрғын үй және өндірістік мақсаттағы құрылыс объектілерін сапалы, сенімді әрі тиімді құрылыс материалдарымен қамтамасыз ете отырып, еліміздің құрылыс саласының тұрақты дамуына үлес қосу.

Біздің қызметіміздің мақсаты – заманауи технологиялар негізінде тұтынушылардың талаптарын барынша қанағаттандыратын өнім шығару арқылы нарықтағы тұрақты орнымызды сақтап қалу және оны кеңейту.

Миссия төмендегі аспектілерді қамтиды:

- ұзақ мерзімді бағдар: құрылыс материалдарын өндіру мен үй құрылысын дамыту саласында инновациялық және сапалы шешімдерді ұсыну;

- нарықтағы орны: аймақтағы жетекші құрылыс комбинаты ретінде танылу;

- тұтынушылар қажеттіліктері: тұрғындар мен құрылыс компанияларының сапалы, уақтылы жеткізілетін құрылыс өнімдеріне деген сұранысын қанағаттандыру;

- өнім түрі мен артықшылықтары: жоғары беріктікке ие, экологиялық таза, отандық стандарттарға толық сәйкес келетін құрылыс өнімдері.

Көзқарас (Vision)

Біздің көзқарасымыз – заманауи менеджмент және сапа жүйелеріне негізделген, тиімді басқарылатын, цифрландырылған және экологиялық тұрақты өндірісті жүзеге асыратын, Қазақстандағы ең сенімді және бәсекеге қабілетті құрылыс комбинаты атану.

Стратегия

Сапа саласындағы стратегиямыз – сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) үздіксіз жетілдіру арқылы өнім сапасын арттыру, өндірістік үдерістердің тиімділігін жоғарылату және тұтынушылардың сеніміне ие болу.

- осы стратегияны іске асыруда басты бағыттар ретінде:

- СМЖ-ны ISO 9001:2015 талаптарына сәйкестендіру және сертификаттау;

- персоналдың кәсіби дамуына жағдай жасау;

- жаңа технологиялар мен жабдықтарды енгізу;

- жеткізушілермен ұзақ мерзімді сенімді қарым-қатынастар орнату қарастырылады.

Сапа саласындағы саясат

Үй құрылыс комбинаты сапа саласындағы келесі қағидаттарды басшылыққа алады:

- ақаулардың алдын алу: өнім сапасын тексеруден гөрі оның өндіріс барысында алдын алуға баса назар аудару;

- тұтынушы талаптарынан озып отыру: тұтынушы пікірін үнемі зерттеу арқылы өнім сапасын арттырып отыру;

– барлық қызметкерлердің қатысуы: сапаға жауапкершілік тек басқармада емес, бүкіл ұжымда болуы тиіс;

– жеткізушілермен серіктестік: ең арзан шикізатты іздеуден гөрі, сапалы және сенімді жеткізушілермен ұзақ мерзімді байланыс орнату.

Сапа саласындағы саясат

Бұл ұйымның жалпы бағыт – бағдары мен сапаға деген көзқарасының көрінісі. Ол жоғары басшылық тарапынан ресми түрде қабылданып, бүкіл ұжымға жеткізіледі және СМЖ-ның тиімділігін үздіксіз арттыруға бағытталған.

Құрылыс материалдарын өндіретін кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесі MEMCT, ISO, EN сияқты стандарттардың талаптарын орындауға, сондай-ақ тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған сапа саясатын әзірлеуден және енгізуден басталады. Саясат адам денсаулығы мен қоршаған орта үшін материалдардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуді, өндіріс процесінде ақаулар мен ауытқуларды азайтуды және өрт қауіпсіздігі мен сыртқы әсерлерге төзімділік стандарттарын сақтауды қамтиды. Сапаны бақылау стандарттары мен рәсімдерін қамтамасыз ету үшін техникалық ерекшеліктер мен материалдарға қойылатын талаптар (беріктік, аязға төзімділік, суды сіңіру, сыртқы әсерлерге төзімділік) сияқты маңызды аспектілерді, сондай-ақ шикізатты қабылдауды, технологиялық процестерді, материалдарды тексеру мен сынауды қоса алғанда, өндірістің әрбір кезеңі үшін рәсімдер мен жұмыс нұсқаулықтарын егжей-тегжейлі сипаттайтын құжаттама әзірленеді. орау және сақтау. Температура, ылғалдылық, компоненттердің пропорциялары және басқа параметрлер сияқты барлық өндірістік процестерді үнемі бақылау үшін бақылау карталары жасалады [18].

Өндірістің әр кезеңінде өндірісті бастамас бұрын шикізатты тексеруді (мысалы, құм, цемент, Бетон толтырғыштары), өндіріс процесін бақылауды (мысалы, бетонның қатаю температурасы, компоненттердің арақатынасы, механикалық беріктігі), сондай-ақ сығымдау беріктігін, суды сіңіруді, аязға төзімділікті тексеру сияқты дайын өнімді сынауды қоса алғанда, сапаны бақылау процедуралары енгізіледі және химиялық әсерге төзімділік. Өндірістік кәсіпорындар көбінесе өнімнің сапасын халықаралық стандарттарға немесе ұлттық талаптарға сәйкес растау үшін сертификаттаудан өтеді. Өндірістің барлық кезеңдерінде жұмыс істейтін кәсіпорын қызметкерлері білікті және технология мен сапа талаптары туралы хабардар болуы керек. Ол үшін қызметкерлерді барлық деңгейлерде оқыту ұйымдастырылады, соның ішінде ішкі оқыту және сапа стандарттары бойынша сертификатталған курстар, сондай-ақ жаңа технологияларды, сапа стандарттары мен жабдықтарды түсінуге арналған практикалық жаттығулар. Құрылыс материалдарының сапасын бақылау үшін температура мен ылғалдылық датчиктері, өнім параметрлерін бақылауға арналған автоматтандырылған жүйелер, сондай-ақ тұтынушылар мен материалдарды пайдаланушылардың шағымдары мен кері байланысын талдау сияқты бақылау жүйелері енгізілуде, бұл ақаулар мен жақсарту аймақтарын анықтауға мүмкіндік береді. Тұрақты ішкі және сыртқы аудиттер стандарттардан ауытқуларды анықтауға және түзету шараларын енгізуге мүмкіндік береді. Егер

сапа стандарттарынан ауытқулар немесе өнімнің ақаулары анықталса, жүйе түзету және ескерту әрекеттерін қамтиды [19].

Түзету әрекеттері ақаулықтың себептерін жоюға бағытталған (мысалы, компоненттердің дұрыс емес қатынасы немесе технологиялық процестің бұзылуы), ал ескерту әрекеттері болашақта ақаулардың қайталануын болдырмауға бағытталған (мысалы, шикізат жеткізушісінің өзгеруі немесе материалдар түскен кезде сапаны тексеру процедураларының өзгеруі). Құрылыс материалдарының сапасын жақсарту үшін кәсіпорын оңтайлы технологиялық шешімдерді табу үшін өндіріс процесін талдауды, бетон қоспаларының құрамын жақсарту немесе сыртқы әсерлерге төзімді материалдардың жаңа түрлерін жасау сияқты жаңа технологияларды енгізуді, сондай-ақ артық шығындарды жою, өнімділікті жақсарту және сапаны жақсарту үшін процестерді оңтайландыруды қоса алғанда, үздіксіз жетілдіру процесін жүзеге асырады. Сондай-ақ, жүйенің маңызды бөлігі мемлекеттік және халықаралық стандарттарға сәйкес өнімдерді сертификаттау болып табылады, бұл материалдардың санитарлық-эпидемиологиялық нормаларға, құрылыс стандарттарына және қауіпсіздік талаптарына сәйкестігін растайды. Құрылыс материалдарын өндіру кәсіпорнындағы сапа менеджменті жүйесі шикізаттан бастап дайын өнімге дейінгі өндірістің барлық кезеңдерін қамтиды және құрылыс объектілерінің сенімділігі мен беріктігін арттыруға ықпал ететін бақылау, тестілеу, персоналды оқыту және инновациялық шешімдерді енгізуді қоса алғанда, материалдардың жоғары сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған [20]

2.3 Сапа менеджмент жүйесінің (СМЖ) артықшылықтары

Кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) процестердің тиімділігін арттыру, өнімнің немесе қызметтердің сапасын жақсарту, сондай-ақ клиенттердің қанағаттануы мақсатында енгізіледі. СМЖ өндірістің немесе қызмет көрсетудің барлық кезеңдерінде сапаны басқарудың жүйелі тәсілін қамтамасыз етуге көмектеседі. СМЖ енгізу кезінде басты назар стандарттарға, процестерге, бақылауға және үнемі жетілдіруге аударылады. Мұндай стандарттардың мысалы ISO 9001 халықаралық стандарты болып табылады.

Сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) енгізудің артықшылықтары:

1) Бәсекелестік артықшылық. Жоғары сапа стандарттарын сақтау ұйымның нарықтағы позициясын күшейтеді.

2) Шығындарды оңтайландыру. Процестерді жетілдіру мен ақауларды азайту арқылы ресурстар үнемделеді.

3) Тұтынушылардың қанағаттануын арттыру. Сапа талаптарын тұрақты түрде орындау клиенттердің сенімін нығайтып, олардың қанағаттану деңгейін көтереді.

4) Жұмыс тиімділігін жақсарту. Сапаны басқарудың жүйелі тәсілі процестерді оңтайландырып, жұмыс жылдамдығын арттыруға көмектеседі [21].

Кәсіпорынға СМЖ енгізу.

1) Ақауды 1% – ға дейін төмендетуге бағытталған сапа саясатын әзірлеу және бекіту.

2) Материалдарды сатып алудан бастап компоненттерді соңғы тексеруге дейінгі бақылаудың барлық кезеңдері егжей-тегжейлі сапа жоспарын жасаңыз.

3) Сапаны статистикалық бақылау әдістерін пайдалана отырып, барлық бұйымдардың сызбалар мен стандарттарға сәйкестігін тексеруді қоса алғанда, сапа мониторингі жүйесін енгізу.

4) Қызметкерлерді жаңа өндіріс технологияларымен жұмыс істеу стандарттары мен әдістеріне үйрету.

5) Тұрақты ішкі аудиттер мен тәжірибе алмасу кездесулері арқылы процестерді үнемі жақсарту.

Осылайша, сапа менеджменті жүйесін енгізу кәсіпорынға өз өнімдерінің сапасын арттырып қана қоймай, жалпы жұмыс тиімділігін жақсартуға, шығындарды азайтуға және тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға мүмкіндік береді. Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) - бұл өнімнің, қызметтердің немесе процестердің жоғары сапасын қамтамасыз етуге бағытталған іс-шаралар кешені. Ол бірнеше негізгі процестерді қамтиды, олардың әрқайсысы әртүрлі кезеңдерде сапаны сақтау мен жақсартуда маңызды рөл атқарады. Әр процесті толығырақ қарастырайық.

1. Сапаны жоспарлау

Сапаны жоспарлау-бұл қажетті сапа деңгейіне қалай жетуге болатындығын анықтайтын бастапқы кезең. Бұл процесс тұтынушылардың талаптарын, нормативтік құжаттарды, сондай-ақ Компанияның сапа мақсаттарын талдауды қамтиды.

Талаптарды талдау. Бұл кезеңде тұтынушылардың талаптарына, заңнамаға, стандарттарға және сапаға әсер етуі мүмкін басқа сыртқы және ішкі факторларға талдау жасалады.

Сапа мақсаттарын анықтау. Сапа менеджменті жүйесі шеңберінде қол жеткізуге болатын нақты, өлшенетін мақсаттарды белгілеу маңызды (мысалы, ақаулар санын азайту, тұтынушылардың қанағаттануын арттыру және т.б.).

Процедураларды әзірлеу. Мақсаттар негізінде жұмыстың әртүрлі кезеңдерінде қажетті сапаға қалай қол жеткізілетінін сипаттайтын нақты процедуралар мен нұсқаулар жасалады.

Бақылау әдістері мен құралдарын таңдау: статистикалық әдістерді, аудиттерді, тестілеуді және бағалаудың басқа түрлерін қоса алғанда, сапаны бақылау және талдау әдістері таңдалады.

2. Сапаны бақылау

Сапаны бақылау-бұл кезеңдердің әрқайсысында белгіленген сапа стандарттарына сәйкес келетін өнімдерді немесе қызметтерді бақылау және өлшеу процесі. Бұл ауытқуларды уақтылы анықтауға және оларды жою үшін шаралар қабылдауға мүмкіндік береді.

Сапаны бақылау (QC) — бұл өндірісте өнімнің сапасын қамтамасыз етуге және сақтауға бағытталған маңызды қызмет. Сапаны басқару — бұл өнім

сапасын басқаруға, бақылауға және қажетті сапаға қол жеткізу үшін қолданылатын әдістер мен құралдар жиынтығы.

«Фейгенбаум QC-ды «жауапкершілікті бөлісетін, сапа нәтижелерін қамтамасыз ету құралдарына ие басқару әдісі» ретінде сипаттайды. Сапаны басқаруда өнім немесе қызмет болсын, төрт кезеңнен тұрады:

- Стандарттар орнату
- Бағалау және салыстыру
- Қажет болса әрекет ету
- Жоспарлау және жақсарту

Сапаны басқарудың маңызды аспектісі – өнімнің сапасын бақылау. Бұл шикізат, бөлшектерді қабылдау, өндіріс кезеңдері, сынау және тексеру процестері. Инспекция өндіріс кезінде болса – ішкі инспекция, ал дайын өнімде болса — қорытынды инспекция деп аталады.

Офлайн сапаны бақылау(Off-line Quality Control) – өнім мен процестердің параметрлерін дұрыс таңдап, оларды стандарттарға сай етіп жобалау арқылы ауытқуларды азайтуға бағытталған іс-шаралар жиынтығы. Бұл негізінен өнім мен процесті жобалау кезеңінде жүзеге асады, мұнда мақсат – қолда бар ресурстар мен қоршаған орта жағдайларын ескере отырып тиімді дизайн жасау.

Осы кезеңде эксперименттік жобалау әдістері маңызды рөл атқарады. Бұл әдістерді қолдану арқылы өндірістік процесстің тиімділігі артып, келесі нәтижелерге қол жеткізуге болады:

- өнімділікті арттыру,
- айырмашылықтарды азайту,
- нысаналы талаптарға жақындау,
- даму уақытын қысқарту,
- жалпы шығындарды азайту.

Эксперименттерді жобалау және Тагучи әдісі офлайн басқару стратегияларын құруда кеңінен қолданылады.

Эксперименттік жобалау (Design of Experiments) – өнім немесе процесс параметрлерінің нәтижеге қалай әсер ететінін зерттейтін ғылыми әдіс. Бұл тәсіл арқылы:

- негізгі және өзара әсер ететін факторлар анықталады;
- процесті оңтайландыруға мүмкіндік туады;
- өнім сапасын арттыруға жағдай жасалады.

Мақсаты – ең аз ресурспен ең көп ақпарат алу. DOE өндіріс, агрономия, фармацевтика, инженерия салаларында кеңінен қолданылады.

Тагучи әдісі (Taguchi Method) - жапон инженері Геничи Тагучи әзірлеген сапаны арттыруға бағытталған ерекше статистикалық әдіс. Бұл әдістің басты ерекшелігі – процессті немесе өнімді сыртқы кедергілерге (мысалы: температура, ылғалдылық, т.б.) төзімді ету, яғни робаст дизайн жасау.

Тагучи әдісінің артықшылықтары:

- шығындарды азайтады,
- өнімнің сапасын тұрақты етеді,
- айырмашылықты (вариацияны) азайтады,

– шағын көлемдегі тәжірибелермен тиімді шешім табуға мүмкіндік береді.

Тагучи әдісінде ортогоналды матрицалар және сигнал-шум (S/N) қатынасы қолданылады, бұл процесті статистикалық тұрғыда оңтайландыруға көмектеседі.

Онлайн сапаны бақылау (On-line Quality Control). Кейбір жағдайларда өндіріс кезінде сапа ауытқуларын түзету қажет болады – мұндай жағдайда онлайн сапаны бақылау қолданылады. Бұл тәсіл нақты уақытта, өндіріс процесі жүріп жатқанда іске асырылады, яғни ауытқуларды бірден байқап, шара қолдануға мүмкіндік береді.

Осы тәсіл статистикалық процесс бақылауының негізін құрайды. Бұл сапаны басқарудың ең үнемді әрі тиімді әдістерінің бірі. Бақылау кестелері (control charts) арқылы инженерлер процесті үздіксіз бақылап, қажетті түзетулерді дер кезінде енгізе алады. Бұл өнім дайын болғаннан кейін ақауларды түзеткеннен гөрі әлдеқайда тиімді.

Өндірістік процестер көбінесе адам мен техникаға тәуелді болғандықтан, сапаны қамтамасыз ету үшін тұрақты тексеру қажет. Сапаны бақылау сондай-ақ жаңа дизайнға, техникалық сипаттамаларға өзгерістер енгізуге және өнімнің бүкіл өмірлік цикліндегі тиімділігіне тікелей әсер етеді, сондықтан сапаны қатаң бақылау қажет.

Дәстүрлі сапаны бақылау дайын өнімнің қасиеттерін тексеріп, оны қабылдау немесе қабылдамау арқылы жүргізілсе, қазіргі статистикалық әдістер өндіріс процесін бақылап, болашақтағы ауытқуларды ертерек анықтауға көмектеседі. Мысалы, машина тозуы немесе басқа себептер салдарынан өзгерістер болса, операторлар мәселені өзі анықтап, оны түзетуге немесе өндірісті уақытша тоқтатуға мүмкіндік алады.

Осындай статистикалық құралдардың қарапайым мысалы – Шухарт бақылау кестесі (Shewhart control chart). Шухарт бақылау кестелері нәтижелерді бағалау үшін қолданылды. Бұл кестелер тұтынушы белгілеген критерийлерге сәйкестігін, атап айтқанда, берілген шектерге сәйкестігін және қажетті мәннің айналасындағы өзгергіштікті бағалауға мүмкіндік береді. Шухарт бақылау кестелері сапа шектерінен ауытқуды көрсететін сәйкессіздіктерді анықтауға пайдалы.

Процестерді бақылау: инспекциялар, өлшеулер, сынақтар және тексерулер сияқты әртүрлі әдістерді қолдана отырып, процестерді үнемі бақылау жүзеге асырылады.

Статистикалық әдістерді қолдану. Ауытқуларды және олардың себептерін анықтау үшін статистикалық бақылау әдістерін қолдану (мысалы, бақылау карталары, үлгіні талдау).

Сынақтар мен тексерулер жүргізу. Зертханалық және функционалдық сынақтарды, шикізат пен дайын өнімді олардың мәлімделген талаптарға сәйкестігін растау үшін тестілеуді қамтиды.

Нәтижелерді тіркеу. Бақылау нәтижелерін кейінгі талдау және мүмкін болатын түзету әрекеттері үшін тіркеу.

3. Сапаны қамтамасыз ету

Сапаны қамтамасыз ету сапаны басқару жүйесінің тиімді жұмыс істейтіндігін растауға және олар туындағанға дейін ықтимал проблемаларды анықтауға және жоюға бағытталған қызметті қамтиды.

Негізгі әрекеттер:

Сапа аудитін жүргізу. Ішкі және сыртқы аудиттер (мысалы, ISO-аудиттер) сапа менеджменті жүйесінің белгіленген стандарттар мен процестерге сәйкестігін бағалауға мүмкіндік береді.

Қызметкерлерді бағалау және оқыту. Маңызды аспект-қызметкерлердің біліктілігін қамтамасыз ету, оларды сапаны бақылау әдістеріне үйрету және стандарттарды қолдану.

Алдын алу шаралары. Өндіріс немесе қызмет көрсету процесінде ақауларды немесе сәйкессіздіктерді болдырмауға бағытталған алдын алу шараларын әзірлеу және енгізу.

Құжаттама жүйелері. Сапаға қатысты барлық құжаттаманы (нұсқаулар, процедуралар, стандарттар) әзірлеу және өзектілігін сақтау.

4. Сапаны жақсарту

Бұл процесс өнімдер мен процестердің сапасын үнемі жақсартуға бағытталған. Ол ұйымның сапасын жақсарту және тиімділігін арттыру үшін жақсартуларды талдау, әзірлеу және енгізу әдістерін қолдануды қамтиды.

Сапаны жақсарту – бұл кез келген компанияда үздіксіз жүретін процесс және ол өнімділікті арттыру мен ақауларды азайту арқылы кірісті көбейтуге бағытталуы керек. Сапаны жақсарту өнімділік процесіндегі өзгермелілікті төмендету және ақауларды болдырмау арқылы жүзеге асады. Бұл үшін негізгі себептерді анықтап, оларды процеске бақылау енгізу арқылы жою қажет. Арнайы себептерге мысал ретінде құралдың тозуы, сапасыз шикізат немесе оператордың шаршауы жатады. Бірақ жиі кездесетін себептер жүйеде болады және олар жүйенің әлсіздігінен туындайды.

Сапаны жақсарту бағдарламасы үш кезеңнен тұрады: уәде беру кезеңі, біріктіру кезеңі және кемелдік кезеңі. Уәде беру кезеңінде басшылық сапаны жақсарту бағдарламасын қабылдайды және оны жүзеге асыруға қажетті ұйымдық құрылым мен саясатты жасайды. Бұл кезеңде арнайы себептер анықталып, жойылады. Қызметкерлерді оқыту арқылы өнім сапасы айтарлықтай жақсарады.

Біріктіру кезеңінде сапа сәйкестігін арттыру және жалпы себептерді жою басты мақсатқа айналады. Ақаулардың шығу себептері анықталып, оларды болдырмау үшін алдын алу шаралары қолданылады. Бұл ақаулардың қайта орын алуын болдырмауға көмектеседі.

Кемелдік кезеңінде процестер тұрақты және жетілген деп есептеледі. Бұл кезеңде процестерді оңтайландырып, сапа жақсарып, шығындар азаяды. Бірақ бұл жақсарту бірден нәтиже бермейді. Бағдарлама ұзақ мерзімде пайда әкеледі.

Деректерді талдау. Проблемалық аймақтарды анықтау үшін әртүрлі талдау әдістері қолданылады, мысалы, себептер мен салдарларды талдау («5 неге» әдісі), Парето диаграммаларын талдау, бақылау карталары және басқа құралдар.

PDCA циклі (plan-do-check-act): бұл жоспарлау, іске асыру, нәтижелерді тексеру және түзету қадамдарын қамтитын үздіксіз жетілдіру әдістемесі. Бұл цикл процестерді жүйелі түрде жақсартуға көмектеседі.

Деминг циклі (PDCA циклі) – бұл төрт кезеңнен тұратын құрал: жоспарлау, орындау, тексеру, әрекет ету. Ол, әсіресе, Scrum фреймворкінде эмпирикалық процесті басқарудың негізі ретінде қолданылады. Бұл процестің кез келген кезеңін сипаттайтын төрт ағылшын сөзінің алғашқы әріптері: Plan (жоспарлау), Do (орындау), Check (тексеру), Act (әрекет ету/түзету). Дұрыс орындалу үшін процесс осы төрт сатыдан өтуі тиіс.

«Plan» – жоспарлау (эмпирикалық процесс). Ұйым процестің мақсаттарын, қажетті ресурстарды анықтайды, тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалайды, нарықты зерттейді, өндіріс жоспарын және бизнес-жоспарды жасайды.

«Do» – орындау. Өндіріс жоспарға сәйкес жүзеге асырылады және барлық қажетті ресурстары қолданылады.

«Check» – тексеру. Бұл кезеңде мониторинг, өндірістік бақылау, аудиттік тестілеу жүргізіліп, процестің сапасы бағаланады.

«Act» – түзету/әрекет ету. Алдыңғы үш кезеңнен алынған мәліметтер негізінде түзетулер енгізіледі. Бұл өндірістік процестерді жетілдіру үшін бұйрықтар, нұсқаулар немесе технологиялық өзгерістер болуы мүмкін.



2.3 - Сурет – PDCA циклі

Жақсарту бастамалары. Жаңа технологияларды, процестерді енгізу, қызметкерлерді оқытуды жақсарту және өнім немесе қызмет сапасын жақсартатын инновациялық әдістерді қолдану.

Тұтынушылардың кері байланысы. Тұтынушылар мен тұтынушылардың деректерін өнім мен қызмет сапасын жақсарту үшін пайдалану (мысалы, сауалнамалар жүргізу, кері байланыс пен шағымдарды бақылау арқылы).

5. Сапа тәуекелдерін басқару

Сапа тәуекелдерін басқару өнімнің немесе қызметтің сапасына әсер етуі мүмкін тәуекелдерді анықтауды, бағалауды және азайтуды қамтиды. Бұл процесте немесе соңғы кезеңде туындауы мүмкін мәселелердің алдын алуға мүмкіндік береді.

Негізгі әрекеттер:

Тәуекелді бағалау бойынша мысалдар төменде қысқаша сипатталған және тиісті тіркелген файлдар арқылы қолжетімді. Әрбір мысал төмендегі жалпы құрылымға сәйкес берілген:

Кіріспе. Тәуекелді бағалауды қажет ететін сала бойынша қысқаша мәлімет беріледі.

Тәуекел сұрағы. Сапаға қатысты тәуекелдерді басқарудың алғашқы қадамы – тәуекел сұрағын нақтылап, келісу. Бұл сұрақты әзірлеу кезінде алдымен жоспарланған әрекеттердің адам денсаулығына немесе өнім сапасына тигізетін ықпалы бар ма, соны анықтау маңызды. Тәуекелді бағалау, мүмкіндігінше, тұтынушының (не қолданушының) қауіпсіздігін қорғауға бағытталуы керек. Сұрақты нақты қою тиісті әдісті таңдауға, маңызды мәліметтер мен болжамдарды анықтауға, жауаптыларды белгілеуге және жұмыстың негізгі мақсатына басымдық беруге көмектеседі.

Тәуекелді бағалау әдісін таңдау. Тандалған әдіс деректерді жүйелеуге, қандай қадамдар арқылы қауіп-қатерді азайтуға болатынын түсінуге және дұрыс шешім қабылдауға көмектеседі. Әдісті таңдағанда мүмкіндігінше қарапайым және тиімді тәсілді қолдану ұсынылады.

Тәуекелді анықтау, талдау және бағалау. Бұл кезеңде барлық тиісті жұмыс үдерістері жан-жақты қарастырылады. Кейбір әрекеттер қауіпсіздеу болып көрінгенімен, оларды терең талдамай тұрып елемеуге болмайды. Тәуекелді талдау барысында әрбір ықтимал қауіптің зияны бағаланады. Бұл бағалау сапалық (сипаттамалық), сандық немесе екеуін бірге қолдану арқылы жасалуы мүмкін.

Тәуекелді бақылау. Бұл кезеңде қандай қауіптерге шара қолдану керектігі шешіліп, оларды азайту немесе алдын алу бағытында нақты әрекеттер жасалады.

Тәуекел туралы есеп беру және хабарлау. Бұл кезеңде ұйым ішіндегі маңызды тұлғалар мен бөлімдер үдерістің барлық кезеңдеріне тартылып, мәліметпен қамтамасыз етілуі керек. Осы арқылы ұйым тарапынан қолдау артады. Тәуекелге байланысты жасалған шешімдер мен дәлелдер құжатталып, сапа бөлімімен келісіліп, басқа да мүдделі тараптарға жеткізілуі қажет.

Тәуекелді қайта қарап отыру. Уақыт өте келе тәуекелге қатысты жаңа мәліметтер пайда болуы мүмкін. Сол себепті қабылданған шешімдерді жүйелі түрде қайта қарап отыру қажет. Мұндай өзгерістерге құрылғылардың немесе үдерістердің ауысуы, жеткізушілердің өзгеруі, ұйым құрылымының жаңаруы сияқты жағдайлар жатады.

Кесте 2.1 – Тәуекел факторларының кәсіпорында баллдық бағалануы

№	Тәуекел факторлары	Баға (0 - төмен, 1 - жоғары)	Шешімі
1	Өндірістік процестердің тоқтауы	1	Үздіксіз жұмыс жоспарын (BCP) жасау; Қор жабдықтарды пайдалану; Процестерді стандарттау және резервтік ресурстарды қарастыру.
2	Қауіпсіздік жүйелерінің істен шығуы	0,5	Техникалық қызмет көрсету жоспарларын енгізу; Ақпараттық қауіпсіздік аудиттерін жүргізу; Қауіпсіздік жүйесін жаңарту.
3	Құжаттарды немесе мәліметтерді жоғалту	1	Техникалық қызмет көрсету жоспарларын енгізу; Ақпараттық қауіпсіздік аудиттерін жүргізу; Қауіпсіздік жүйесін жаңарту.
4	Қызметкерлердің жұмыс өнімділігінің төмендеуі	1	Қызметкерлерді тұрақты оқыту; Мотивациялық жүйені жетілдіру; Еңбек жағдайларын жақсарту.
5	Қосымша қаржылық шығындар	1	Бюджеттеу және шығындарды талдау; Қаржылық жоспарлау жүйесін енгізу; Қосымша шығындардың себептерін анықтап, жою.
6	Клиенттер мен серіктестердің сенімсіздігі	0	Сапа көрсеткіштерін ашық жариялау; Кері байланыс жүйесін жетілдіру; Тұрақты клиенттік қанағаттану мониторингі.
7	Төтенше жағдайлар кезінде жауап беру қабілетінің төмендеуі	1	Төтенше жағдайлар жоспарын жасау; Қызметкерлерге оқу-жаттығу өткізу; Жедел байланыс жүйесін енгізу.

6. Түзету және ескерту әрекеттері

Түзету және ескерту әрекеттері ақаулардың немесе сәйкессіздіктердің себептерін жоюға, сондай-ақ олардың болашақта пайда болуын болдырмауға бағытталған.

Негізгі әрекеттер

Түзету әрекеттері. Сәйкессіздіктер немесе ақаулар анықталған кезде олардың себептерін анықтап, қатенің қайталануын болдырмау үшін осы себептерді жою үшін әрекет жоспарын жасау керек.

Ескерту әрекеттері. Алдыңғы қателерді немесе ықтимал тәуекелдерді талдау негізінде ықтимал проблемалардың пайда болуына дейін олардың алдын алуға бағытталған әрекеттерді қамтиды.

Себептер мен салдарларды талдау. Ақаулардың түпкі себептерін анықтау үшін себептерді талдау әдістерін қолдану (мысалы, себеп-салдарлық байланыстарды талдау әдістері).

Іс-әрекетті құжаттау. Қызметкерлерді әрі қарай талдау және оқыту үшін барлық әрекеттер жазылып, құжатталуы керек.

Бұл процестердің әрқайсысы ұйымда тиімді және тұрақты сапа менеджменті жүйесін құру үшін маңызды. СМЖ сапаны үнемі жақсартуды және клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз ету үшін бизнестің ерекшеліктеріне бейімделуі керек .

3 «Үй құрылыс комбинаты» жшс кәсіпорнына смж элементтерін бағалау

3.1 «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС сапа менеджменті жүйесінің элементтерін бағалау

Қазақстанда құрама темірбетон және бетон конструкцияларын өндірумен айналысатын «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорын үшін сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) әзірлеу бәсекеге қабілеттілікті арттыру, нормативтік талаптарға сәйкестік және өнім сапасын жақсарту үшін маңызды қадам болып табылады. СМЖ енгізу ISO 9001:2015 стандарттарына негізделуі тиіс, бұл кәсіпорынға ақауды азайтуға, процестерді оңтайландыруға және клиенттердің қанағаттанушылығын арттыруға мүмкіндік береді.

Бірінші кезең ҚНЖЕ, МЕМСТ және ҚР СТ сәйкестігіне бағдарланған сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды әзірлеуді, сондай-ақ өндірістік процестерді оңтайландыруды қамтиды. Әрі қарай, жүйені құжаттау қажет: сапа бойынша нұсқаулық, бақылау процедуралары, жұмыс нұсқаулықтары. Персоналды даярлауды, кіретін шикізатты (цемент, арматура, химиялық қоспалар) бақылауды, сондай-ақ жабдыққа техникалық қызмет көрсетуді қамтитын ресурстарды басқару маңызды элемент болып табылады.

Өндірістік кезеңдердегі сапаны бақылау материалдарды кіріс бақылауын, технологиялық процестердің мониторингін (температура, ылғалдылық, бетонның қатаюы) және дайын өнімді сынауды (беріктік, аязға төзімділік, су өткізбейтін) қамтуы тиіс. Ақаулардың алдын алу үшін ақаудың себептерін талдауды, түзету әрекеттерін және анықталған сәйкессіздіктерді есепке алуды қамтитын сәйкес келмейтін өнімдерді басқару жүйесін енгізу қажет. Сонымен қатар, пікірлерді жинау, шағымдарды талдау және жақсартуларды енгізу арқылы тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау маңызды.

СМЖ сертификаттау үшін кәсіпорын ағымдағы жағдайға аудит жүргізуі, құжаттаманы әзірлеуі, қызметкерлерді оқытуы, ішкі аудит жүргізуі және анықталған сәйкессіздіктерді жоюы керек, содан кейін аккредиттелген органда сертификаттаудан өтуі керек.

Сапа менеджменті жүйесін енгізу кәсіпорынға өндіріс тиімділігін арттыруға, шығындарды азайтуға, неке пайызын төмендетуге, беделін жақсартуға және бәсекеге қабілеттілігін арттыруға мүмкіндік береді, сондай-ақ Қазақстандағы тендерлер мен мемлекеттік сатып алуларға қатысуға қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

ISO 9001 талаптарын ескере отырып, құрама темірбетон және бетон конструкцияларын өндірумен айналысатын «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорын үшін сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) элементтерін әзірлеуді қарастырайық.

Кесте 3.1 – «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорынына сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) элементтерін енгізу шаралары

№	СМЖ элементі	Негізгі шаралар
1	Ағымдағы жағдайды бағалау	Процестерді анықтау, әлсіз тұстарды анықтау, ISO 9001 талаптарын зерттеу және құжаттау
2	Сапа менеджменті жүйесін жоспарлау	Мақсаттар мен стратегияларды белгілеу, сапа саясатын әзірлеу, жүйенің қолдану аясын анықтау
3	СМЖ құжаттамасын әзірлеу	Сапа нұсқаулығын жасау, сапаны бақылау кезеңдерін құжаттау, жұмыс нұсқаулықтарын дайындау
4	Жауапкершілік пен өкілеттіктерді бөлу	Сапа менеджері, өндіріс басшылары және операторлар арасында міндеттерді бөлу, қызметкерлерді оқыту
5	Сапа жүйесін енгізу	Процедураларды орындауды бастау, бақылау және өлшеу жүйесін енгізу, ішкі аудиттерді жоспарлау
6	Тәуекелдер мен мүмкіндіктерді талдау	Тәуекелдерді бағалау, өзгерістерді басқару, шикізат сапасын тексеру рәсімдерін әзірлеу
7	Жеткізушілермен және клиенттермен қарым-қатынасты басқару	Жеткізушілерді бағалау, клиенттерден кері байланыс жинау жүйесін енгізу
8	Тиімділікті бағалау және жақсарту	KPI енгізу (ақаулы өнімдер пайызы, жөндеу уақыты), сапаны жақсарту бойынша жиналыстар өткізу
9	Құжаттама және сертификаттау	ISO 9001 талаптарына сәйкестендіру, сертификаттау аудитіне дайындық
10	Жүйені қолдау және жетілдіру	Тұрақты аудиттер өткізу, өндірістік және жеткізу процестерін үнемі бақылау

1. Ағымдағы жағдайды бағалау

Кәсіпорында құрама темірбетон конструкцияларын өндіру үшін келесі стандартты процесс қолданылады: материалдарды сатып алу, бұйымдарды өндіру, сапаны бақылау, өнімді құрылыс объектілеріне жеткізу. Алайда, процесс құжатталмаған және сапаны бақылау стандартты процедуралар емес, тәжірибе негізінде жүзеге асырылады.

Шаралар. Әр кезеңдегі қадамдарды анықтау (мысалы, сатып алу, өндіру, Сапаны бақылау және жеткізу). Әлсіз жерлерді анықтау-шикізатты тексерудің стандартты процедураларының болмауы, сонымен қатар деректерді жеткіліксіз бекіту.

ISO 9001 талаптарын түсіндіру. ISO 9001: 2015-ті зерттеп және процестер бойынша құжаттаманы, сондай-ақ сапаны бағалау, тұтынушылардан кері байланысты қамтамасыз ету және анықталған сәйкессіздіктерге уақтылы жауап беру процедураларын жасау қажет екенін түсіндіріледі.

2. Сапа менеджменті жүйесін жоспарлау

Мақсат пен стратегияны анықтау

Мақсаты: өнім сапасын жақсарту, өндіріс сатысындағы ақауларды азайту және тұтынушылардың қанағаттануын арттыру.

Стратегия: өндірістің барлық кезеңдері үшін стандартталған процедураларды енгізу, соның ішінде сапаны бақылау, тәуекелдерді басқару және үздіксіз жақсарту.

Жүйенің қолдану саласын анықтау

Сапа менеджменті жүйесі материалдарды сатып алудан, темірбетон конструкцияларын өндіруден бастап, оларды тасымалдау мен объектіге орнатуға дейінгі барлық кезеңдерді қамтиды.

Сапа саясаты. Кәсіпорын тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыратын және ISO 9001 халықаралық стандарттарына сәйкес келетін өнім сапасының жоғары деңгейіне қол жеткізуге ұмтылады. Барлық өнімдердің өндіріс пен жеткізудің барлық кезеңдерінде сапаны мұқият бақылаудан өтуін қамтамасыз етіледі.

Сапа бойынша нұсқаулық. Кәсіпорында сапа жүйесінің қалай жүзеге асырылатынын сипаттайтын құжат жасалады, барлық негізгі процестердің сипаттамасын (өндіріс, сапаны бақылау, логистика) және олардың арасындағы өзара әрекеттесуді қамтиды.

Осы нұсқаулықтың шеңберінде сапаны бақылауға жауапты рәсімдер, өндірістің әр кезеңін құжаттауға қойылатын талаптар, ішкі аудитке арналған рәсімдер, сондай-ақ сапаны сақтаудағы әр бөлімнің рөлі көрсетілген.

Өнім сапасын бақылау кезеңдері:

1) Шикізат (бетон, арматура) қоймаға түскен кезде сапа стандарттарына сәйкестігін бастапқы бақылауды жүргіземіз.

2) Өндіріс процесінде біз зертханалық сынақтарды қолдана отырып, өнімнің қаттылығы мен беріктігінің параметрлерін бақылаймыз.

3) Жөнелту алдында сызбалар мен техникалық талаптарға сәйкестігін сыртқы тексеруді қоса алғанда, сапаны соңғы бақылауды жүргіземіз.

Қызметкерлерге арналған жұмыс нұсқаулары: мысалы, өндірістік желі операторының бетон сапасын тексеру жөніндегі нұсқаулығы: құюдан кейін 12 сағаттан кейін бетонның беріктігін тексеру үшін құралды пайдалану керек.

4. Жауапкершілік пен өкілеттіктерді бөлу

Жауапты адамдарды тағайындау:

Сапа менеджері — бүкіл сапа жүйесіне жауапты.

Өндірістік бөлімшелердің басшылары — әр кезеңде сапаны бақылау рәсімдерін орындауға жауапты.

Жабдық операторлары — жұмыс нұсқаулықтарының сақталуына және тексерулер жүргізуге жауапты.

Қызметкерлерді оқыту. Барлық қызметкерлер үшін ISO 9001 бойынша тренингтер өткізу, жұмыс стандарттарын және олардың сапаны сақтаудағы рөлін үйрету.

5. Сапа жүйесін енгізу

Процестерді іске қосу. Өндірістің барлық кезеңдерінде барлық әзірленген рәсімдерді енгізу. Мысалы, өндірісті бастамас бұрын жұмысшыларға сапа журналын қалай дұрыс толтыру керектігін білу үшін тренинг өткізіледі.

Бақылау және өлшеу. Әр түрлі кезеңдерде барлық сапа өлшемдерін тіркеу үшін форма жасалады: ақаулар саны, зертханалық сынақтардың нәтижелері және т. б.

Ішкі аудит. Ішкі аудиттерді өткізу жоспарын әзірлеу, мысалы, тоқсанына бір рет. Аудиториялар материалдарды сатып алудан бастап жөнелтуге дейінгі барлық деңгейлердегі барлық процедуралардың сәйкестігін тексереді.

6. Тәуекелдер мен мүмкіндіктерді талдау

Тәуекелдерді бағалау. Материалдарды жеткізумен байланысты тәуекелдер шикізаттағы ақауларды, жеткізудің кешігуін немесе стандарттарға сәйкес келмеуді қамтуы мүмкін. Келіп түскен материалдардың сапасын уақтылы тексеру рәсімі әзірленуде. Мысалы: арматураны жеткізудің кешігуі өндіріс уақытына әсер етуі мүмкін.

Өзгерістерді басқару. Өндірістік процестердегі немесе материалдар ретіндегі барлық өзгерістер алдын-ала талдау мен құжаттаманы қажет етеді.

7. Жеткізушілермен және клиенттермен қарым-қатынасты басқару

Жеткізушілерді бағалау. Жеткізушілерді бағалау критерийлерін жасаймыз, мысалы, жеткізілім тұрақтылығы, сапа стандарттарына сәйкестік, жұмыс тарихы. Әр жеткізілімнен кейін материалдардың сапасына талдау жасалады.

Клиенттермен кері байланыс. Клиенттерден кері байланыс жинауға арналған жүйені енгізу, мысалы, құрылыс жобаларын орындау нәтижелері бойынша сауалнамалар арқылы.

8. Тиімділікті бағалау және жақсарту

Көрсеткіштер мониторингі. Сапаны бақылау үшін негізгі көрсеткіштерді (KPI) енгізу: мысалы, бір өндіріс желісіндегі ақаулы өнімдердің пайызы, ақауды жоюға дейінгі орташа уақыт және тұтынушылардың қанағаттануы.

Үздіксіз жақсарту. Жақсарту шеңберінде аудит және мониторинг барысында алынған деректерді талдау, сондай-ақ түзету іс-әрекеттерін жоспарлау үшін менеджерлермен тұрақты жиналыстар өткізіледі.

9. Құжаттама және сертификаттау

Сертификаттауға дайындық. Барлық процестер құжатталған және тексерілген. Барлық құжаттама ISO 9001 талаптарына сәйкес келтірілген.

Сертификаттау. Кәсіпорынды сертификаттау органымен (мысалы, Қазақстанда аккредиттелген компаниямен) сертификаттау аудитіне дайындау.

10. Жүйені қолдау және жетілдіру

Тұрақты аудиттер. Ішкі аудит жоспарын әзірлеу және енгізу. Мысалы, әр тоқсан сайын келесі бағыттар бойынша аудит жүргізіледі: өнім сапасын бақылау, жеткізу және өндірістік стандарттар бойынша рәсімдерді сақтау.

Қызметкерлерді оқыту. Жаңа стандарттар мен технологияларды ескере отырып, қызметкерлерді оқыту мен біліктілігін арттыруды ұйымдастыру.

ISO 9001 талаптарын ескере отырып, темірбетон конструкцияларын өндірумен айналысатын кәсіпорын үшін сапа менеджменті жүйесінің элементтерін кезең-кезеңімен жүзеге асыру болып табылады.

3.2 Сапа менеджмент жүйесінің аудитін өткізу

Аудит – бұл тәуелсіз тексеру процесі, оның барысында ұйымның қызметі, жүйелері немесе процестері белгіленген талаптарға сәйкестігі тұрғысынан бағаланады.

Аудит нақты тәуекелдерді талдау жұмысына тікелей қатыспаған тұлғалармен жүргізілуі тиіс. Бұл аудиттің объективтілігі мен тәуелсіздігін қамтамасыз ету үшін маңызды. Аудитті жүргізу кезінде сапаны қамтамасыз етуге бағытталған тиісті үдерістер мен рәсімдер қолданылуы қажет. Аудит нәтижесінде ұйымдағы сәйкессіздіктер мен шығындар анықталады. Көп жағдайда бұл шығындар ұйымның басқару жүйесіндегі кемшіліктерден туындайды, ал орындаушылардың немқұрайдылығы немесе қасақана әрекеті себеп болмайды.

Аудит қорытындылары, шешімдер мен есептер аудит барысын дәл және шынайы көрсетуі керек. Аудит кезінде туындаған елеулі қиындықтар мен аудит тобы мен тексерілетін ұйым арасындағы келіспеушіліктер жазбаша түрде тіркелуі қажет. Ақпарат алмасу шынайы, нақты, бейтарап, уақтылы, түсінікті және толық болуы тиіс.

Аудиторлар өз міндеттерін орындау кезінде алынған ақпаратты пайдалану мен қорғауда сақтық танытуы керек. Аудит мәліметтерін аудитор немесе тапсырыс беруші жеке пайда табу немесе тексерілетін ұйымның заңды мүдделеріне зиян келтіру мақсатында пайдаланбауы тиіс. Бұл ереже құпия және ерекше маңызды ақпаратқа да қатысты.

Аудит бағдарламасын басқару.

Аудит бағдарламасы әзірленуі тиіс. Ол бір немесе бірнеше менеджмент жүйесінің стандарттарына бағытталған аудиттерді қамтуы мүмкін және олар жеке-жеке немесе біріктірілген түрде (комбинацияланған аудит) жүргізілуі мүмкін.

Аудит бағдарламасының ауқымы тексерілетін ұйымның көлемі мен сипатына, сондай-ақ тексерілетін менеджмент жүйесінің (жүйелерінің) сипатына, функционалдық мақсатына, күрделілігіне, тәуекелдер мен мүмкіндіктердің түріне және жетілу деңгейіне байланысты болуы керек.

Егер менеджмент жүйесі күрделі болып, маңызды функциялардың көпшілігі аутсорсингке берілген болса және басқа ұйымдардың бақылауында басқарылса, бұл жағдайда аудит бағдарламасы күрделене түседі. Ең маңызды шешімдер қай жерде қабылданатынына және менеджмент жүйесінің жоғарғы басшылығы кім екендігіне ерекше назар аудару қажет.

Егер ұйымның бірнеше орны/алаңы болса (мысалы, әртүрлі елдерде) немесе маңызды функциялар аутсорсингке беріліп, басқа ұйымдардың

басқаруында болса, аудит бағдарламасын әзірлеуге, жоспарлауға және бекітуге ерекше назар аудару қажет.

Тексерілетін ұйымның контекстін түсіну үшін аудит бағдарламасы мыналарды ескеруі тиіс:

- ұйымның мақсаттары;
- тиісті сыртқы және ішкі факторлар;
- мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттері;
- ақпараттық қауіпсіздік пен құпиялылыққа қойылатын талаптар.

Аудит бағдарламасының мақсаттарын айқындау. Аудит тапсырыс берушісі аудит бағдарламасын жоспарлау және өткізу үшін оның мақсаттары белгіленуін қамтамасыз етуге және аудит бағдарламасын нәтижелі орындауға кепілдік беруі тиіс. Аудит бағдарламасының мақсаттары аудит тапсырыс берушісінің даму стратегиясына сәйкес келуі және жүйе саясаты мен мақсаттарымен байланысты болуы тиіс.

Аудит бағдарламасы әзірленгеннен кейін және қажетті ресурстар анықталған соң, бағдарлама аясындағы барлық іс-шараларды оперативтік жоспарлау және үйлестіру қажет. Аудит ауқымы бағдарлама мен аудит мақсаттарына сәйкес келуі керек. Ол аудит жүргізілетін орын, функциялар, іс-әрекеттер мен процестер, сондай-ақ аудит жүргізілетін уақыт аралығын қамтиды.

Аудит мақсаттары, ауқымы немесе критерийлерінде өзгерістер болған жағдайда аудит бағдарламасын қажет болған жағдайда түзету және оны мүдделі тараптарға бекітуге жіберу керек.

Бір уақытта бірнеше басқару бағыттары бойынша аудит жүргізілгенде, әрбір бағдарлама бойынша аудит мақсаттары, ауқымы және критерийлері үйлесімді болуы маңызды. Кейбір басқару жүйелері аудит ауқымын бүкіл ұйымға қамтиды, ал басқалары ұйымның бір бөлігін ғана қамтиды.

Аудит бағдарламасына қатысты жазбаларды басқару. Аудит бағдарламасын басқаратын тұлға аудит бойынша жазбалардың жасалуы мен басқарылуын қамтамасыз етуі тиіс, бұл аудит бағдарламасының орындалуын көрсетуі керек. Ақпараттық қауіпсіздік пен құпиялылық талаптарын қанағаттандыратын процестер құрылуы қажет.

Жазбалар мыналарды қамтиды:

а) аудит бағдарламасына қатысты жазбалар:

- аудиттер кестесі;
- аудит бағдарламасының мақсаттары мен көлемі;
- бағдарламадағы тәуекелдер мен мүмкіндіктер, сыртқы және ішкі факторлар;
- бағдарламаның тиімділігіне талдау нәтижелері;

б) белгілі бір аудитке қатысты жазбалар:

- аудит жоспарлары мен есептері;
- аудиттің объективті дәлелдері мен қорытындылары;
- сәйкессіздік туралы есептер;
- түзету және түзетуші іс-шаралар туралы есептер;
- келесі іс-шаралар туралы есептер;

с) аудит тобына қатысты жазбалар:

- топ мүшелерінің құзыреттілігі мен тиімділігін бағалау;
- топты құру және мүшелерін таңдау критерийлері;
- құзыреттілікті сақтау және арттыру.

Жазбалардың формасы мен деңгейі аудит бағдарламасының мақсаттарының орындалғанын көрсетуге мүмкіндік беруі тиіс.

Аудит бағдарламасын қайта қарау және жетілдіру. Аудит бағдарламасын басқаратын тұлға және аудит тапсырыс берушісі бағдарламаның мақсаттарына қол жеткізілгенін бағалау үшін оны талдауы тиіс. Бағдарламаны талдаудан алынған сабақтар оның үздіксіз жетілдірілуінің негізі ретінде пайдаланылуы қажет.

Аудит бағдарламасын басқаратын тұлға келесі шараларды қамтамасыз етуі тиіс:

- бағдарламаның жалпы орындалуын талдау;
- жетілдіру аймақтары мен мүмкіндіктерін анықтау;
- қажет болған жағдайда бағдарламаға өзгерістер енгізу;
- аудиторлардың кәсіби даму процесін қадағалау ;
- аудит тапсырыс берушісімен және қажет болған жағдайда мүдделі тараптармен орындалу нәтижелері туралы есеп беру.

Аудитті жүргізуге жауапты тұлға — аудит тобының тағайындалған жетекшісі, аудит аяқталғанға дейін жауапкершілік сол кісінің қолында болады

Аудитке дайындықта аудиттелетін ұйымның менеджмент жүйесіне қатысты құжатталған ақпарат талдануы тиіс, оның мақсаты:

- аудиттелетін ұйымның қызметін түсіну, аудит іс-шараларын және жұмыс құжаттарын дайындау үшін (процестер, функциялар);
- құжатталған ақпарат көлемін бағалау, оның аудит критерийлеріне сәйкестігін және мүмкін мәселелі аймақтарды (қателіктер, жетіспеушіліктер, қайшылықтар) анықтау.

Аудитті жоспарлау ауқымы мен мазмұны бастапқы және кейінгі аудиттерге, сондай-ақ ішкі және сыртқы аудиттерге байланысты әртүрлі болуы мүмкін. Жоспарлау жеткілікті икемді болуы тиіс, аудит барысында қажет болатын өзгерістерді жасауға мүмкіндік беру үшін. Жоспарлауда нақты немесе сілтемелер арқылы төмендегілер көрсетілуі тиіс:

- а) аудиттің мақсаттары;
- б) аудит ауқымы, ұйым және оның функциялары туралы ақпарат, сондай-ақ аудитке жататын процестер;
- с) аудит критерийлері және талаптарды анықтайтын кез келген құжатталған ақпарат;
- д) өткізу орны (физикалық немесе виртуалды), күндері, күтілетін уақыт және аудит іс-шараларының ұзақтығы, оның ішінде аудиттелетін ұйым басшылығымен кездесулер;
- е) аудит тобының аудиттелетін ұйымның объектілері мен процестерімен танысу қажеттілігі (мысалы, тікелей орындарда танысу немесе ақпараттық-коммуникациялық құралдар арқылы шолу);

f) қолданылатын аудит әдістері, соның ішінде қажетті таңдаманы алу көлемі, аудиторлық дәлелдерді алу үшін;

g) аудит тобы мүшелерінің рөлдері мен міндеттері, оның ішінде серіктестер, бақылаушылар немесе аудармашылар ретінде әрекет ететіндері;

h) аудитке жататын қызмет түрлерімен байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерді ескере отырып, тиісті ресурстарды бөлу.

Аудит тобы мүшелері өздеріне жүктелген аудит тапсырмасына қатысты ақпаратты жинап, талдап, аудит үшін құжатталған материалдарды дайындауы керек. Бұл материалдар қағаз немесе электрондық түрдегі чек-листтер, аудитке таңдалған үлгілердің мәліметтері, аудиовизуалды ақпаратты қамтуы мүмкін.

Бұл құралдарды пайдалану аудит көлемін шектемеуі тиіс, себебі аудит барысында алынған ақпаратқа байланысты іс-шаралар өзгеруі мүмкін.

Аудиттің өткізілуі. Аудит іс-шаралары әдетте белгілі бір тәртіппен өткізіледі. Бұл тәртіп нақты аудит жағдайларына байланысты өзгеруі мүмкін.

Кесте 3.2 – Аудит бағдарламасын басқару – (PDCA циклі бойынша)

PDCA кезеңі	Аудит процесінің қадамдары
Жоспарлау (Plan)	Аудит бағдарламасының мақсаттарын анықтау
	Аудит бағдарламасындағы тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтау және бағалау
	Аудит бағдарламасын әзірлеу
Орындау (Do)	Аудитті бастау
	Аудитке дайындық
	Аудит жүргізу
	Аудит туралы есепті дайындау және тарату
Тексеру (Check)	Аудитті аяқтау және тексеру
Әрекет ету (Action)	Кейінгі әрекеттерді орындау
Бақылау және жақсарту	Аудит бағдарламасын іске асыру
	Аудит бағдарламасын бақылау
	Аудит бағдарламасын талдау және жақсарту

Алғашында ашылу жиналысы өткізіледі, аудит барысында ақпарат алмасу, ақпарат жинау және тексеру, аудит қорытындыларын қалыптастыру жүргізіледі. Осы ақпарат жинау кезінде 3.1 – сурет бойынша қарастырылады.

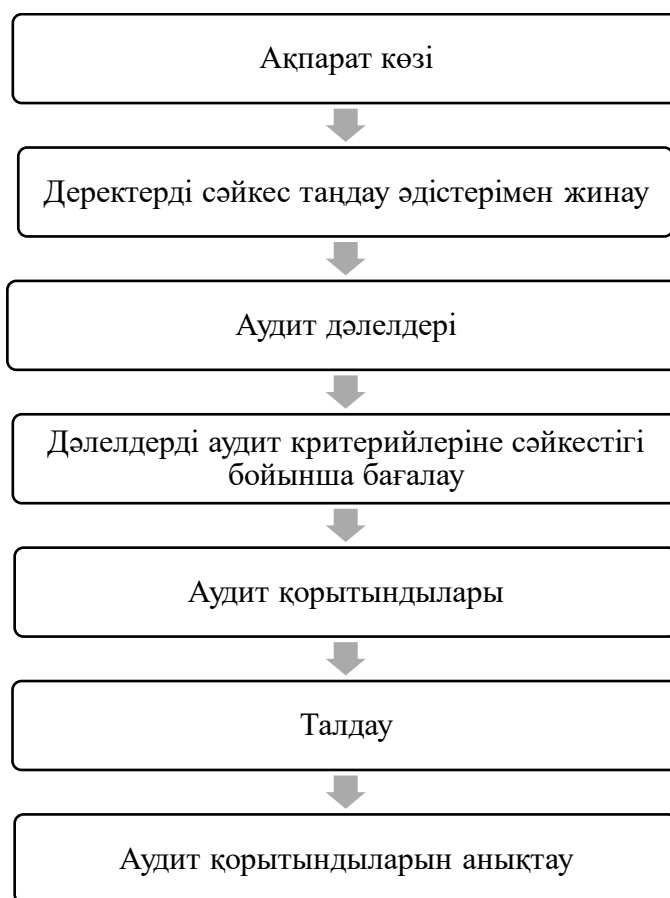
Аудит дәлелдемелері аудит критерийлеріне сәйкес бағалануы тиіс, осылайша аудит қорытындылары қалыптастырылады. Аудит қорытындылары критерийлерге сәйкестікті немесе сәйкессіздікті көрсетуі мүмкін. Сәйкессіздіктер мен оларды растайтын дәлелдер тіркелуі қажет. Аудит дәлелдері

мен қорытындыларға қатысты келіспеушіліктерді шешу үшін барлық шаралар қабылдануы тиіс. Шешілмеген мәселелер аудит есебінде көрсетілуі керек.

Аудит қорытындыларын ұсыну үшін қорытынды жиналыс өткізілуі тиіс. Жиналысты аудит тобының жетекшісі басқаруы керек және оған тексерілетін ұйымның басшылығы, сондай-ақ (мүмкіндігінше):

- тексерілген функциялар мен процестерге жауапты тұлғалар;
- аудит тапсырыс берушісі;
- аудит тобының басқа мүшелері;

– аудит тапсырыс берушісі және/немесе тексерілетін ұйым анықтаған басқа мүдделі тараптар қатысуы мүмкін.



3.1 - сурет – Ақпарат жинау және ұсыну кезеңіндегі аудит процесінің жалпы схемасы.

Аудит тобының жетекшісі аудит барысында туындаған, аудит қорытындыларына деген сенімді төмендететін жағдайлар туралы хабарлауы тиіс. Жиналыс барысында тексерілетін ұйымға:

а) аудит дәлелдері қолда бар ақпараттың үлгісі негізінде алынғаны және барлық процестердің тиімділігін толық көрсете алмауы мүмкін екені түсіндірілсін;

б) есеп беру тәсілі көрсетілсін;

с) аудит қорытындыларына сәйкес шаралар қалай қабылданатыны түсіндірілсін;

d) аудит қорытындыларына шара қолданбаудың мүмкін салдары айтылсын;

е) аудит қорытындылары мен нәтижелері ұйым басшылығына түсінікті және қабылданатын түрде ұсынылсын;

f) аудиттен кейінгі әрекеттер (мысалы, түзету шараларын орындау және талдау, шағымдарды қарау, нәтижелерге шағымдану процесі) талқылансын.

Егер аудит тобы мен тексерілетін ұйым арасында қорытындылар бойынша келіспеушіліктер болса, олар талқыланып, мүмкін болса, шешілуі керек. Егер шешілмесе — тіркелуі тиіс.

Аудит есебі.

Аудит есебі аудит туралы толық, нақты, қысқа әрі түсінікті ақпаратты қамтуы тиіс және мыналарды тікелей немесе сілтеме арқылы қамтуы керек:

a) аудит мақсаттары;

b) аудит шеңбері, әсіресе ұйым (тексерілетін) туралы ақпарат және тексерілген функциялар мен процестер;

c) аудит тапсырыс берушісі туралы ақпарат;

d) аудит тобының құрамы және тексерілетін ұйым атынан қатысушылар;

e) аудит іс-шаралары өткізілген күндер мен орындар;

f) аудит критерийлері;

g) аудит қорытындылары мен оларға қатысты дәлелдемелер;

h) аудит нәтижелері;

i) аудит критерийлеріне сәйкестік дәрежесі туралы мәлімдеме;

j) аудит тобы мен тексерілетін ұйым арасындағы шешілмеген келіспеушіліктер;

k) аудиттер табиғаты жағынан таңдаулы сипатта болатындықтан, алынған дәлелдер толық әрі нақты көрініс бермеуі мүмкін екені жөнінде түсіндірме.

Аудит есебі келісілген мерзім ішінде таратылуы тиіс. Егер кідіріс орын алса, оның себептері тексерілетін ұйымға және аудит бағдарламасын басқарушы тұлға(ларға) хабарлануы керек.

Аудитті аяқтау. Аудит барлық жоспарланған аудит іс-шаралары орындалғанда аяқталады немесе аудит тапсырыс берушімен келісім бойынша (мысалы, аудит жоспарына сәйкес аяқтауға мүмкіндік бермейтін күтпеген жағдай болған кезде) аяқталуы мүмкін.

Аудитке қатысты құжатталған ақпарат аудит бағдарламасына және қолданыстағы талаптарға сәйкес, тараптар арасындағы келісім бойынша сақталуы немесе жойылуы тиіс. Егер заңнамалық талап болмаса, аудит тобы және аудит бағдарламасын басқарушы тұлға(лар) аудит барысында алынған ақпаратты немесе аудит есебінің мазмұнын басқа тараптарға тапсырыс берушінің және қажет болса, тексерілетін ұйымның нақты келісімінсіз жарияламауы тиіс. Егер аудит құжаттарының мазмұнын жариялау қажет болса, аудит тапсырыс берушісі мен тексерілетін ұйым бұл туралы мүмкіндігінше ерте хабардар етілуі керек. Аудит нәтижесінде алынған сабақтар аудит бағдарламасы мен тексерілетін ұйым үшін тәуекелдер мен мүмкіндіктерді көрсетуі тиіс.

Аудит нәтижелері аудит мақсаттарына байланысты түзетулер немесе түзету әрекеттерінің қажеттілігін, сондай-ақ жақсарту мүмкіндіктерін көрсетуі мүмкін. Мұндай әрекеттер бойынша шешім қабылдау және оларды орындау келісілген мерзімдерде тексерілетін ұйым тарапынан жүзеге асырылады.

Аудиторлардың құзыреттілігі және бағалануы. Аудит процесінің сапасы мен тиімділігі тікелей оны жүргізетін адамдардың — яғни аудиторлар мен аудит тобы жетекшілерінің құзыреттілігіне байланысты. Аудитордың құзыреттілігі тек кәсіби біліммен ғана шектелмейді, сонымен қатар оның тәжірибесі, жеке қасиеттері және нақты жағдайларға бейімделу қабілеті де маңызды рөл атқарады. Бұл құзыреттілік тұрақты түрде бағаланып, қажет болған жағдайда жаңартылып отыруы тиіс.

Аудиторлар менеджмент жүйелерін, заңнамалық талаптарды, стандарттарды жақсы түсінуі қажет. Олар тексерілетін ұйымның құрылымын, қызметін, тәуекелдерін және процестерін толық зерттей алатындай дағдыға ие болуы керек. Бұған қоса, аудит барысында ақпаратты жинау, сұхбат алу, бақылау жүргізу, дәлелдемелерді бағалау сияқты практикалық дағдылар да маңызды.

Аудитордың кәсіби этикасы да ерекше маңызға ие. Ол әділ, адал, ашық, логикалық ойлай алатын және сенімді тұлға болуы қажет. Аудит кезінде аудит тобының бірлескен жұмысы үшін жауап беретін жетекшінің де басқарушылық қабілеті жоғары болуы тиіс. Ол аудитті тиімді жоспарлап, аудит процесінің барлық кезеңін бақылап отыруы қажет.

Аудиторлардың құзыреттілігін бағалау нақты кезеңдер бойынша жүргізіледі: қажетті білім мен дағдыларды анықтау, бағалау критерийлерін белгілеу, әдісті таңдау және бағалауды іске асыру. Бұл үдеріс әділ, нақты және құжат түрінде рәсімделуі тиіс. Бағалау нәтижелері аудит тобының құрамын құру, оқыту қажеттілігін анықтау және аудиторлардың жұмысын бағалау үшін қолданылады.

Аудиттер категориялары және түрлері.

Бірінші тарап аудиті — бұл ұйымның өз ішіндегі сапа немесе басқару жүйесінің ішкі тексерісі. Бұл аудиттің негізгі міндеті — ұйым ішіндегі процестердің ISO стандарттарының талаптарына және ұйымның өзі белгілеген ережелеріне сәйкес жүргізіліп жатқанын анықтау.

Оның нақты мақсаттары мыналар:

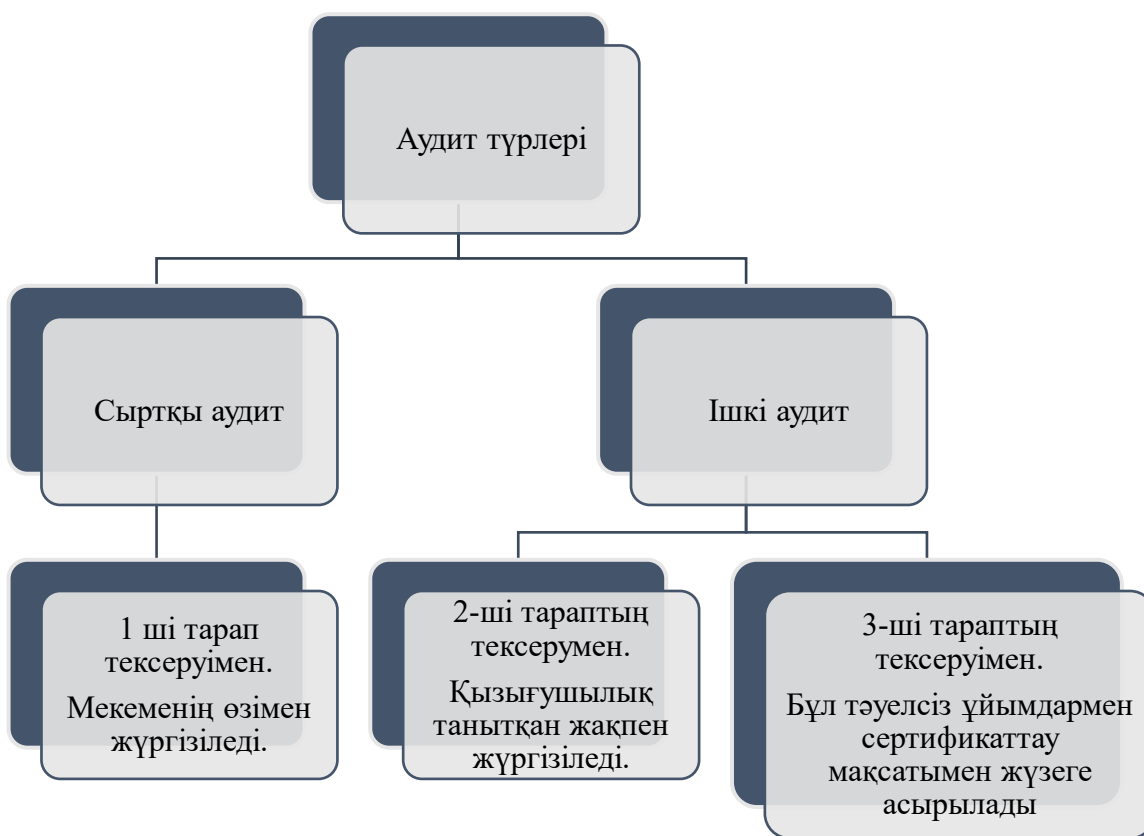
- басқару жүйесінің жоспарланған іс-шаралармен және халықаралық немесе ішкі стандарттармен сәйкестігін бағалау;
- жүйенің дұрыс ендіріліп, тиімді жұмыс істеп тұрғанын тексеру;
- жоғарғы басшылықты басқарушылық шешім қабылдау үшін маңызды ақпаратпен қамтамасыз ету.

Екінші тарап аудиті — бір ұйымның басқа бір ұйымға қатысты, өз мүддесі үшін жүргізетін тексеру процесі. Бұған, мысалы, тапсырыс берушінің қазіргі немесе болашақтағы өнім берушілеріне жүргізетін аудиті жатады. Аудиттің басты мақсаты — жеткізуші ұйымның басқару жүйесі туралы толық ақпарат алып, оның тапсырыс беруші талаптарына сәйкестігін растау.

Үшінші тарап аудиті – бұл аудитті жүргізуші ұйымның (аудитордың) тапсырыс беруші мен жеткізуші тараптарға қатысы жоқ, яғни бейтарап болуы. Мұндай аудит көбінесе сертификаттауға байланысты жүргізіледі. Бұл аудиттерге аудит жүргізетін маман мен тексерілетін ұйым қатысады. Нәтижелері ұйым үшін маңызды болғандықтан, дайындыққа көп күш пен қаражат жұмсалады. Мұндай аудитті жүргізу үшін аудитормен жоғары деңгейдегі кәсіби шеберлік пен құзыреттілік талап етіледі.

Сертификаттауға байланысты аудит түрлері. Сертификаттау аудиті- бұл аудит ұйымның басқару жүйесінің сертификаттау талаптарына сай екендігін тексеруге бағытталған. Сертификат беретін орган аудитті екі кезеңде өткізіп, сәйкестік деңгейін бағалайды және сертификат беруге болатынын шешеді.

Инспекциялық аудит – бұл кезеңдік аудит белгілі бір уақыт сайын өткізіліп тұрады. Негізгі мақсаты – ұйымның бұрын берілген сертификатқа сай жұмыс істеп жатқанын растау. Бұл аудитте басқару жүйесінің нақты бөліктері ғана тексеріледі.



3.2 - сурет – Аудит түрлері мен санаттары

Ресертификаттау аудиті – сертификаттың қолданылу мерзімі аяқталуға жақын кезде өткізіледі. Аудит нәтижесі бойынша сертификаттың мерзімін ұзартуға болатыны немесе болмайтыны шешіледі. Әдетте, бұл аудитті жоспарлау кезінде алдыңғы инспекциялық аудиттердің қорытындылары ескеріледі және басқару жүйесінің тек кейбір бөліктері қамтылады.

Түзетулер мен түзету әрекеттері.

Түзету – сәйкессіздікті жоюға бағытталған әрекет.

Түзету әрекеті – сәйкессіздікті туындатқан себепті жоюға және оның қайталануын болдырмауға бағытталған әрекет.

Менеджмент жүйесінде түзету әрекеттері сәйкессіздіктің қайталануын болдырмау мақсатында жүзеге асырылады. Осылайша, түзету әрекеті (ТӘ) кәсіпорынның қызметін жақсартып, оның дамуына ықпал етеді. Түзету әрекеттері ішкі аудиттерде де, сыртқы аудиттерде де анықталады. Сәйкессіздікті жою үшін ұйым ТӘ жоспарын әзірлейді. Жүйені жақсарту немесе түзету мақсатында өзгерістерді енгізу бойынша шешімдер қабылдау

Жүйені талдау нәтижелеріне қарай:

- тиісті түзету әрекеттері қабылданады;
- процестер және/немесе өнім жетілдіріледі;
- қажетті ресурстар / өзгерістер анықталады.
- жетілдірулер жүзеге асырылады.
- ұйым жетілдірулер туралы хабардар етіледі.
- келесі жоспарлау кезеңі үшін кері байланыс қамтамасыз етіледі.

3.3 «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорнының СМЖ арттыру шаралары

Кәсіпорынның жұмысшы құрамы төмендегі лауазымдағы қызметкерлерден тұрады:

- кәсіпорынның жалпы жұмысына жауапты бас директор; сапа жөніндегі менеджер;
- бас директордың орынбасарлары;
- өндіріс және экономикалық мәселелер бойынша;
- департамент басшылары (заң, қаржы-экономикалық, өндірістік, маркетинг); департамент қызметкерлері;
- көмекші персонал

Бас директор сапа менеджменті жүйесіне (СМЖ) қатысты көшбасшылықпен жауапкершілікті көрсетеді, оның нәтижелілігі үшін жауапкершілікті өзіне алады. Ол сапа саясаты мен мақсаттарын компанияның жалпы стратегиясымен және оның ортасымен сәйкестендіруді және үйлестіруді қамтамасыз етеді. Ол сондай-ақ сапа саласындағы саясаттың қызметкерлерге жеткізілуін, түсінілуін және компанияға енгізілуін қамтамасыз етеді. Бас директор СМЖ талаптарының компанияның бизнес-процестеріне интеграциялануын қамтамасыз етеді, сондай-ақ қызметкерлердің процестік тәсіл туралы хабардарлығын арттыруға ықпал етеді.

Сапа менеджері, лауазымдық нұсқаулыққа сәйкес, компанияның СМЖ жақсарту стратегияларын әзірлейді, компанияның миссиясы мен көзқарасын құруға қатысады. Ол СМЖ саласындағы іс-шаралар жоспарын жасайды, осы іс-шаралардың тиімділігін талдайды және болжайды.

Менеджер істер номенклатурасын әзірлеуге қатысады, компанияның ISO 9001: 2015 стандартына сәйкестігіне ішкі және сыртқы аудитті ұйымдастырады,

тиісті жоспарлар мен құжаттарды дайындайды. Ол түзету және ескерту әрекеттерінің орындалуын талдайды және жыл сайын басшылық тарапынан талдау жүргізуге қатысады. Сапа менеджері қызметкерлерді СМЖ құжаттарымен таныстыруға жауап береді, оларды сапа менеджменті стандарттарына оқытуды ұйымдастырады, құрылымдық бөлімшелерде СМЖ-ны лауазымдық нұсқаулықта ұстауға жауапкершілікті тіркейді. Ол бас директорға сапа жүйесінің жұмыс істеуі үшін және сонымен қатар оны жақсарту қажеттіліктері мен талаптары туралы есептер береді.

Компания басшылығы көшбасшылық принциптерін ұстанады. Құрылымдық бөлімшелердің міндеттері мен функциялары олардың ережелерінде, ал қызметкерлердің міндеттері лауазымдық нұсқаулықтарда көрсетілген. Қызметкерлердің өкілеттіктері мен жауапкершіліктері лауазымдық нұсқаулықтармен, компания стандарттарымен және басқа да ішкі құжаттармен анықталады. Бұл міндеттер СМЖ-нің ISO 9001:2015 талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету, белгіленген нәтижелерге қол жеткізу, компанияны тұтынушыларға бағдарлау және өзгерістерді жоспарлау мен іске асыру кезінде СМЖ тұтастығын сақтау үшін бөлінген. Барлық қызметкерлер сапа жөніндегі нұсқаулықпен, компанияның миссиясымен және көзқарасымен танысты. Компанияда корпоративтік мәдениет кодексі әзірленді және таныстырылды.

Кесте 3.3 – Тапсырыс берушілердің шағымдарын өңдеу кезеңдері

№	Кезең	Әрекеттер	Жауапты
1	Шағымдарды тіркеу және талдауға жауапты адамды тағайындау	Клиенттен шағым түскен кезде келесі мәліметтер нақтыланады: Клиенттің компания атауы; Клиенттің байланыс тұлғасы және оның телефоны; Өтініштің мәні (шағымды не немесе кім тудырады); Егер шағым белгілі бір қызметкерге қатысты болса, қызметкердің тегі.	Шағымды қабылдаған қызметкер, сапа менеджері
2	Жауапты адамды тағайындауды тексеру	Егер шағымды тіркеуді сапа менеджері жүргізбесе, 1 сағат ішінде менеджер жауапты тағайындаудың дұрыстығын тексеруі керек.	Сапа менеджері
3	Шағымдарды талдау	Талдау мерзімі: 12 жұмыс сағаты 1-қадам. Жағдайдың егжей-тегжейін анықтау: шағым тіркелгеннен кейін 4 жұмыс сағаты ішінде клиентпен алғашқы байланыс орнату. Қажет болса, кешірім сұрау және шешу мерзімдерін беру. 2-қадам. Талдау үшін ақпарат жинау: клиентпен байланысқан қызметкердің пікірін алу. Шағым санатын карточкада көрсету. Клиенттің қанағаттануы үшін түзету енгізу мүмкіндігін бағалау. 3-қадам. Түзетулерді көрсету: қажет болған жағдайда түзетулерді карточкада көрсету, мерзімін және жауапты адамды белгілеу.	Талдауға жауапты адам (процестің иесі немесе қызметкердің басшысы)

Кесте 3.3 – нің жалғасы

2	Жауапты адамды тағайындауды тексеру	Егер шағымды тіркеуді сапа менеджері жүргізбесе, 1 сағат ішінде менеджер жауапты тағайындаудың дұрыстығын тексеруі керек.	Сапа менеджері
3	Шағымдарды талдау	Талдау мерзімі: 12 жұмыс сағаты 1-қадам. Жағдайдың егжей-тегжейін анықтау: шағым тіркелгеннен кейін 4 жұмыс сағаты ішінде клиентпен алғашқы байланыс орнату. Қажет болса, кешірім сұрау және шешу мерзімдерін беру. 2-қадам. Талдау үшін ақпарат жинау: клиентпен байланысқан қызметкердің пікірін алу. Шағым түскен қызметкердің пікірін алу және карточкада көрсету. Шағым санатын карточкада көрсету. Клиенттің қанағаттануы үшін түзету енгізу мүмкіндігін бағалау. 3-қадам. Түзетулерді көрсету: қажет болған жағдайда түзетулерді карточкада көрсету, мерзімін және жауапты адамды белгілеу.	Талдауға жауапты адам (процестің иесі немесе қызметкердің басшысы)
4	Түзетулерді іске асыру	Жауапты орындаушылар клиентпен жағдайды түзету бойынша әрекеттерді орындауы керек. Талдауға жауапты адам түзетулердің орындалуын тексереді және шағым карточкасында белгілейді.	Талдауға жауапты адам, орындаушы қызметкерлер
5	Шағым аудиті	Мерзімі: Барлық түзету шаралары орындалғаннан кейін 3 жұмыс күні ішінде. 1-қадам. Клиенттің қанағаттануын бағалау: клиентпен байланысып, нәтижеге қанағаттанғанын білу. Егер клиент қанағаттанбаса, сапа менеджері шағымды қайта қарау немесе жабу туралы шешім қабылдайды. 2-қадам. Шағымның жабылуы: барлық өрістердің дұрыс толтырылуын тексеру. Шағымның әділдігі мен себебін, оның санатын белгілеу. Ақпарат дұрыс болмаған жағдайда, шағымды қайта қарауға жіберу.	Сапа менеджері

Ішкі аудиттерді белгілі бір уақыт аралығында жүргізіп отыру қажет. ISO 9001:2015 талаптарына сәйкес ішкі аудит қорытындылары бойынша қызметкерлерді оқыту жоспарлы түрде жүзеге асырылуы тиіс және бұл үрдіске жауапты тұлға бекітілуі тиіс.

3.4 «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорынының СМЖ тиімділігін бағалау

Сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) кәсіпорында енгізгеннен кейін оның тиімділігін кешенді бағалау жүргізілді. Бұл үшін негізгі сапа көрсеткіштері анықталып, ішкі аудиттер өткізіліп, сәйкессіздіктердің себептері талданып, сондай-ақ тұтынушылардан кері байланыс алынды.

1. Негізгі тиімділік көрсеткіштері бойынша бағалау.

«Үй құрылыс комбинаты» ЖШС кәсіпорнында сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) енгізу кәсіпорын қызметінің бірқатар негізгі бағыттары бойынша оң нәтижелерге алып келді. Ең алдымен, өндірістік процестер жүйеленіп, басқару тәртібі жақсарды. Бұл өнім сапасының жоғарылауына және қайтарылған (брак) өнім үлесінің айтарлықтай төмендеуіне әсер етті. Ал енді сапа менеджментінің толығымен енгізу кезіндегі бағалауды SWOT талдау кестесімен қарастырайық.

Кесте 3.4 – SWOT талдау: «Үй құрылыс комбинаты» ЖШС-нің СМЖ тиімділігі

Күшті жақтары	Әлсіз жақтары
Сапа менеджменті жүйесін енгізу арқылы өндірістегі процестер жүйеленді.	Құжаттамалық рәсімдер мен аудит процесі бастапқыда көп уақыт алды.
Ақаулы өнімдердің саны азайды, тұтынушы шағымдары кеміді.	Барлық бөлімдерде бірдей деңгейде СМЖ мәдениеті қалыптаспады.
Ішкі аудиттер нәтижесінде сәйкессіздіктер дер кезінде анықталып, түзетілді.	Жаңа жүйеге бейімделу барысында кейбір өндірістік үдерістер баяулады.
Қызметкерлердің сапаға деген жауапкершілігі артты.	Сапа менеджментті толық меңгерілмеуі.
Мүмкіндіктер	Қауіптер
Жаңа жүйеге бейімделу барысында кейбір өндірістік үдерістер баяулады.	Сыртқы аудиттердің талаптары күшейген жағдайда сәйкессіздік қаупі жоғары.
Инновациялық технологиялар мен цифрландыруды енгізу арқылы тиімділікті арттыру.	Бәсекелестердің сапа бойынша озық технологияларды жылдам енгізуі.
Қызметкерлерді оқыту мен сертификаттау арқылы кәсіби деңгейін арттыру.	Экономикалық жағдайдың тұрақсыздығы жүйені толық қолдауға кедергі келтіруі мүмкін.
Тұтынушылар сенімін арттырып, жаңа клиенттер тарту.	Өзеріс енгізбесе шығынның көп болуы.

2. Ішкі аудит өткізу

СМЖ бойынша кәсіпорында арнайы уақыт аралығында ішкі аудит ұйымдастырылады. Тексеру барысында келесі аспектілер қарастырылды:

1) Кіріс шикізатын бақылау – цементтің, арматураның және қоспалардың МЕМСТ талаптарына сәйкестігін тексеру.

2) Технологиялық процесті сақтау – қатаю температурасы мен ылғалдылығын бақылау, виброқалыптау сапасын тексеру.

3) Техникалық бақылау бөлімі жұмысы – сынақ жазбаларын тексеру және құжаттаманың дұрыстығын бағалау.

4) Персоналдың талаптарды орындауы – нұсқаулықтардың болуы және СМЖ-нің нақты жұмыс барысында қолданылуы.

Бақыланған аудит нәтижелері:

– шикізаттың сәйкестігі жақсарды. Кіріс бақылауында жарамсыз шикізат үлесі төмендеді.

– техникалық бақылау бөлімі тиімдірек жұмыс істей бастады. Сапаны бақылау журналы дұрыс толтырылды, таңдамалы сынақтар саны көбейді.

– кемшілік: қыс мезгілінде бетонның қату температурасы белгіленген нормадан төмендегені анықталды.

– қабылданған шаралар: қосымша температуралық датчиктер орнатылып, бақылау журналы енгізілді.

Ақаулар мен өнім сапасындағы ауытқулардың себептерін анықтау үшін “5 Неге” әдісі қолданылды. Егерде бір мәселені қарастырсақ: Қыс мезгілінде 3% жағдайда бетон қажетті беріктікке жетпеген.

1. Неге? – Бетон қажетті беріктікке жетпеді.

2. Неге? – Қатаю температурасы жеткілікті деңгейде сақталмады.

3. Неге? – Виброқалыптардың температурасы тез төмендеді.

4. Неге? – Қатаю температурасы өндірістік желінің барлық аймақтарында бақыланбады.

5. Неге? – Кейбір өндірістік учаскелерде температура датчиктері болмады.

Шешім: Қосымша температуралық датчиктер орнатылып, технологиялық регламентке түзетулер енгізілді.

3. Тапсырыс берушілердің кері байланысы. Тапсырыс берушілердің қанағаттану деңгейін бағалау үшін 15 негізгі клиенттен кері байланыс жиналды. Сауалнама нәтижелері төмендегі кестеде көрсетілді .

Кесте 3.5 – Тапсырыс берушілердің тапсырысқа қанағаттану деңгейі

№	Көрсеткіш	Сауалнама нәтижесі(0-10 балл)
1	Өнім сапасы	9,2
2	Жеткізу мерзімдері	9,5
3	Ақау деңгейі	9,0
4	Кәсіпорынмен жұмыс істеу ыңғайлылығы	9,4
5	Жалпы қанағаттану деңгейі	9,3

Нәтиже. Клиенттердің қанағаттану деңгейі айтарлықтай артты, ал қайталама тапсырыстар саны көбейді.

Кесте 3.6 – СМЖ тиімділігінің қорытынды талдауы

№	Сипаттама	Аспектiлер	Нәтиже	Себебi
1	Негiзгi сапа көрсеткiштерi	Өндiрiстегi ақау деңгейi	Бiрнеше пайызға дейiн төмендедi	Ақауды азайту арқылы өндiрiс тиiмдiлiгi артты
		Еңбек өнiмдiлiгi	20%-ға артты	Жұмыс процестерi оңтайландырылды
		Уақытында жеткiзiлетiн тапсырыстар үлесi	15%-ға өстi	Логистика және өндiрiс жоспары жақсарды
		Клиенттердiң қанағаттануы	Қайталама тапсырыстар көбейдi	Сапа мен қызмет көрсету деңгейi көтерiлдi
2	Анықталған мәселелер	Қыс мезгiлiндегi бетон қатаюы	Қосымша температура датчиктерi орнатылды	Температура тұрақтылығы қамтамасыз етiлдi
		Шикiзаттың кiрiс бақылауы	Цементке қосымша тексерулер енгiзiлдi	Өндiрiстiк материалдардың сапасы артты
3	Қабылданған шешiмдер	Сапа стандарттарын сақтау	Тұрақты тәжiрибе ретiнде бекiтiлдi	Барлық өндiрiс бөлiмдерiне енгiзiлдi
		Iшкi аудит өткiзу	6 айда бiр рет өткiзу жоспарланды	Сапаны бақылау жүйелi жүргiзiледi

ҚОРЫТЫНДЫ

Бұл зерттеуде қазіргі кәсіпорындар үшін сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) элементтерін әзірлеудің өзектілігі талданды. Зерттеу нәтижелері сапаны тиімді басқару ұйымның бәсекеге қабілеттілігін арттыруға, өндірістік тәуекелдер мен шығындарды азайтуға, сондай-ақ тұтынушылардың қанағаттанушылығын жоғарылатуға ықпал ететінін көрсетті.

Таңдалған кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесінің қазіргі жағдайына жасалған талдау оның негізгі кемшіліктері мен проблемалық тұстарын анықтауға мүмкіндік берді. Осы деректер негізінде сапаны бақылаудың заманауи әдістерін енгізу, бизнес-процестерді оңтайландыру және халықаралық стандарттарды (ISO 9001 және т.б.) кәсіпорынның ерекшеліктеріне бейімдеу бойынша нақты ұсыныстар жасалды.

Ұсынылған шараларды жүзеге асыру кәсіпорынға өнім мен қызмет сапасына қатысты процестердің ашықтығы мен басқарылуын жақсартуға, бақылау тетіктерін жетілдіру арқылы ақаулы өнімнің шығу ықтималдығын төмендетуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, тұтынушылар мен серіктестердің қанағаттанушылығы артып, бұл нарықтағы бәсекелестік позицияны нығайтуға ықпал етеді. Сондай-ақ, кәсіпорын халықаралық стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз ете отырып, жаңа даму мен ынтымақтастық мүмкіндіктеріне жол ашады.

Қорытындылай келе, сапа менеджменті жүйесінің элементтерін әзірлеу мен енгізу кәсіпорынның тұрақты дамуы үшін маңызды қадам болып табылады. Алдағы уақытта сандық технологияларды сапаны басқару процестеріне интеграциялау бойынша зерттеулерді жалғастыру ұсынылады, себебі бұл өндірістік процестерді бақылау мен басқарудың тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Ысқақов, М. Ж., Тлегенова, Д. А. Ішкі кәсіпорындарда халықаралық ISO стандарттарын енгізудің тиімділігі // ҚР ҰҒА Хабаршысы. Экономикалық серия, 2022, №6, 55–64-бб.
- 2 Мұстафин, Қ. С. Қазақстанның қызмет көрсету саласында сапа менеджменті жүйесін енгізу мәселелерінің талдауы // Қазақ ұлттық университеті, Экономика хабаршысы, 2023, №2, 71–80-бб.
- 3 Нұрмағанбетова, Г. Н. Қазақстан кәсіпорындарындағы сапа менеджменті жүйесі: мәселелері мен жетілдіру жолдары // ҚазҰУ Хабаршысы. Экономикалық серия, 2022, №1(145), 67–75-бб.
- 4 М.Татыбаев, О.О.Дуйсенбекова Квалиметрия, Алматы, 2021
- 5 Иманқұлова, Г.Ә. Сапа менеджменті жүйесі: оқу құралы. – Алматы: Экономика, 2020.
- 6 Әбдіқадыров, А.Б. Кәсіпорынды басқару: оқулық. – Алматы: Бастау, 2019.
- 7 Дүйсенбаев, К.Ш., Төлегенов, Э.Т., Жұмағалиева, Ж.Г. Кәсіпорын экономикасы. – Алматы: Экономика, 2021.
- 8 Мырзақанова Д.А. «Құрылыс өндірісіндегі сапа менеджменті» – Оқу құралы. – Шымкент: ОҚМУ, 2022.
- 9 Әбділдина, А. Қ., Төребаев, А. М. Қазақстандық компанияларда сапа менеджменті жүйелерін жетілдіру: заманауи сын-қатерлер мен перспективалар // ҚР ҰҒА Хабаршысы, 2020, №2, 120–130-бб.
- 10 Мұқышев А. Өндірісті басқару және сапаны бақылау. – Нұр-Сұлтан: Фолиант, 2019.
- 11 Сагадиев К.Н., Жаксыгулов А.К. Стандарттау, метрология және сапаны басқару. – Алматы: Экономика, 2020.
- 12 ҚР СТ ISO 9000–2016. Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен терминдер. – Астана: ҚР Ұлттық стандарттау жүйесі, 2016.
- 13 ҚР СТ ISO 9001–2016. Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар. – Астана: ҚР Ұлттық стандарттау жүйесі, 2016.

А Қосымшасы

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК ТЕХНИКАЛЫҚ РЕТТЕУ ЖҮЙЕСІ



СӘЙКЕСТІК СЕРТИФИКАТЫ

мемлекеттік техникалық реттеу жүйесінің
деректер тізілімінде тіркелген

20 24 ж. " 23 " тамыз

№ KZ.7500551.01.01.02271

20 25 ж. " 23 " тамыз дейін жарамды

Сәйкестікті растау жөніндегі орган БСН 180340033686, "Центр подтверждения соответствия продукции" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Өуезов ауданы, 2 ықшам ауданы, 28А, индекс: 050062, нақты мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Өуезов ауданы, 2 ықшам ауданы, 28А, индекс: 050062

Осы сәйкестік сертификаты өнімнің тиісті түрде сәйкестендірілгенін куәландырады. Сығылуға беріктігі бойынша кластары В7,5; В10; В12,5; В15; В20; В22,5; В25; В30; В35; В40 ауыр бетонды БСТ бетон араласпалары; топтамалы өндіріс

ЕАЭО СЭҚ ТН коды 3824501000

жасалған "Үй құрылыс комбинаты" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Ақтөбе облысы, Ақтөбе қаласы, Астана ауданы, Өндірістік кварталы, 98, индекс: 030000; нақты мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Ақтөбе облысы, Ақтөбе қаласы, Астана ауданы, Өндірістік кварталы, 98, индекс: 030000

белгіленген қауіпсіздік талаптарына сәйкес келеді 2021 ж. 05.21. № 348-НҚ ҚР СЖИМ бұйрығымен бек. ТР; 2023 ж. 06.09. № 435 ҚР ИЖИДМ бұйрығымен бек. ТР; 2008 ж. 12.22. № 1198 ҚР ҰҚаул. бек. ТР; ГОСТ 7473-2010, пп. 5.1.4-5.1.7, 5.2.1; ГОСТ 26633-2015, п. 4.3.1; ГОСТ 30108-94;

Өтініш беруші (жасап шығарушы, сатушы) БСН 121140017074, "Үй құрылыс комбинаты" жауапкершілігі шектеулі серіктестігі, заңды мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Ақтөбе облысы, Ақтөбе қаласы, Астана ауданы, Өндірістік кварталы, 98, индекс: 030000

Сәйкестік сертификаты негізінде берілген "Центр подтверждения соответствия продукции" ЖШС СО 20/08/2024ж. № 835 сынақ хаттамасы (аттестат: KZ.T.02.2130); "Национальный центр экспертизы и сертификации" АҚ Алматы филиалының тағам өнімдері сынақ зертханасының 22/08/2024ж. № 18691 сынақ хаттамасы (аттестат: KZ.T.02.0460); "Центр подтверждения соответствия продукции" ЖШС СРЖО 06/06/2024ж. өндіріс жағдайын тексеру акті (аттестат: KZ.O.02.0551);

Қосымша ақпарат "Центр подтверждения соответствия продукции" ЖШС СРЖО жылына бір рет инспекциялық бақылау жүргізеді; 3 сертификаттау схемасы;

Сәйкестікті растау жөніндегі органның
басшысы немесе ол уәкілеттік берген
тұлға

Электрондық қолтаңбамен

А.С.ЕСТЕМЕСОВА

Сарапшы-аудитор

Электрондық қолтаңбамен

С.К.ШАЯХМЕТОВА

Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ Ұлттық техникалық зерттеу университеті
6B07501- «Өндірістік инженерия» білім беру бағдарламасының, 4 курс студенті

Батырова Гүлім Русланбекқызының «Кәсіпорынның сапа менеджменті
жүйесінің элементтерін әзірлеу» тақырыбына жазылған дипломдық жұмысына

СЫН ПІКІР

Тақырып өзектілігі.

Еліміздің нарықтық экономика деңгейінің жоғарлауына байланысты отандық өнім шығарушы және қызмет көрсетуші кәсіпорындардың, ұйымдар мен қоғамдардың саны кейінгі уақытта арта түсуде және де осы мекемелердің қызметтері үшін тек ішкі нарықта ғана емес, сонымен қатар сыртқыларда да жаңа шарттарды анықтады.

Кәсіпорындар тұтынушылар сұраныстарын арттыру мақсатында шығарылатын өнімнің немесе көрсетілетін қызметтің сапасын, қойылатын талаптарды орындауымен үнемі жақсартуда, яғни басты принцип өнім сапалы болған сайын сұраныс жоғары. Әрбір кәсіпорын өнімдердің, процестердің, қызметтердің адамдар өмірі мен денсаулығына, азаматтардың мүлкіне және қоршаған ортаға қауіпсіздігін қамтамасыз ету қажет.

Сапаға халықаралық деңгейде талап ИСО 9000 сериясының стандарттарымен анықталады. Бұл стандарттар өндірістік үрдістерге, басқару сферасына енді және сапаны қамтамасыз ету жүйесіне нақты талаптар тағайындады, сапа жүйесінің сертификациясына бастама болды. Басқару туралы жаңа ғылым пайда болды – сапа менеджменті.

Сапа мәселесі экономикалық, әлеуметтік және экологиялық қауіпсіздіктің өмір сүру деңгейін жоғарылатудың маңызды факторы болып табылады.

Осы мақсатта осы бағыттағы ғылыми және практикалық қызығушылықты белгілеу дипломдық жұмыстың өзектілігі болып табылады. Осыған орай дипломдық жұмыс тақырыбы өзекті.

Тақырып бойынша алға қойған мақсаттар. Батырова Гүлімнің дайындаған дипломдық жұмысының мақсаты мекемеге енгізілген сапа менеджмент жүйесін енгізіп, стандартының талаптары негізінде мекеменің сапа менеджмент жүйесін элементтерін талдау болып табылады.

Қойылған мақсатты жүзеге асыру үшін мынандай міндеттер орындалған: «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС мекемесі жағдайындағы мекеменің құрамы, атқаратын қызметіне, даму тарихы жөнінде баяндалып, өнімнің сапа элементтері талданды, Мекеменің саясатының сипаттамасын; мекеме жағдайындағы сапа менеджмент жүйесіне талдау; Өнімнің сапасына қойылатын стандарт талаптарын; ИСО 9001:2015 Сапа менеджмент жүйесі, Мекеменің экономикалық тиімділігі есептелінді және зертхананың, мекеменің адам өміріне әсер ететін факторлары еңбекті қорғау бөліміне толық сипаттама берген.

Тақырыптың жаңалығы. Мекеменің сапа менеджмент жүйесін стандартының талаптары негізінде сапа элементтерін талдау және әдіснамалық тәсілдерін дайындау болып табылады.

Тақырыптың практикалық маңызы. Мекемеде енгізілген сапа менеджмент жүйесі талаптарын; өнім сапасын басқарудың және оны көтеру жолдарына толық сипаттама берген. Зерттеу нәтижесі құнды, мазмұны талапқа сай, стандарттау, метрология және сертификаттау мамандығын дайындау профиліне, оған берілетін біліктілік дәрежесіне сәйкес.

Жұмыстың көлемі. Дипломдық жұмыс компьютермен терілген, 51 беттен, 2 қосымша, 3 сурет және 6 кестемен көркемделген. Қолданылған әдебиеттер саны – 13, олар дипломдық жұмыстың құндылығын арттырған.

Зерттеу жұмыстарының нәтижелерін талдау. Батырова Гүлім алдына қойылған міндеттерді орындаған, тақырыбына сәйкес ғылыми әдебиеттер жинап, әдебиеттерге шолу жазған, сынау процессі жүргізілетін өнімнің сапасын сараптап талдаған.

Дипломдық жұмысты **98 баллға** бағалай отырып, ол өзектілігі, практикалық маңызы жағынан қойылатын талаптарға сай және Мемлекеттік аттестациялау комиссиясы алдында қорғауға ұсынылады.

Пікір беруші,
Әль-фараби атындағы ҚазҰУ
ф-м.ғ.к., доцент



А.У.Алдияров



Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ Ұлттық техникалық зерттеу университеті
6В07501- «Өндірістік инженерия» мамандығының, 4 курс студенті
Батырова Гүлім Русланбекқызының «Кәсіпорынның сапа менеджменті
жүйесінің элементтерін әзірлеу» тақырыбына жазылған дипломдық
жұмысына

ІІКІР

Қазіргі нарықтық экономикада өндірістен шыққан өнімнің бәсекеге қабілеттілігі, сол өнеркәсіптің өмір сүру деңгейін көрсетеді. Өнімнің, қызметтің бәсекеге қабілеттілігіне әсер етуші негізгі факторлардың бірі оның сапасы болып табылады.

Сапа проблемасы өмір сүру, экономикалық, әлеуметтік және экологиялық қауіпсіздік деңгейін көтерінде маңызды фактор болып табылады.

Қазақстан Республикасының мұнай өнеркәсібі экономиканың жетекші саласы болып табылады. Еліміз қазіргі таңда дүние жүзіндегі ірі мұнай өндіруші елдердің қатарына 28 орын алады. Қазақстан дәлелденген қоры және мұнай өндіру көлемі бойынша ТМД елдерінің арасында екінші, ал газ бен конденсаттың қоры бойынша – төртінші орын алады.

Кәсіпорын басшылары басты мақсаттарға жету ИСО 9001 жүйесіне сай жеткізуге болады және ал тұтынушылардың кәсіпорынға сенімділігін жоғарлатады деп санайды. Кәсіпорын басшылары қойылған мақсаттарға жетуді әрбір қызметкердің сапаны жоғарлату жолында жеке және калективті жұмысы принципіне сүйенеді деп санайды

Сапа басқару жүйесінің тиімділігін арттыру тұрақты жетілдіру бағытында сапалық қағидаттары мен мақсаттар қабылданған.

Мақсаттарды іске асыру үшін өндіріс басшылығы тарапынан болған талдау нәтижелері, іс-қимылдарын қолдану. Өндірістің техникалық жабдықталуын жақсарту жұмыстары жүргізіледі. Өндірістегі интеграцияланған сапа жүйесін өнімнің сапасын арттыру, экологиялық нәтижелікті, қызметшілердің қауіпсіздігімен еңбегін қорғауды жақсарту мәселелерін тығыз байланыстыра жетілдіруді қамтамасыз етеді. Экологиялық мәселесі атмосфераны, жер асты және жер үсті, жер бетін қорғау шаралармен ұштасады. Зерттеудің ғылыми жаңалығы Мекеменің сынау зертханасында жүргізілетін сынау процессінің әдіснамалық тәсілдерін дайындау және өнімнің сапа элементтерін талдау болып табылады.

Дипломдық жұмыстың мақсаты мекеме жағдайындағы мекемеге енгізілген сапа менеджмент жүйесін енгізіп, стандартының талаптары негізінде мекеменің сапа менеджмент жүйесін элементтерін талдау болып табылады.

Батырова Гүлімнің дайындаған дипломдық жұмысы «Үй Құрылыс Комбинаты» ЖШС-ның жағдайындағы мекеменің құрамы, атқаратын қызметіне, даму тарихы жөнінде баяндалып, өнімнің сапа элементтері талданды, Мекеменің саясатының сипаттамасын; мекеме жағдайындағы сапа

менеджмент жүйесіне талдау; Өнімнің сапасына қойылатын стандарт талаптарын; ИСО 9001:2015 сапа менеджмент жүйесін стандартының талаптары негізінде мекеменің сапа менеджмент жүйесіне; Мекеменің экономикалық тиімділігі есептелінді және зертхананың, мекеменің адам өміріне әсер ететін факторлары еңбекті қорғау бөліміне толық сипаттама беріп зерттеген.

Дипломдық жұмыс қойылған мақсат, міндетке жеткен. Зерттеу барысында автор түрлі ғалым – зерттеушілердің еңбектерін жинақтап, оларды өз жұмысында қолдана алған.

Дипломдық жұмыс түрлі кестелермен, сандық мәліметтермен толықтырылған.

Дипломдық жұмысты орындау барысында зерттелген нәтижелерін жинақтап, оларды талдап, осының негізінде өзіндік қорытынды жасалған.

Дипломдық жұмысты орындау барысында Батырова Гүлім ұқыптылығын, тиянақтылығын, өзіндік пікір қалыптастыра алатындығын, біліктілігін көрсете алды. Дипломдық жұмыс «Стандарттау, сертификаттау және метрология» мамандарды дайындау профиліне, берілетін біліктілік дәрежесіне сай жазылған, мемлекеттік комиссияға қорғауға ұсынуға болады.

Ғылыми жетекшісі,
п.ғ.к., қауым. профессор



М.Татыбаев

**Университеттің жүйе администраторы мен Академиялық мәселелер департаменті
директорының ұқсастық есебіне талдау хаттамасы**

Жүйе администраторы мен Академиялық мәселелер департаментінің директоры көрсетілген еңбекке қатысты дайындалған Плагиаттың алдын алу және анықтау жүйесінің толық ұқсастық есебімен танысқанын мәлімдейді:

Автор: Батырова Гүлім Русланбекқызы

Тақырыбы: Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің элементтерін әзірлеу

Жетекшісі: Мухтарбек Татыбаев

1-ұқсастық коэффициенті (30): 2.1

2-ұқсастық коэффициенті (5): 0.3

Дәйексөз (35): 1.7

Әріптерді ауыстыру: 0

Аралықтар: 0

Шағын кеңістіктер: 0

Ақ белгілер: 0

Ұқсастық есебін талдай отырып, Жүйе администраторы мен Академиялық мәселелер департаментінің директоры келесі шешімдерді мәлімдейді :

☐ Ғылыми еңбекте табылған ұқсастықтар плагиат болып есептелмейді. Осыған байланысты жұмыс өз бетінше жазылған болып санала отырып, қорғауға жіберіледі.

☐ Осы жұмыстағы ұқсастықтар плагиат болып есептелмейді, бірақ олардың шамадан тыс көптігі еңбектің құндылығына және автордың ғылыми жұмысты өзі жазғанына қатысты күмән тудырады. Осыған байланысты ұқсастықтарды шектеу мақсатында жұмыс қайта өңдеуге жіберілсін.

☐ Еңбекте анықталған ұқсастықтар жосықсыз және плагиаттың белгілері болып саналады немесе мәтіндері қасақана бұрмаланып плагиат белгілері жасырылған. Осыған байланысты жұмыс қорғауға жіберілмейді.

Негіздеме:

Күні



Кафедра меңгерушісі

**Университеттің жүйе администраторы мен Академиялық мәселелер департаменті
директорының ұқсастық есебіне талдау хаттамасы**

Жүйе администраторы мен Академиялық мәселелер департаментінің директоры көрсетілген еңбекке қатысты дайындалған Плагиаттың алдын алу және анықтау жүйесінің толық ұқсастық есебімен танысқанын мәлімдейді:

Автор: Батырова Гүлім Русланбекқызы

Тақырыбы: Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің элементтерін әзірлеу

Жетекшісі: Мухтарбек Татыбаев

1-ұқсастық коэффициенті (30): 2.1

2-ұқсастық коэффициенті (5): 0.3

Дәйексөз (35): 1.7

Әріптерді ауыстыру: 0

Аралықтар: 0

Шағын кеңістіктер: 0

Ақ белгілер: 0

Ұқсастық есебін талдай отырып, Жүйе администраторы мен Академиялық мәселелер департаментінің директоры келесі шешімдерді мәлімдейді :

☐ Ғылыми еңбекте табылған ұқсастықтар плагиат болып есептелмейді. Осыған байланысты жұмыс өз бетінше жазылған болып санала отырып, қорғауға жіберіледі.

☐ Осы жұмыстағы ұқсастықтар плагиат болып есептелмейді, бірақ олардың шамадан тыс көптігі еңбектің құндылығына және автордың ғылыми жұмысты өзі жазғанына қатысты күмән тудырады. Осыған байланысты ұқсастықтарды шектеу мақсатында жұмыс қайта өңдеуге жіберілсін.

☐ Еңбекте анықталған ұқсастықтар жосықсыз және плагиаттың белгілері болып саналады немесе мәтіндері қасақана бұрмаланып плагиат белгілері жасырылған. Осыған байланысты жұмыс қорғауға жіберілмейді.

Негіздеме:

Күні



Кафедра меңгерушісі

Протокол

о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Батырова Гүлім Русланбекқызы

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесінің элементтерін әзірлеу

Научный руководитель: Мухтарбек Татыбаев

Коэффициент Подобия 1: 2.1

Коэффициент Подобия 2: 0.3

Микропробелы: 0

Знаки из других алфавитов: 0

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

Приложение 1

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

1. Автор: Ватырова Г.Р
2. Название: Кайрошану ола мексикелетт мутасеиш теминтер
3. Координатор: Татыбаев М.К
4. Оператор системы: Кайбай А.А
5. Дата загрузки работы: 29.05.25
6. Подразделение: Стандарттан, сертификаттан 200 метрине
7. Тип документа: Дипломатик кыдыс
8. Результат проверки: _____

Работа в письменной версий идентична электронной версий

9. Количество страниц: 50
10. Номера страниц, назначенных для сравнения: _____

Кайбай А.А. Хас

Ф.И.О. Подпись Оператора Системы

Настоящий протокол был составлен в двух экземплярах,
предназначенных для:

- Автора выпускной работы
- Оператора Системы