

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ 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

Қашқынбаева Айдана

Кәсіпорындағы сапа жүйесінің тиімділігіне талдау және бағалау

## **ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС**

6B07501 – «Өнеркәсіптік 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» кафедрасының  
менеджерісі

Х.Г.К. Баймаханов  
Научный институт Энергетики  
и машиностроения  
2025 ж.

ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: Кәсіпорындағы сапа жүйесінің тиімділігіне талдау және бағалау

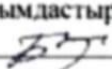
Орындаған:

Қашқынбаева А.Б.

Пікір беруші

Алматы техникалық университеті, PhD,  
Асс. профессор  Егемова Ш.Б.  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 ж.

Ғылыми жетекші

Қауымдастырылған профессор х.ғ.к.  
 Баймаханов Ғ.А.  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 ж.

Алматы 2025

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРҒЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

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

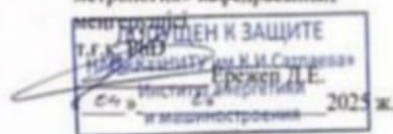
Ә. Бүркітбаев атындағы Энергетика және машина жасау институты

«Стандарттау, сертификаттау және метрология» кафедрасы

6B07501 – Индустриалды инженерия

**БЕКІТЕМІН**

«Стандарттау, сертификаттау және  
метрология» кафедрасының



**Дипломдық жұмысты орындауға арналған  
ТАПСЫРМА**

Білім алушы: Қашқынбаева Айдана

Тақырыбы: Кәсіпорындағы сапа жүйесінің тиімділігіне талдау және бағалау

Университет ректорының «19 қаңтар» 2025ж. №26-П/Ө бұйрығымен бекітілген

Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі:

Дипломдық жұмыстың бастапқы деректері: мекеме құжаттары

Дипломдық жұмыста қарастырылатын мәселелер тізімі:

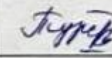
- Сапа менеджменті жүйесі
- Сапа түсінігі және оның кәсіпорындағы рөлі
- Сапаны басқару әдістері мен тәсілдері
- Кәсіпорындағы сапа жүйесін талдау және тиімділігін бағалау
- Кәсіпорындағы сапа жүйесінің негізгі проблемалары және жетілдіру жолдары
- Нәтижелерін бағалау

Дипломдық жұмысты дайындау

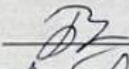
КЕСТЕСІ

| Бөлім атауы,<br>Қарастырылған мәселелер тізімі                 | Ғылыми жетекші мен<br>кеңесшілерге көрсету<br>мерзімдері | Ескерту   |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------|
| Сапа менеджменті жүйесі                                        | 01.02-27.02.2025ж.                                       | Орындалды |
| «Баян Сұлу» АҚ зауытының сапа<br>жүйесі туралы жалпы мағлұмат  | 28.02-10.04.2025ж.                                       | Орындалды |
| Кәсіпорында сапа жүйесінің тиімділігін<br>анықтау және бағалау | 12.04-30.04.2025ж.                                       | Орындалды |
| «Баян Сұлу» АҚ зауытының сапа<br>саласындағы саясаты           | 01.05-12.05.2025ж.                                       | Орындалды |

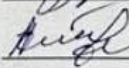
Аяқталған дипломдық жұмыс үшін, оған қатысты бөлімдерінің жұмыстарын көрсетумен,  
кеңесшілер мен норма бақылаушының қойған қолдары

| Бөлімдер атауы                             | Кенесшілер, аты, әкесінің аты, тегі,<br>(ғылыми дәрежесі, атағы) | Қол<br>қойылған<br>күні | Қолы                                                                                  |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Дипломдық<br>жұмыстың негізгі<br>бөлімдері | Баймаханов Ғ.А.,<br>қауымдастырылған профессор х.ғ.к.            | 04.06.25                |  |
| Норма бақылаушы                            | Турсынбаева А.Е.,<br>аға оқытушы                                 | 3.06.25                 |  |

Ғылыми жетекші

 Баймаханов Ғ.А.

Білім алушы тапсырманы орындауға алды

 Қашқынбаева А.Б.

Күні

« 4 » 06 2025ж

## **АНДАТПА**

Бұл тақырып «Баян Сұлу» АҚ кәсіпорнында сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін талдау мен бағалауға арналған. Зерттеудің негізгі мақсаты қолданыстағы сапа менеджменті жүйесінің жай-күйін, оның халықаралық стандарттарға (мысалы, ISO 9001) сәйкестігін зерделеу және оны жетілдірудің ықтимал салаларын айқындау болып табылады.

Талдауда пайдаланылатын әдістер ішкі құжаттаманы талдауды, персоналмен әңгімелесуді, өндірістік процестерді зерделеуді және тұтынушылардан келіп түсетін кері байланысты талдауды қамтиды.

Осы зерттеудің нәтижелері сапа менеджменті жүйесін жетілдіру, бизнес-процестердің тиімділігін арттыру, клиенттердің қанағаттануын және бәсекеге қабілеттілігін арттыру үшін пайдаланылуы мүмкін.

Түйінді сөздер: сапа менеджменті жүйесі, тиімділікті талдау, стандарттары, сапаны басқару, бәсекеге қабілеттілік, процестерді жетілдіру, кәсіпорын.

## **АННОТАЦИЯ**

Данная тема посвящена анализу и оценке эффективности системы менеджмента качества на предприятии АО «Баян Сулу». Основной целью исследования является изучение состояния действующей системы менеджмента качества, ее соответствия международным стандартам (например, ISO 9001) и определение возможных областей ее совершенствования.

Методы, используемые в анализе, включают анализ внутренней документации, собеседование с персоналом, изучение производственных процессов и анализ обратной связи, поступающей от потребителей.

Результаты данного исследования могут быть использованы для совершенствования системы менеджмента качества, повышения эффективности бизнес-процессов, повышения удовлетворенности и конкурентоспособности клиентов.

Ключевые слова: система менеджмента качества, анализ эффективности, стандарты, управление качеством, конкурентоспособность, совершенствование процессов, предприятие.

## **ANNOTATION**

This topic is devoted to the analysis and assessment of the effectiveness of the quality management system at the enterprise of Bayan Sulu JSC. The main purpose of the study is to study the state of the existing quality management system, its compliance with international standards (for example, ISO 9001) and identify possible areas for its improvement.

Methods used in the analysis include analyzing internal documentation, interviewing staff, examining production processes, and analyzing feedback from consumers.

The results of this study can be used to improve the quality management system, increase the efficiency of business processes, and increase customer satisfaction and competitiveness.

Keywords: quality management system, efficiency analysis, standards, quality management, competitiveness, process improvement, enterprise.

## МАЗМҰНЫ

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Кіріспе                                                                                       | 7  |
| 1 Сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздері                                              | 8  |
| 1.1 Сапа, сапа менеджменті жүйесі түсінігі және оның кәсіпорындағы рөлі, құрылымы             | 9  |
| 1.2 Сапа менеджменті жүйесін енгізу және оның тиімділігі                                      | 11 |
| 1.3 Халықаралық сапа стандарттары (ISO 9001 және басқа стандарттар)                           | 13 |
| 2 Кәсіпорындағы сапа жүйесін талдау және бағалау                                              | 19 |
| 2.1 «Баян Сұлу» АҚ зауытында сапа менеджменті жүйесі (СМЖ)                                    | 22 |
| 2.2 Сапаны басқару әдістері мен тәсілдері                                                     | 27 |
| 2.3 Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) тиімділігін бағалау                                      | 28 |
| 2.4 «Баян Сұлу» АҚ-на енгізуге болатын нақты жаңашыл идеялар                                  | 29 |
| 2.5 «Баян Сұлу» зауытының жұмыс істеу реті                                                    | 30 |
| 3 Қазіргі жағдайдағы сапа менеджменті жүйесін жетілдіру және оның тиімділігін арттыру жолдары | 32 |
| 3.1 Кәсіпорындағы сапа жүйесінің негізгі проблемалары                                         | 32 |
| 3.2 «Баян Сұлу» АҚ-да сапа менеджментін жетілдірудегі жаңашылдықтардың тиімділігін талдау     | 33 |
| 3.3 Сапа жүйесін жетілдіру және тиімділігін арттыру жолдары                                   | 35 |
| 3.4 «Баян Сұлу» АҚ зауытының сапа саласындағы саясаты мен 2025 жылға арналған сапа мақсаттары | 37 |
| Қорытынды                                                                                     | 42 |
| Пайдаланылған әдебиеттер тізімі                                                               | 43 |
| А қосымшасы                                                                                   | 44 |
| Б қосымшасы                                                                                   | 45 |
| В қосымшасы                                                                                   | 46 |

## КІРІСПЕ

Бұл дипломдық жұмыстың өзектілігі кәсіпорынның сапа жүйесінің тиімділігін талдау және бағалаудың маңыздылығымен байланысты. Өйткені сапаны басқару жүйесі өндіріс процесінің барлық кезеңдерінде қолданылатын және өнім сапасын қамтамасыз етуге бағытталған негізгі құрал болып табылады. Әлемдік тәжірибе көрсеткендей, ISO 9001 және басқа да сапа стандарттарын енгізу кәсіпорындарға өнім сапасын жақсартуға, шығындарды азайтуға, өндіріс процесін оңтайландыруға және тұтынушылардың сенімін арттыруға мүмкіндік береді.

Сапаны басқару жүйесі тек өнімнің сапасын ғана емес, сонымен қатар кәсіпорындағы ішкі процестерді оңтайландыруды, еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз етуді, экологиялық талаптарды сақтауды және тұтынушылардың қанағаттануын арттыруды қамтиды. Осыған байланысты халықаралық тәжірибеде ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 және ISO 22000, HACCP сияқты сапа стандарттары кеңінен қолданылады. Бұл стандарттар кәсіпорындарға сапа менеджменті жүйесін қалыптастыруға және оны тиімді жүргізуге мүмкіндік береді.

Зерттеу барысында кәсіпорындағы сапаны басқару әдістері мен тәсілдері қарастырылады. Соның ішінде PDCA циклі, Six Sigma, Lean Manufacturing, TQM және Kaizen секілді заманауи әдістер сапа мәдениетін дамытуға және өндірістік процестерді үздіксіз жетілдіруге бағытталған. Сонымен қатар, зерттеудің маңызды бөлігі ретінде – «Баян Сұлу» АҚ зауытының 2025 жылға арналған жұмыс жоспарының, сондай-ақ 2025 жылға арналған басқару жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізілген.

Зерттеудің мақсаты – кәсіпорындағы сапа жүйесінің теориялық негіздерін, оның құрылымын, басқару әдістерін және оларды жетілдіру жолдарын қарастыру. Сондай-ақ, «Баян Сұлу» АҚ зауытының тәжірибесіне сүйене отырып, кәсіпорында сапаны басқару жүйесін дамытудың негізгі бағыттарын анықтау.

Бұл зерттеу сапаны басқару жүйесінің маңыздылығын, оны жетілдірудің тиімді жолдарын және кәсіпорындар үшін сапа стандарттарын сақтаудың артықшылықтарын ашып көрсетуді көздейді. Осы орайда, өндірістік процесте қызметкерлердің біліктілігін арттыру және сапа бақылауын күшейту сапа менеджментінің ажырамас бөлігі ретінде қарастырылады.

Осылайша, бұл дипломдық жұмыс кәсіпорындағы сапа жүйесінің тиімділігін жан-жақты талдап, оны жетілдірудің ғылыми негізделген тәсілдерін ұсынуға бағытталған.

## 1 Сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздері

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) қазіргі заманғы ұйымдардың стратегиялық басқару элементіне айналып отыр. Бұл жүйе тұтынушы талаптарына сай өнім немесе қызмет ұсыну арқылы ұйымның ұзақ мерзімді бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етеді. Соңғы онжылдықта бұл бағытта отандық және шетелдік ғалымдар тарапынан көптеген ғылыми еңбектер жарық көрді.

Мәселен, Ф. Кросби, Э. Деминг, Дж. Джуран сынды сапа саласындағы классиктер өз еңбектерінде сапаны басқарудың философиясын, құралдарын және тұжырымдамаларын ұсынды. Олар сапа тек техникалық өлшем емес, бүкіл ұйым мәдениеті мен жүйесінің маңызды бөлігі екенін дәлелдеді. Э. Демингтің «14 принципі» қазірге ISO 9001 стандартына негіз болған басқару идеяларын ұсынады.

Қазіргі кезеңде ISO 9001:2015 стандартына арналған әдістемелік құралдар мен ғылыми еңбектер кеңінен зерттелуде. Бұл стандарт тәуекелге бағытталған ойлау жүйесін, процестік тәсілді, мүдделі тараптардың талаптарын есепке алуды және үздіксіз жетілдіруді талап етеді. Осы ретте, отандық авторлар – Қ.Е. Сарсембаев, Б.Ж. Төлегенов, А.К. Сыздықов еңбектерінде СМЖ-нің Қазақстандық кәсіпорындарға енгізу жолдары мен ерекшеліктері баяндалған.

Мысалы, Қ.Е. Сарсембаевтың «Кәсіпорындағы сапаны басқару» (2020) атты еңбегінде отандық өндіріс орындарында СМЖ енгізудің артықшылықтары мен қиындықтары талданады. Автор сапа саласында кадр тапшылығы, құжат айналымының күрделілігі және қызметкерлердің мотивациясының төмендігі секілді өзекті мәселелерді атап өтеді. Осы мәселелерді шешу жолдары ретінде оқыту, ішкі аудит жүйесін күшейту және автоматтандыру ұсынылады.

Шетелдік зерттеушілер ішінде Хойлс Н. (Hoyle, D. «ISO 9001 Quality Systems Handbook», 2018) кітабында ISO 9001:2015 стандартындағы әр талапқа терең түсіндірме берілген. Бұл еңбек тәжірибеге бағытталған, стандарт талаптарын кәсіпорын ішіндегі нақты процестермен байланыстыра түсіндіреді.

Бүгінгі таңда әдебиеттерде қарастырылатын басты сұрақтар мыналар:

- Сапа менеджменті жүйесі ұйым тиімділігіне нақты қалай әсер етеді?
- Стандарттарды енгізу мен сақтау арасындағы қайшылықтар қалай шешіледі?
- СМЖ енгізу кезінде кездесетін кедергілер мен оларды еңсеру жолдары қандай?
- Қазақстан кәсіпорындарына халықаралық стандарттарды бейімдеудің тиімді жолдары қандай?

Бұл сұрақтарға түрлі авторлар түрлі тәсілдер ұсынғанымен, барлығының ортақ тұжырымы – сапа менеджменті жүйесі стратегиялық басқарудың өзегі болып табылады және оны тиімді енгізу үшін ұйым ішіндегі процестерді нақты талдау және жетілдіру қажет.

Соңғы жылдары цифрлық технологиялардың дамуына байланысты сапа менеджменті саласында да жаңашылдықтар байқалуда. Мысалы, «цифрлық



СМЖ» (digital QMS), ERP жүйелерімен интеграция, Big Data және AI негізіндегі сапа болжамдау құралдары қолданылуда. Бұл бағыт шетелдік кәсіпорындарда кең тарала бастағанымен, Қазақстанда енді қолға алынып келеді.

Жалпы алғанда, әдебиеттер шолуы көрсеткендей, СМЖ – бұл тек стандарт емес, тұтас басқару мәдениеті. Теориялық және тәжірибелік еңбектер бұл жүйенің тиімділігі мен маңызын жан-жақты дәлелдейді. Қазақстан кәсіпорындары үшін бұл жүйені сәтті енгізу отандық экономиканың сапалық дамуына ықпал етері сөзсіз [1][2].

### **1.1 Сапа, сапа менеджменті жүйесі түсінігі және оның кәсіпорындағы рөлі, құрылымы**

Сапа – бұл өнімнің немесе қызметтің белгілі бір талаптарға, стандарттарға және тұтынушылардың қажеттіліктеріне сәйкестігін сипаттайтын маңызды көрсеткіш. Сапа тек өнімнің техникалық параметрлерін ғана емес, оның сенімділігі, пайдалану ыңғайлылығы, қауіпсіздігі және ұзақ мерзімділігін де қамтиды.

Сапа кәсіпорын қызметінде маңызды рөл атқарады:

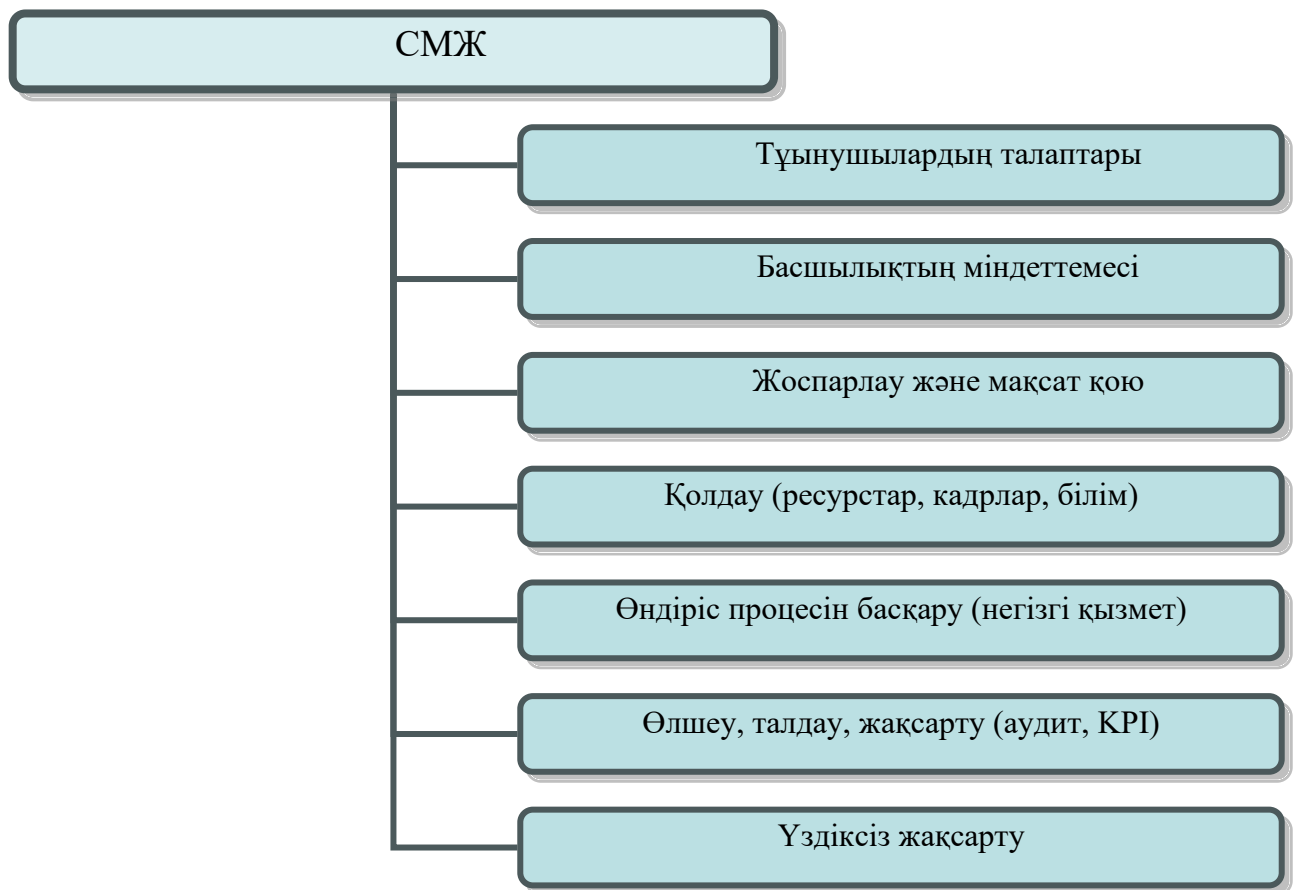
- Бәсекеге қабілеттілікті арттырады – сапалы қнім шығаратын кәсіпорындар нарықта тұрақты орын алады;
- Тұтынушылардың қанағаттануын қамтамасыз етеді – жоғары сапалы өнім мен қызметтер клиенттердің сенімін арттырады;
- Өндірістік шығындарды азайтады – сапаны дұрыс басқару арқылы ақаулар саны азайып, қайта өңдеу мен қалдықтарды азайтуға мүмкіндік береді;
- Кәсіпорынның тұрақты дамуын қамтамасыз етеді – жоғары сапалы өнім өндіру ұзақ мерзімді табыстың кепілі болып табылады.

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) – кәсіпорындағы сапаны қамтамасыз ету мен оны үздіксіз жетілдіруді көздейтін басқару жүйесі. СМЖ кәсіпорынның барлық деңгейлерінде жүзеге асырылып, өндірістің әр кезеңін қамтиды.

СМЖ құрылымы келесі негізгі элементтерден тұрады:

- Сапа саясаты – кәсіпорынның сапа саласындағы негізгі мақсаттары мен міндеттері;
- Сапа менеджменті процестері – өнімді жоспарлау, өндіру, бақылау және жетілдіру процестрі;
- Құжаттандыру жүйесі – стандарттар, нұсқаулықтар, сапа бойынша есептер;
- Ішкі аудит және бақылау – сапаны бағалау және оның сәйкестігін тексеру құралдары.

Сапа менеджменті жүйесінің ISO 9001:2015 стандартына сай жалпы схемасы 1-суретте көрсетілген.



1-сурет – Сапа менеджменті жүйесінің жалпы схемасы (ISO 9001:2015 стандартына сай)

СМЖ схемасының түсіндірмесі:

1) Тұтынушы талаптары

Сапа менеджменті тұтынушылардың сұранысы мен қанағаттануын негізгі бағыт ретінде алады.

2) Басшылықтың міндеттемесі

Жоғары басшылық сапа саясатын анықтап, мақсаттар қойып, қажетті ресурстармен қамтамасыз етеді.

3) Жоспарлау

Қауіптер мен мүмкіндіктер ескеріліп, сапа мақсаттары анықталады, процестерді басқару жоспары жасалады.

4) Қолдау

Кадрлар біліктілігі, ішкі коммуникация, инфрақұрылым, білім және құжаттық ақпарат қамтамасыз етіледі.

5) Өндірістік процесс

Негізгі өнім өндіру немесе қызмет көрсету процестері ISO стандарттары бойынша бақыланады.

6) Өлшеу және талдау

KPI көрсеткіштер, ішкі аудит, кері байланыс, сәйкессіздіктерді талдау арқылы СМЖ бағаланады.

## 7) Үздіксіз жетілдіру

PDCA циклына сәйкес жүйе үнемі жақсартылады, тұтынушының қанағаттануы артады.

Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) жалпы схемасы ISO 9001:2015 стандартына сәйкес ұйымда құрылған процестердің өзара байланысын көрсетеді. Бұл жүйе тұтынушы тараптарынан басталып, басшылықтың қатысуы, жоспарлау, қолдау, өндірістік қызмет, бағалау мен талдау сатыларынан өтіп, тұтынушы қанағаттануына және үздіксіз жетілдіруге бағытталады. Әрбір кезең жүйенің тиімділігі мен сапасын қамтамасыз етуге үлес қосады.

Кесте 1 – Сапа менеджменті жүйесінің негізгі қағидалары

| № | Қағида атауы                         | Қысқаша сипаттамасы                                                |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1 | Тұтынушыға бағдарлану                | Өнім не қызмет тұтынушы талаптарына сай болуы тиіс                 |
| 2 | Көшбасшылық                          | Басшылық сапа саясатын ұйымдастырып, іске асыруды қамтамасыз етеді |
| 3 | Қызметтердің қатысуы                 | Барлық қызметкерлер сапа процесіне белсенді қатысуы қажет          |
| 4 | Процестік тәсіл                      | Барлық өндірістік процестер жүйелі түрде ұйымдастырылады           |
| 5 | Үздіксіз жақсарту                    | Сапа жүйесі үнемі жетілдіріледі және жаңартылып отырады            |
| 6 | Деректерге негізделген шешімдер      | Басқару шешімдері нақты мәлліметтерге сүйене отырып қабылданады    |
| 7 | Жеткізушілермен тиімді қарым-қатынас | Сенімді серіктестермен жұмыс – сапаның негізі                      |

Сапа ұғымы қазірге өндірісте кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігі мен ұзақ мерзімді дамуының негізгі көрсеткіші ретінде қарастырылады. Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) – өнімнің немесе қызметтің тұтынушы талаптарына және халықаралық стандарттарға сай болуын қамтамасыз ететін стратегиялық басқару құралы. Мұндай жүйе ұйым қызметінің барлық кезеңін қамтып, процестердің тиімділігін арттыруға, шығындарды оңтайландыруға және тұтынушының қанағаттануын қамтамасыз етуге бағытталады. Сондықтан СМЖ-ны енгізу мен жетілдіру – заманауи кәсіпорын үшін маңызды әрі қажетті қадам болып табылады [2].

## 1.2 Сапа менеджменті жүйесін енгізу және оның тиімділігі

Сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) енгізу – мұқият жоспарлауды, сондай-ақ басқарудың барлық деңгейлерінде Топтың толыққанды қатысуы мен қолдауын талап ететін күрделі және көп сатылы процесс. Мұнда СМЖ енгізудің негізгі кезеңдері ұсынылған:

### 1. Дайындық кезеңі:

– СМЖ мақсаттары мен міндеттерін анықтау: Жүйенің не үшін және қандай мақсатпен енгізілетінін нақты түсіну бүкіл процесті дұрыс жоспарлауға көмектеседі;

– Қазіргі процестерді зерделеу: Компанияның процестерінің ағымдағы жай-күйін түсіну кедергілерді анықтау және жақсарту әлеуетін анықтау үшін қажет;

– Жобалық команданы әзірлеу: Барлық кезеңдерде СМЖ енгізуге жауаптыларды таңдау.

### 2. Жоспарлау

– Сапа саласындағы саясатты әзірлеу: ұйымдағы сапаға негізгі қағидаттар мен тәсілдерді көрсететін құжатты көздейді;

– Процестер мен рәсімдерді анықтау: Процестерді, рәсімдер мен нұсқаулықтарды сипаттауды қамтитын сапа менеджментінің құрылымын әзірлейді.

### 3. Іске асыру:

– Қызметкерлердің сапа саласындағы хабардарлығы мен құзыреттілігін арттыру бойынша тренингтер мен семинарлар;

– Процестер мен рәсімдерді енгізу: Әзірленген рәсімдер мен нұсқаулықтар практикаға енгізіледі;

– Процестерді бақылау және талдау: Рәсімдерді үздіксіз бақылау, жақсарту мүмкіндігін анықтау үшін деректерді жинау және талдау.

### 4. Тексеру және енгізу актісі:

– Ішкі аудит: Сапа менеджменті жүйесінің белгіленген талаптар мен міндеттерге сәйкестігін тексеру үшін аудит жүргізіледі.

– Сапа менеджменті жүйесін бағалау және қайта қарау: Аудит нәтижелерін талдау және СМЖ-ға қажетті өзгерістер енгізу.

### 5. Үздіксіз жетілдіру:

– Сапалы құралдарды пайдалану: үздіксіз процесті жақсарту үшін PDCA (planning-create-check-action) сияқты сапалы әдістер мен құралдарды пайдалану;

– СМЖ қайта бағалау және жаңарту: Сапа менеджменті жүйесін жаңарту өзгермелі шарттар мен талаптарға сәйкес жүзеге асырылады.

СМЖ енгізу уақытты, ресурстарды және ұйымның барлық деңгейлерінде бейімділікті талап етеді. Бұл бір реттік жоба емес, өнім немесе қызмет сапасын ұдайы арттырудың үздіксіз процесі.

Енгізілген және сертификатталған СМЖ тиімділігінің төмендігінің себептері көп: бұл топ-менеджменттің сапа менеджменті мәселелерін зерттеуді қаламауы, ISO 9001:2000 талаптарын толық орындамауы, қызметкерлердің құзыреттілігінің жеткіліксіздігі, сапа саласындағы мақсаттардың жоқтығы және т.б.

Осындай себептердің бірі: Сапаны басқару ұзақ мерзімді жоспарлауды, яғни таяу жылдарға арналған корпоративтік стратегияны айқындауды талап етеді. Экономиканың тұрақсыздығы кезінде бұл мағыналы болды, себебі компанияның болашақта жұмыс істеуіне кепілдік берілмеді. Бүгінде бұл

маңызды емес, басқа да тәсілдер қажет, оның ішінде жүйелік талдау және СМЖ тиімділігін бағалау, оларсыз ауқымды жоспарлар құру қиын.

Сапаны басқару жүйесін іске асыру және жұмыс істеу нәтижелерін мониторинг және көрсеткіштерді жақсарту көмегімен байқауға болады. Осылайша, компаниялар көбінесе еңбек өнімділігі, қуаттарды пайдалану коэффициенті, тұтынушылардан ұсыныстардың саны, жаңа тұтынушылардың тартымдылық коэффициенті, нарық үлесі және т.б. көрсеткіштерге назар аударады.

Ақпаратты жинау құрылымдық бірліктермен емес, арнайы процестермен ұсынылатын бірнеше себеп бар. Біріншіден, мақсат қою үдерісте емес, ішінара тараптардың қақтығысына кедергі келтіруі мүмкін. Басқарма басшысы «бұл мәселе біздің басымдықтарымызға жатпайды» деп екінші бөліммен ынтымақтасудан бас тартқан мысалдар бар. Екіншіден, СМЖ өлшеу қажет процестер жүйесі ретінде құрылған, сондықтан мұндай проблемаларды шешу үшін екі түрлі құралды іздеудің қажеті жоқ.

Сапа менеджменті жүйесінің тиімділігі көрсеткіш ретінде бірқатар факторлардың аралас әрекеті нәтижесінде айқындалады. Ең алдымен, өнімнің сапасы алдыңғы және ағымдағы сәттерде маңызды рөл атқарады. Бұл өнімді қабылдау кезінде анықталған ақау санына сәйкес келеді. Бұдан басқа, белгілі бір түзетулер енгізу үшін қабылданған шаралардың үлесін ескеру қажет.

СМЖ жоғары тиімділігінің белгісі кәсіпорында технологиялық тәртіпті сақтауды қамтамасыз ету болып табылады. Бұл шаруашылық қызмет процесінде технологияның кез келген бұзылуын болдырмау болып табылады.

СМЖ тиімділігі тұтынушылардың қанағаттануына байланысты. Бұл көрсеткіш кәсіпорынға оның өнімін тұтынушылардан келіп түскен шағымдар санымен сипатталады. Сапа менеджменті жүйесінің жоғары тиімділігін көрсету үшін компания басшылығы ішкі аудитті ұйымдастырады. Олардың нәтижелілігі, яғни анықталған сәйкессіздіктер саны және қабылданған түзету шараларының үлесі СМЖ нәтижелілігіне тікелей әсер етеді [4][12].

### **1.3 Халықаралық сапа стандарттары (ISO 9001 және басқа стандарттар)**

Сапаны басқару бойынша көптеген халықаралық стандарттар бар, олардың ішінде ең танымалдары:

- ISO 9001 – сапа менеджменті жүйесін сертификаттау үшін ең кең тараған халықаралық стандарт;
- ISO 14001 – қоршаған орта менеджменті жүйесінің сапа стандарттары;
- ISO 45001 – еңбек қауіпсіздігі және денсаулық менеджменті жүйесі;
- HACCP – тамақ өнімдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету жүйесі;
- TQM (Total Quality Managment) – жалпы сапа менеджменті қағидаларына негізделген әдіс.

## Кесте 2 – Сапа стандарттары және оның қолдану саласы

| Стандарт                                                       | Қолдану саласы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ISO 9001                                                       | Жалпы сапа менеджменті жүйесі. Ол ұйымдардың өнімдері мен қызметтерінің сапасын тұрақты түрде қамтамасыз етіп, тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыруға бағытталған. Өнеркәсіптік өндірісте, қызмет көрсету саласында және т.б салаларда қолданылады.                                                                                                                                         |
| ISO 14001                                                      | Қоршаған орта менеджменті. Ол ұйымдарға экологиялық көрсеткіштерін бақылау, азайту және үздіксіз жақсарту үшін арналған басқару құралдарын ұсынады. Өндірістік кәсіпорындарда (зауыттар, фабрикалар), құрылыс саласында, ауыл шаруашылығында және т.б салаларда кеңінен қолданылады.                                                                                                            |
| ISO 45001                                                      | Еңбек қауіпсіздігі және денсаулық менеджменті жүйесі. Бұл стандарт жұмыс орнында қауіп-қатерлерді азайтып, қызметкерлердің денсаулығын және қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған. Жұмысшылар үшін қауіпті жабдықтармен жұмыс істеу барысында еңбек қауіпсіздігін сақтау барысында, құрылыс алаңындағы жазатайым оқиғалардың алдын алу, қауіпсіз жұмыс жағдайын жасау кезінде қолданылады. |
| НАССР (Қауіптерді талдау және сын көтергіш нүктелерді бақылау) | Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге арналған халықаралық жүйе. Азық-түлік өнеркәсібінде ет, сүт, балық, кондитер өнімдерін өндіру кезінде микробиологиялық, химиялық, физикалық қауіптерді бақылауда, супермаркеттер және дүкендерде тамақ өнімдерін тасымалдау, сақтау, тоңазыту жүйелерін бақылауда, ауыл шаруашылығында кеңінен қолданылады.                                    |
| TQM                                                            | Жалпы сапа менеджменті. Бұл ұйымдағы барлық қызмет пен бөлімдерге сапаны кешенді басқару жүйесін енгізуге бағытталған жүйелі басқару әдісі. Өндіріс және өнеркәсібінде, білім беру (мектептер, ЖОО) саласында, денсаулық сақтау мекемелерінде, қызмет көрсету саласында, мемлекеттік ұйымдарда қолданылады.                                                                                     |

Халықаралық сапа стандарттары және олардың маңызы зор.

Кәсіпорындағы сапаны басқару жүйесі белгілі бір стандарттарға сәйкес болуы қажет. Бұл стандарттар өнімнің немесе қызметтің сапасын арттырумен қатар, компанияның ішкі процестерін тиімді ұйымдастыруға және халықаралық нарықта бәсекеге қабілетті болуға мүмкіндік береді. Әлемдік тәжірибеде сапа стандарттары өндірістік салаларда ғана емес, экологиялық қауіпсіздік, еңбек қорғау және тамақ өнімдерінің сапасын бақылау сияқты көптеген бағыттарда қолданылады.

Халықаралық тәжірибеде сапа менеджментін жетілдіруге бағытталған бірнеше кең таралған стандарттар бар. Олар әр түрлі салалар үшін әзірленіп, кәсіпорынның жұмысына жүйелік көзқарас енгізуді қамтамасыз етеді. Төменде ең танымал сапа стандарттары және олардың кәсіпорын үшін маңызы қарастырылады.

ISO 9001: Сапа менеджменті жүйесінің халықаралық стандарты.

Кәсіпорындағы сапаны басқарудың ең танымал және кең таралған стандарты – ISO 9001. Бұл стандарт сапа менеджменті жүйесін сертификаттау үшін қолданылады және кез келген саладағы ұйымдарға арналған.

ISO 9001 стандартының негізгі мақсаты – кәсіпорындарда тиімді сапа менеджменті жүйесін қалыптастыру. Ол компанияның өндірістік процестерін реттеп, тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыруға көмектеседі.

ISO 9001 стандартына сәйкес келетін кәсіпорындар келесі артықшылықтарға ие болады:

- Клиенттердің сенімі артады. Халықаралық стандартқа сай жұмыс істейтін компаниялар тұтынушылардың сенімін жеңіл иеленеді;

- Бәсекеге қабілеттілік күшейеді. Сертификатталған кәсіпорындар халықаралық нарықта жоғары беделге ие болып, жаңа серктестер табуға мүмкіндік алады;

- Ішкі процестер жүйеленеді. Компания ішінде өндіріс, сапаны бақылау және менеджмент жүйелері белгілі бір тәртіпке келтіріледі;

- Өнім сапасы тұрақты түрде жақсарады. Стандарт сапа деңгейін тұрақты бақылауды және оны үнемі жетілдіруді талап етеді.

ISO 9001 стандарты компаниядағы сапа мәдениетін қалыптастырады және оның нарықтағы беделін арттырады.

ISO 14001: Қоршаған орта менеджменті жүйесінің стандарты.

Өндірістік және коммерциялық кәсіпорындар тек өнім сапасына ғана емес, сонымен қатар қоршаған ортаға да жауапкершілікпен қарауы тиіс. ISO 14001 стандарты экологиялық менеджмент жүйесіне қойылатын талаптарды анықтайды және компаниялардың экологиялық саясат жүргізуін қамтамасыз етеді.

Бұл стандартты енгізген кәсіпорындар:

- қоршаған ортаға келтіретін зиянды әсерді азайтады;
- экологиялық нормалар мен заңнамаларға сәйкес жұмыс істейді;
- экологиялық қауіпсіз технологияларды қолданады;
- энергия мен шикізатты үнемдеуге мүмкіндік алады.

ISO 14001 стандартын сақтау – қазіргі заманғы кәсіпорындар үшін маңызды талаптардың бірі. Көптеген халықаралық серіктестер экологиялық талаптарды сақтайтын компаниялармен ғана жұмыс істеуге тырысады.

ISO 45001: Еңбек қауіпсіздігі және денсаулық менеджменті жүйесі.

Кез келген өндіріс орнында ең басты құндылық – адам денсаулығы мен қауіпсіздігі. Өндірістік жарақаттар мен кәсіби аурулардың алдын алу үшін халықаралық тәжірибеде ISO 45001 стандарты қолданылады.

Бұл стандарт келесі бағыттарды қамтиды:

- жұмысшылардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- өндірістік жарақаттардың алдын алу шараларын енгізу;
- қызметкерлерге еңбек қауіпсіздігі бойынша оқыту жүргізу;
- денсаулыққа зиян келтіретін факторларды азайту.

ISO 45001 стандарты еңбек қауіпсіздігіне қойылатын талаптарды анықтап, компаниядағы өндірістік тәуекелдерді төмендетуге көмектеседі. Бұл

өз кезегінде жұмысшылардың еңбекке қабілеттілігін арттырып, жалпы өндірістің тиімділігін жоғарылатады.

НАССР: Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету жүйесі.

Азық-түлік өндірісі мен тамақ өнімдерінің сапасын бақылауда НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) жүйесі маңызды рөл атқарады. Бұл стандарт тамақ өнімдерінің барлық кезеңдерінде – шикізатты таңдаудан бастап, тұтынушыға жеткізуге дейінгі процестерде қауіпсіздікті қамтамасыз етуді көздейді.

НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points – Қауіпті талдау және сын көзбен бақылау нүктелері жүйесі) стандартын енгізген кәсіпорындар:

- тамақ өнімдеріндегі физикалық, химиялық және биологиялық қауіптерді анықтайды;

- өндірістік процестерде тәуекелдерді төмендететін шараларды жүзеге асырады;

- санитарлық-гигиеналық талаптарды қатаң сақтайды.

Бұл стандарт қоғамдық тамақтану орындарында, мейрамханаларда, азық-түлік өндірісінде және агроөнеркәсіп кешендерінде кеңінен қолданылады.

TQM (Total Quality Management): Жалпы сапа менеджменті қағидалары

TQM – бұл нақты бір стандарт емес, сапаны басқарудың философиясы. Бұл әдіс кәсіпорындағы барлық процестерді үздіксіз жақсарту қағидасына негізделеді.

TQM қағидаларына сәйкес:

- сапаны қамтамасыз ету – тек сапа бөлімінің емес, барлық қызметкерлердің міндеті;

- жұмысшылар үнемі жетілдіріп отыру қажет;

- тұтынушылардың қанағаттануы басты мақсат болуы тиіс.

TQM әдісі компанияның корпоративтік мәдениетін қалыптастырады және ұйымның сапаға деген көзқарасын түбегейлі өзгертеді.

ISO 9001 сапа менеджментін жақсартуға көмектессе, ISO 14001 экологиялық жауапкершілікті арттырады. ISO 45001 еңбек қауіпсіздігіне назар аударса, НАССР тамақ өнімдерінің сапасын қадағалауға бағытталған. Ал TQM әдісі сапаны басқарудың кешенді тәсілін ұсынады.

Осы стандарттарды енгізу арқылы кәсіпорын өзінің бәсекеге қабілеттілігін арттырып қана қоймай, тұтынушылардың сеніміне ие болады және нарықта тұрақты даму мүмкіндігіне қол жеткізеді.

ISO 9001 стандартының негізгі қағидалары (1-сурет):

1) Клиентке бағдарлану

Ұйымның басты мақсаты – тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыру. Тұтынушының қанағаттануы – бизнестің тұрақтылығы мен табысының негізі. Осы себепті, барлық шешімдер тұтынушы қажеттілігіне сай қабылдануы керек.

2) Көшбасшылық ұйымның даму бағытын анықтап, сапа саласындағы мақсаттарды белгілеп, барлық қызметкерлерге нақты бағыт береді. Жақсы көшбасшылық – ұйым ішіндегі тәртіп пен ынтымақтастықтың кепілі.



### 3) Қызметкерлердің белсенділігі

Барлық деңгейдегі қызметкерлер ұйым жетістігіне ісер етеді, сондықтан олардың қабілеті мен белсенділігі тиімді пайдаланылуы қажет. Ғынталандырылған қызметкерлер сапаны арттыру процесіне белсенді қатысады.

### 4) Процестік тәсіл

Ұйымдағы барлық іс-әрекеттер мен операциялар нақты құрылымдалған процестер ретінде ретінде қарастырылды. Әрбір процесс кіріс пен шығысқа ие болып, бір-бірімен өзара байланысты түрде жұмыс істейді. Бұл тәсіл жұмыс тиімділігін арттырады.

### 5) Жүйелік басқару

Ұйым ішіндегі түрлі процестер біртұтас жүйе ретінде қаралып, біріктіріліп басқарылуы тиіс. Осылайша ұйым тиімділігін жоғарылатып, мақсаттарға жылдам әрі нәтижелі түрде жетеді.

### 6) Үздіксіз жетілдіру

Сапа менеджменті жүйесінің тұрақты жетілдірілуі – ұйымның ұзақ мерзімді табысы үшін қажетті шарт. Бұл қағида үнемі өзгеріп отыратын нарық жағдайында бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз етеді.

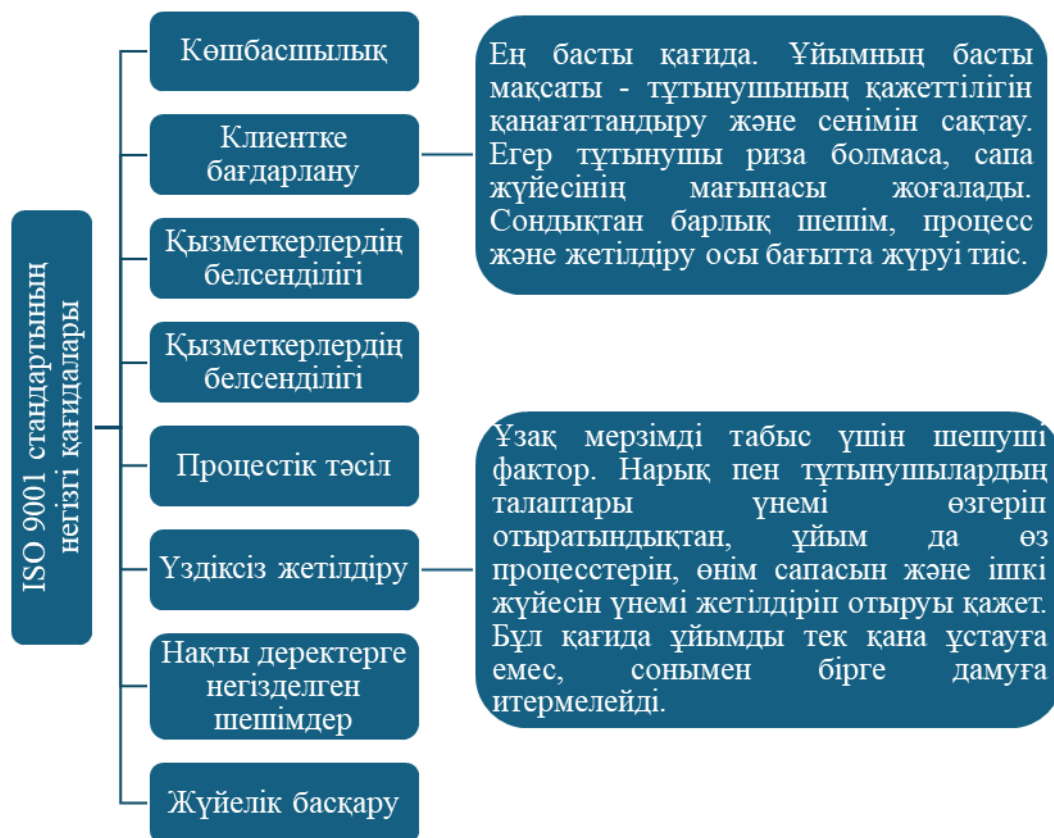
### 7) Нақты деректерге негізделген шешімдер қабылдау

Ұйым басшылығы шешімдерді кездейсоқ емес, нақты деректер мен талдауларға сүйене отырып қабылдауы тиіс. Бұл қауіп-қатерді азайтып, тиімді стратегиялы қалыптастыруға мүмкіндік береді.

### 8) Жеткізушілермен өзара тиімді қарым-қатынас орнату

Ұйым мен жеткізуге көмектеседі. Жеткізуші сапалы өнім мен қызмет көрсетсе, ұйым да сапалы өнім шығара алады [5][6].

ISO 9001 Стандартының негізгі қағидалары 2-суретте көрсетілген.



2-сурет – ISO 9001 стандартының негізгі қағидалары

Осылайша, ISO 9001 сертификатын алу кәсіпорынға келесі артықшылықтарды береді:

- өнім сапасының тұрақтылығын қамтамасыз етеді;
- клиенттердің сенімін арттырады;
- нарықтағы бәсекеге қабілеттілікті жоғарылатады;
- шығындарды оңтайландырады және өндіріс тиімділігін арттырады.

## 2 Кәсіпорындағы сапа жүйесін талдау және бағалау

Бұл тарауда нақты кәсіпорындағы сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) жағдайы зерттеліп, оның тиімділігі бағаланады. Сондай-ақ, кәсіпорынның негізгі мақсаты, алдағы уақытқа жоспары, сапа саласындағы саясаты, жұмыс жасау бағыты, сапа менеджменті жүйесі, сапаны басқару саласындағы проблемалары мен оларды шешу жолдары қарастырылады.

Қазақстанның жетекші кондитерлік кәсіпорындарының бірі – «Баян Сұлу» АҚ зауытындағы сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) қазіргі жағдайы зерттеліп, оның тиімділігі бағаланады. Сондай-ақ, зауыттың сапаны басқару саласындағы проблемалары мен оларды шешу жолдары қарастырылмақ.

«Баян Сұлу» АҚ – Қазақстан Республикасының кондитерлік өнімдерді, кант және ұн өнімдерін өндіретін ірі кәсіпорындарының бірі [А қосымшасы]. 1974 жылғы желтоқсанда Қостанай кондитерлік фабрикасы ретінде ашылды, 1993 жылғы қыркүйекте «Баян Сұлу» АҚ болып қайта құрылды. «Баян Сұлу» АҚ кондитерлік комбинатының сыртқы және ішкі көрінісі 3-суретте көрсетілген [8].



3-сурет – «Баян Сұлу» зауытының сыртқы және ішкі көрінісі

Негізгі қызмет саласы: кондитерлік өнімдер қндірісі (шоколад, карамель, печенье, вафли және т.б.).

Өндіріс көлемі: жылына 85 000 тоннаға дейін өнім өндіреді.

Негізгі нарықтары: Қазақстан, Ресей, Қытай, Қырғызстан, Өзбекстан және басқа елдер.

Зауыт жылына 85 000 тоннадан астам өнім шығарады. Қазақстан Республикасының аумағында ең танымал маркалар: «Қазақстан», «Жержаңғақ хош иісі», «Самал», «Бота», «Жемістер», «Матис», «БС», «Құс сүті», «Қазақстан» және т.б. болып табылады. Жыл сайын өнім көлемінің 40% -ға жуығы экспортталады.

«Баян Сұлу» АҚ акциялары «Қазақстан қор биржасы» АҚ ресми тізімінің акционерлік капитал секторының екінші санатына енгізілген. Компания мінсіз несие тарихы мен қызметінің ашықтығының арқасында Германия, Польша, Украина, Нидерланды, Дания, Ресей, Беларусь Республикасы, Финляндия, Латвия, Литва, Израиль және т.б. ірі тауар өндірушілерімен және жеткізушілерімен тығыз әріптестік қатынастар орнатты. Шығарылатын өнімнің ассортименті мен сапасын жақсарту үшін олардан түрлі аспаптар мен құрылғылар сатып алынады.

### Кесте 3 – «Баян Сұлу»-ның қызметтік өмірбаяны

| № | Жылдары   | Атқарған қызметі                                                                                                                                        |
|---|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1974      | Кәсіпорын құрылды                                                                                                                                       |
| 2 | 1975      | Бисквит өндіру цехы іске қосылды, какао өнімдерін қайта өңдеу бойынша құрылғылардың іске қосылды, шоколад өнімдерін өндіру цехтары жұмыс істей бастады. |
| 3 | 1977-1980 | Өнімнің жаңа түрлерін шығару мен ассортименттің кеңейтілу жобалары іске асырыла бастады.                                                                |
| 4 | 1981      | Басшылықтың ауысуына байланысты (Кисилев А.П.) кәсіпорын жаңа бағытта өнім шығаруға бет алды (жылына 30мың тонна өнім).                                 |
| 5 | 1993      | Қостанай кондитерлік фабрикасы «Баян Сұлу» ашық акционерлік қоғамға айналды.                                                                            |
| 6 | 1996      | Кәсіпорындағы барлық қызмет түрлері компьютерлік техникамен жабдықталып, өндірісті жергілікті басқару жүйесі енгізілді.                                 |
| 7 | 1996-1997 | Орамасы бар өнім шығаруға арналған жаңа құрылғы «EDALE E250S»және “EDALE E510i” (Ұлыбритания).                                                          |
| 8 | 1998-1999 | Жаңа технология талаптарына жауап беретін құрылғылар іске қосылды (карамель өндіру құрылғылары, орама машиналары; Италия).                              |
| 9 | 2003      | Балы бар және балсыз шоколад өндіру технологиясы (Түркия).                                                                                              |

Зауыттың өнімі түрлі халықаралық және отандық көрмелер мен конкурстарда ұсынылған. Зауыт брендтері көптеген марапаттарға ие: «Халық үшін өнім шығаратын үздік кәсіпорын» (Алтын Сапа), «Сапа көшбасшысы» (Ұлттық сараптама және сертификаттау орталығы), «Үздік өнім» («Продэкспо» көрмесі шеңберінде), «Үздік өнім» («Ворлфуг Мәскеу» көрмесі шеңберінде) және т.б. [9].

«Баян Сұлу» АҚ кәсіпорынның жалпы сипаттамасы, қызметі және сапа жүйесі туралы мәліметтер 4-кестеде көрсетілген.

Кесте 4 – «Баян Сұлу» АҚ зауыты жайлы жалпы ақпарат

|                                   |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Көрсеткіш                         | Мәлімет                                                                                                                                                             |
| Кәсіпорын атауы                   | «Баян Сұлу» АҚ                                                                                                                                                      |
| Құрылған жылы                     | 1974 ж. желтоқсан (Қостанай кондитерлік фабрикасы ретінде)                                                                                                          |
| Атауының өзгеруі                  | 1993 ж. қыркүйек – «Баян Сұлу» ашық акционерлік қоғамы болып қайта құрылды                                                                                          |
| Басқарма төрағасы және президенті | <u>Садықов Тимур Мейірханұлы</u> (2015 жылдан бастап)                                                                                                               |
| Негізгі акционерлер               | – «KazFood Products» ЖШС – 86,14%<br>– «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ – 8,51%<br>– Тимур Садықов – 5%                                                      |
| Қызметкерлер саны                 | Шамамен 1 500 адам                                                                                                                                                  |
| Жылдық өндірістік қуаты           | 85 000 тоннадан астам                                                                                                                                               |
| Өнім ассортименті                 | 300-ден астам өнім түрі: вафли, зефир, мармелад, ирис, карамель, печенье, шоколад және т.б.                                                                         |
| Брендтер                          | «Қазақстандық», «Жержаңғақ хош иісі», «Самал», «Бота», «Fruit», «Матис», «BS», «Птичье молоко», «Қазақстан» және т.б.                                               |
| Экспорт үлесі                     | Шығарылған өнімнің шамамен 40%-ы экспортталады. Негізгі нарықтар: Ресей, Германия, Қытай, Украина, Тәжікстан, Түрікменстан, Қырғызстан, Әзербайжан, Армения, Грузия |

«Баян Сұлу» компаниясының ресми дилері «Inter Food Trade» ЖШС болып табылады. Шығарылатын өнім міндетті түрде компанияның негізін құрайды.

Кесте 5 – «Баян Сұлу» АҚ басқару құрылымы және цехтар қызметі

|                             |                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Бөлім (отдел/цех)           | Негізгі қызметі                                             |
| Басқарма (дирекция)         | Зауытты жалпы басқару, стратегиялар әзірлеу                 |
| Өндірістік бөлім            | Өндірістік процестерді ұйымдастыру және бақылау             |
| Қаптау цехы                 | Өнімдерді қаптау және дайын өнімді дайындау                 |
| Өңдеу цехы                  | Шикізатты дайындау және өңдеу                               |
| Тасымалдау бөлімі           | Материалдар мен өнімдерді жеткізу                           |
| Сапа менеджменті бөлімі     | Өнім сапасын бақылау және СМЖ талаптарын орындау            |
| Ішкі аудит бөлімі           | Ішкі аудит жүргізу, сапа стандарттарына сәйкестікті тексеру |
| Қызметкерлерді оқыту бөлімі | Қызметкерлердің біліктілігін арттыру және оқыту             |
| Техникалық қызмет көрсету   | Жабдықтарды жөндеу және техникалық қызмет көрсету           |

Сапа менеджменті жүйесінің тиімділігі тек құжаттармен немесе технологиямен ғана емес, сонымен қатар сол жүйеде жұмыс істейтін мамандардың кәсіби даярлығы мен жауапкершілігіне де тікелей байланысты. «Баян Сұлу» АҚ кәсіпорнында әр лауазым иесінің СМЖ аясындағы нақты рөлі мен міндеттері бар.

Сапа менеджменті жүйесінде әр қызметкердің рөлі нақты анықталып, олардың арасында үйлесімділік пен жауапкершілік орнаса ғана жүйе сәтті жұмыс істейді. Осы кестеде көрсетілген талаптар мен міндеттер – «Баян Сұлу» АҚ-ның сапа мәдениетін нығайтуға бағытталған басты факторлар болып табылады.

## 2.1 «Баян Сұлу» зауытында сапа менеджменті жүйесі(СМЖ)

Өнімді өндіру кезінде Қазақстан Республикасы мен ЕурАзЭҚ-тың барлық стандарттары мен МС қатаң сақталады. 2006 жылы ISO 9001:2000 халықаралық стандартының талаптарына сәйкес сапа менеджменті жүйесі енгізілді. 2015 жылы ҚР СТ ISO 9001:2009 талаптарына сәйкес сапа менеджменті жүйесінің сертификаттық аудиті өткізілді. ҚР СТ ISO 22000:2006 (ISO 22000:2005) мемлекеттік стандартының талаптарына сәйкес тамақ өнімдерінің қауіпсіздігін басқару жүйесі енгізілді. Энергия менеджменті жүйесі ҚР СТ ISO 50001:2012 (ISO 50001:2011) мемлекеттік стандартының талаптарына сәйкес жұмыс істейді. Қазіргі уақытта зауытта СМЖ ISO 9001:2016 стандартына сәйкес енгізілген және белсенді жұмыс істейді.

ISO 9001:2016 сертификаты 4-суретте көрсетілген.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА  
ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН





KZ.Q.01.0318

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**  
зарегистрирован в реестре данных  
государственной системы технического регулирования  
№ KZ.Q.01.0318.C21.000986  
Действителен до 25 Август 2024  
Дата первичной сертификации 25 Август 2021

**ОРГАН ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ**  
001040000485, "АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И  
СЕРТИФИКАЦИИ", Казахстан, Нур-Султан г.а., Сарыаркинская р.а., Казахстан, Нур-  
Султан г.а., Сарыаркинская р.а., ул. Аулова 26/1

**НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ ВЫДАН**  
БИН 930940000055, Акционерное общество "Баян Сұлу", Казахстан, Костанайская  
область, Костанай г.а., город: Г.КОСТАНАЙ; улица БОРОДИНА; дом: 198;

**И УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО**  
Система менеджмента качества

**ПРИМЕНЯТЕЛЬНО К**  
(область сертификации согласно Приложению)

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ**  
СТ РК ISO 9001:2016 «Система менеджмента качества. Требования»

**Руководитель органа по подтверждению**  
соответствия или уполномоченное им лицо

**Эксперт-аудитор**

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА  
ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН




**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к сертификату соответствия  
25 Август 2021  
№ KZ.Q.01.0318.C21.000986  
Действителен до 25 Август 2024

Перечень конкретной ТРУ,  
на которую распространяется действие сертификата соответствия

| № п/п | Код ОКЭД | Область сертификации системы менеджмента                                         | Детализация области сертификации |
|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1     | 10.82.0  | Производство какао, шоколада и сахаристых кондитерских изделий                   |                                  |
| 2     | 10.72.0  | Производство сушеных и печеных, мучных кондитерских изделий длительного хранения |                                  |
| 3     | 35.30.2  | Производство тепловой энергии самостоятельными котельными                        |                                  |
| 4     | 56.29.9  | Прочая деятельность по обеспечению питанием, не включенная в другие группировки  |                                  |

Данный документ составлен в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.996-2016 и ГОСТ Р 7.996-2016 «Область сертификации» и является частью информационного документа на техническое регулирование. Подлинность, подлинность, достоверность документа. Все сведения о информации, содержащейся в документе, можно получить на официальном сайте.

4-сурет – ISO 9001:2016 сәйкестік сертификаты



5-суретте ISO 50001-2019 сәйкестік сертификаты көрсетілген.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА  
ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

КЗ.01.0318

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**  
зарегистрирован в реестре данных  
государственной системы технического регулирования  
№ КЗ.01.0318.С21.000987  
Действителен до 25 Август 2024  
Дата первичной сертификации 25 Август 2021

**ОРГАН ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ**  
001040000498, "АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ И СЕРТИФИКАЦИИ", Казахстан, Нур-Султан г.а., Сарыаркинская р.а., Казахстан, Нур-Султан г.а., Сарыаркинская р.а., ул. Ауэзова 28/1

**НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ ВЫДАН**  
ВИН 930940000055, Акционерное общество "Баян Сулу", Казахстан, Костанайская область, Костанай г.а., город: Г.КОСТАНАЙ; улица БОРОДИНА; дом: 198;

**И УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО**  
Система энергетического менеджмента

**ПРИМЕНИТЕЛЬНО К**  
(область сертификации согласно Приложению)

**СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ**  
СТ РК ISO 50001-2019 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по использованию»

**Руководитель органа по подтверждению соответствия или уполномоченное им лицо**  
Эксперт-аудитор

**Д. УРАЗБЕКОВА**  
**Д. ДАРМЕНОВ**

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 396 от 7 января 2003 года КЗТ0-8 «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе.  
Проверить подлинность электронного документа Вы можете в информационной системе технического регулирования  
<https://techreg.gov.kz>

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА  
ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к сертификату соответствия  
25 Август 2021  
№ КЗ.01.0318.С21.000987  
Действителен до 25 Август 2024

**Перечень конкретной ТРУ,**  
**на которую распространяется действие сертификата соответствия**

| № п/п | Код ОКЭД | Область сертификации системы менеджмента                                         | Детализация области сертификации |
|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1     | 10.82.0  | Производство какао, шоколада и сахаристых кондитерских изделий                   |                                  |
| 2     | 10.72.0  | Производство сухарей и печенья, мучных кондитерских изделий длительного хранения |                                  |
| 3     | 35.30.2  | Производство тепловой энергии самостоятельными котельными                        |                                  |
| 4     | 56.29.9  | Прочая деятельность по обеспечению питанием, не включенная в другие группировки  |                                  |

Данный документ согласно пункту 1 статьи 7 396 от 7 января 2003 года КЗТ0-8 «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» равнозначен документу на бумажном носителе.  
Проверить подлинность электронного документа Вы можете в информационной системе технического регулирования  
<https://techreg.gov.kz>

5-сурет – ISO 50001-2019 сәйкестік сертификаты

6-суретте ISO 22000-2019 сәйкестік сертификаты көрсетілген.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА  
ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
Костанайский филиал ОПС СМ АО «НАЦЭС»  
г. Костанай, ул. Гоголя, 79 А

КЗ.01.0318 КСС № 0128210

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**  
Зарегистрирован в Государственном реестре  
№ КЗ.3918318.07.03.00520  
Действителен до 28 мая 2024 г.  
Дата первичной сертификации 28 мая 2018 г.

Настоящий сертификат выдан Акционерное общество «Баян Сулу» Республика Казахстан, 110006, Костанайская обл., г. Костанай, ул.Бородин, 198

и удостоверяет, что СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ

применительно к производству кондитерских изделий (коды ОКЭД 10.71.0; 10.72.0; 10.82.0)

соответствует требованиям СТ РК ISO 22000-2019 (ISO 22000:2018) «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»

Руководитель органа по подтверждению соответствия или уполномоченное им лицо  
Жарманов А. К.  
Эксперт-аудитор  
Уразбекова Д. К.

КАЗАХСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ МЕМЛЕКЕТТІК  
ТЕХНИКАЛЫҚ РЕТТЕУ ЖҮЙЕСІ  
"Ұлттық ССРО" АҚ МЖ СРО Костанай филиалы  
Костанай қ. Гоголь көш., 79 А

КЗ.01.0318 КСС № 0128210

**СӘЙКЕСТІК СЕРТИФИКАТЫ**  
Мемлекеттік тізімде 2021 ж. 28 мамыр тіркелді  
№ КЗ.3918318.07.03.00520 2024 ж. 28 мамыр дейін жарамды  
Алғашқы сертификатты күні 2018 ж. 28 мамыр

Осы сертификат «Баян Сулу» Акционерлік қоғамы Қазақстан Республикасы, 110006, Костанай обл., Костанай қ., Бородин көш., 198

береді және ЖҮЙЕНІҢ АЯҚ-ТҮЛІК ОНПМНІҢ ҚАҰПСТЫҚ МЕНЕДЖМЕНТІ

кондитерлік өнімдерін өндiруге (ЭКӘЖ кодтары 10.71.0; 10.72.0; 10.82.0)

қағамды  
СТ РК ISO 22000-2019 (ISO 22000:2018) «Аяқ-түлік өнімдерін қауіпсіздік менеджменті жүйесі. Аяқ-түлік өнімін құру тізбегіне қатысатын ұйымдарға қатысатын қойылатын талаптар»

Сәйкестігіне қатысты анықталған нормативтік басқару жүйесіне қатысты бағалау  
Жарманов А. К.  
Сертификат-аудитор  
Уразбекова Д. К.

6-сурет – ISO 22000-2019 сәйкестік сертификаты

Қазақстанда және халықаралық нарықта мұсылман тұтынушыларға өнім ұсыну үшін Халал сертификаты маңызды.

«Баян Сұлу» зауыты кейбір өнім түрлерін Халал стандарттарына сай шығарады және тиісті сертификаттарға ие болуы мүмкін.

«Баян Сұлу» кондитерлік фабрикасының ассортименті Халал 2024 сертификаты бойынша саны 126 түрге дейін өсті [Б қосымшасы].

Халал сертификаттау:

- өнімнің құрамында харам (рұқсат етілмеген) заттар жоқ екенін тексереді;
- өндіріс процесі Ислам талаптарына сәйкес жүргізіледі;
- сертификат халықаралық немесе ұлттық халал стандарттарына негізделеді.

#### Кесте 6 – Халал стандарты бойынша талаптар кестесі

| Талап                     | Қолданылатын бөлім | Мақсаты                  |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|
| Шариғатқа сай шикізат     | Шикізат цехы       | Діни талаптарға сай болу |
| Кесетін құрал бөлек       | Өңдеу цехы         | Хараммен араласпау       |
| Арнайы оқытылған персонал | Барлық процесс     | Халал талаптарын түсіну  |
| Сертификаттау             | Жалпы өндіріс      | Нарыққа шығу мүмкіндігі  |

«Баян Сұлу» АҚ-да тағам өнімдерінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында 2015 жылдан бастап ҚР СТ ISO 22000:2019 стандартына сәйкес тамақ қауіпсіздігі менеджменті жүйесі енгізідген [В қосымшасы].

Бұл стандарт халықаралық ISO 22000:2018 нұсқасына негізделген және өз құрамына НАССР (Қауіп-қатерлерді талдау және сыни бақылау нүктелері) қағидаларын міндетті түрде қамтиды.

НАССР жүйесі тағам өнімдеріндегі биологиялық, химиялық және физикалық қасиеттерді басқаруға бағытталған алдын алу әдіснамасы болып табылады. ISO 22000 стандарты осы әдіснаманы кеңейтілген басқару жүйесімен үйлестіреді, яғни НАССР жүйесінің қағидаларын менеджмент жүйесінің шеңберінде қолдануды талап етеді.

Сондықтан, кәсіпорында ISO 22000 стандарты енгізілгенін ескере отырып, «Баян Сұлу» АҚ-да НАССР жүйесінің де іске асырылып отырғанын айтуға толық негіз бар. Бұл тұжырым сыртқы аудит нәтижелерін және стандарт талаптарына сәйкестікті жыл сайын растау арқылы дәлелденеді.

НАССР жүйесінің жалпы схемасы 7-суретте көрсетілген.





7-сурет – HACCP жүйесінің жалпы схемасы

Бұл стандарт өндірістегі барлық қауіп факторларын анықтап, оларды бақылауға лауға мүмкіндік береді. HACCP Жүйесі әсіресе кондитер өнімдері сияқты тез бұзылатын өнімдер өндірісінде аса өзекті. HACCP Жүйесі арқылы өнім қауіпсіздігін қамтамасыз ету процестері автоматтандырылады. Бұл тұтынушы сенімін арттырып, халықаралық нарыққа шығуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, өндірістік ақаулар мен рекламация санын азайтуға септігін тигізеді.

Кесте 7 – Халал және HACCP стандарттарының салыстырмалары

| Стандарт | Мақсаты                                              | Қолдану саласы                       | «Баян Сұлу» АҚ-да қолданылуы    |
|----------|------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Халал    | Өнімнің шариғат талаптарына сай болуы                | Шикізат, өндіріс, сақтау, тасымалдау | 126 өнім түрі сертификатталған  |
| HACCP    | Өндірістік процестердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету | Өндіріс, өндеу, сақтау               | Қолданылмайды, енгізу ұсынылады |

HACCP және Халал стандарттарымен жұмыс жасау арқылы «Баян Сұлу» АҚ өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігі артып, тұтынушы сенімі нығайып, экспорт мүмкіндіктері кеңейіп келеді. Бұл ISO 9001 стандартымен бірге жұмыс істей алатын үйлесімді сапа жүйесі болып табылады.

ISO 14001 – бұл қоршаған ортаны басқару жүйесіне (ҚОБЖ) арналған халықаралық стандарт.

ISO 45001 – бұл еңбек қауіпсіздігі және денсаулықты қорғау менеджменті жүйесіне арналған халықаралық стандарт.

Сапаны бақылау құралдары:

- өндірістік зертханалар өнімнің сапасын тексереді;
- автоматтандырылған желілер өнім сапасын тұрақты бақылап отырады;
- қызметкерлерді оқыту және біліктілікті арттыру бағдарламалары бар.

«Баян Сұлу» зауыты заманауи сапа және қаіпсіздік талаптарына сәйкес келу үшін осы стандарттар атап өтілген:

- ISO 9001 бойынша сапа менеджменті;
- Халал сертификаттары (кейбір өнімдер үшін);
- ISO 22000 стандарты.

Қажет болса, ISO 14001 және ISO 45001 сияқты қосымша халықаралық стандарттар бойынша жұмыс істейді.

Бұл олардың өнімінің сапасы мен қауіпсіздігін, сондай-ақ нарықта сенімділігін арттырады.

«Баян Сұлу» АҚ кондитерлік зауытының құрылған сәттен бастап, СМЖ енгізілгенге дейін және енгізілгеннен кейінгі жағдайы 8-кестеде көрсетілген.

Кесте 8 – «Баян Сұлу» АҚ-да СМЖ енгізілуінің алдындағы және кейінгі жағдайының салыстырмалы талдауы

| СМЖ енгізілгенге дейін                                                       | СМЖ енгізілгеннен кейін                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Өндірісте ескі тәсілдер қолданылды, кейбір процестер толық реттелмеген.      | Зауыт ISO 9001 стандартына сай жұмыс істей бастады.                    |
|                                                                              | Барлық өндірістік процесс жүйеленіп, әр кезеңде сапа бақылауы күшейді. |
| Сапаны бақылау жүйесі болғанымен, стандарттармен қатаң сәйкестік жоқ еді.    | Жұмысшылар арнайы оқытылып, жаңа технологиялар енгізілді               |
|                                                                              | Өнім сапасы жақсарып, экспортқа шығу мүмкіндігі артты.                 |
| Кейде өнімнің сапасында тұрақсыздық болып, өндірістік қателіктер кездесетін. | Клиенттердің зауытқа деген сенімі күшейді.                             |

«Баян Сұлу» зауыты сапаға әрдайым мән беретін, бірақ халықаралық стандарттарға толық сәйкестікке көшу үшін «ISO 9001» сапа менеджменті жүйесін енгізу қажет болды.

Сапа менеджменті жүйесі қашан және не үшін енгізілді?

Зауытта сапа менеджменті жүйесі 2000-жалдардың басында енгізіле бастады. Бұл жүйенің негізгі мақсаты – өнім сапасын жақсарту, зауыт жұмысын тиімді ету және халықаралық нарыққа шығу.

Өзірігі таңда «Баян Сұлу» зауыты сапаны басқарудың заманауи жүйесі бар, сенімді, халықаралық стандарттарға сай жұмыс істейтін кәсіпорынға айналды. Жақын болашақта өндірісті автоматтандыруды одан әрі жетілдіріп, өнім түрлерін көбейту жоспарланып отыр [8][9].

## 2.2 Сапаны басқару әдістері мен тәсілдері

Кәсіпорында сапаны басқару үшін әртүрлі әдістер қолданылады:

1. PDCA циклі (Deming Cycle):

- Plan (Жоспарлау) – сапаны жақсарту мақсатында нақты жоспар құру;
- Do (Іске асыру) – жоспарды өндірістік процестерге енгізу;
- Check (Тексеру) – сапаны бақылау және бағалау;
- Act (Әрекет ету) – алынған нәтижелер негізінде жақсартулар енгізу;

2. Six Sigma әдісі – өнім мен процестердің ақауларын азайтуға бағытталған статистикалық әдіс.

3. Lean Manufacturing (Ысыраптарды жою әдісі) – өндірісте артық шығындарды азайтуға бағытталған басқару жүйесі.

4. TQM (Total Quality Management) – кәсіпорынның барлық бөлімдері қатысатын жалпы сапа менеджменті жүйесі.

5. Kaizen философиясы – сапаны үздіксіз жақсарту әдісі.

6. Benchmarking – басқа компаниялардың сапаны басқару тәжірибесін зерттеу және оны өз өндірісіне енгізу.

7. FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) – өнімдегі немесе процестегі ықтимал ақауларды алдын ала анықтау және олардың салдарын азайту әдісі.

Кәсіпорында сапаны басқару әдістері және олардың пайдасы 9-кестеде көрсетілген.

Кесте 9 – Кәсіпорында сапаны басқару әдістері және олардың пайдасы

| Әдіс                         | Қолдану тәсілі                                        | Кәсіпорындағы пайдасы                                                              |
|------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| PDCA циклі                   | Жоспарлау → Іске асыру → Тексеру → Әрекет ету         | Процестерді жүйелі түрде жетілдіріп және қайталанатын қателерді азайтады.          |
| Six Sigma                    | Статистикалық әдістер арқылы ақауларды жою            | Өндірістегі қателер санын азайтады, шығындарды оңтайландырады.                     |
| Lean Manufacturing           | Артық шығындарды жою және тиімділікті арттыру         | Ресурстарды үнемдейді, өндірістік процестерді оңтайландырады.                      |
| TQM (Жалпы сапа менеджменті) | Барлық бөлімдер қатысатын сапаны басқару жүйесі       | Кәсіпорындағы сапа мәдениетін дамытады, үздіксіз жетілдіреді                       |
| Kaizen                       | Ұсақ әрі тұрақты жақсартулар енгізу                   | Ұжымдық тиімділікті арттырады, қызметкерлердің мотивациясын күшейтуге көмектеседі. |
| Benchmarking                 | Басқа компаниялардың тәжірибесін зерттеу және қолдану | Саладағы ең үздік тәжірибелерді енгізеді.                                          |
| FMEA                         | Ықтимал ақауларды алдын ала анықтау, әсерін төмендету | Өнім сапасын арттырады, өндірістік тәуекелдерді азайтады.                          |

Кәсіпорындағы сапаны басқару – бұл өнімнің немесе қызметтің, тұтынушының талаптарына сай келуін қамтамасыз етуге бағытталған кешенді

процесс. Сапаны тиімді басқару арқылы кәсіпорын бәсекелестікке төтеп беріп қана қоймай, тұрақты даму мен клиенттердің сенімін нығайта алады.

Кәсіпорында сапаны басқару – бұл күрделі, бірақ өте маңызды процесс. PDCA, Six Sigma, Lean, TQM, Kaizen сияқты әдістерді тиімді қолдану арқылы кәсіпорын өндірістік шығындарды азайтып, сапа стандарттарын жақсартып, тұтынушылардың сеніміне ие бола алады.

Сапаны жақсарту – бұл үздіксіз процесс, сондықтан кәсіпорындар әрдайым жаңа технологиялар мен басқару әдістерін енгізіп отыруы қажет.

Бұл әдістер кәсіпорынның сапаны басқару жүйесін жетілдіруге және нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға көмектеседі.

## 2.3 Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) тиімділігіне бағалау

Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) тиімділігін бағалау өнімдер мен көрсетілетін қызметтер сапасының жоғары стандарттарын қамтамасыз ету мен қолдаудың маңызды элементі болып табылады. СМЖ тиімділігін жүйенің белгілі бір мақсаттар мен талаптарға сәйкес келетінін анықтауға және одан әрі жетілдіру бағытын айқындауға көмектесетін бірқатар әдістер мен құралдардың көмегімен бағалауға болады.

Кесте 10 – Сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін бағалаудың негізгі жолдары

| Бағалау әдісі              | Мазмұны                                                                                                   | Мақсаты/Нәтижесі                                                         |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Ішкі аудит                 | Процестер мен процедуралардың стандарттарға сәйкестігін тексеру, тәуекелдер мен сәйкессіздіктерді анықтау | СМЖ талаптарына сәйкестікті бағалау және жақсарту мүмкіндіктерін анықтау |
| Көрсеткіштерді талдау      | KPI өлшеу: тұтынушы қанағаттануы, тапсырыс циклінің уақыты, сынықтар мен қайта өңдеу мөлшері              | СМЖ тиімділігін сандық түрде бағалау                                     |
| Клиенттерден кері байланыс | Клиенттер пікірі мен ұсыныстарын жинау және талдау                                                        | Өнім мен қызмет сапасын жақсарту бағыттарын анықтау                      |
| Үздіксіз жетілдіру процесі | PDCA, Кайзен әдістерін қолдану арқылы процесті жүйелі түрде жақсарту                                      | Сапа жүйесін тұрақты дамыту және өнім сапасын арттыру                    |

СМЖ тиімділігі жүйенің тұрақты мониторингін, қайта қаралуына және жетілдірілуіне байланысты. Өнімдер мен қызметтердің сапасын үнемі жақсарту үшін өнімділікті өлшеу компанияның күнделікті қызметіне біріктірілуі тиіс. Сапа менеджменті жүйесінің тиімділігі кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігін арттырудың негізгі факторы болып табылады. Жоғарыда көрсетілген әдістерді жүйелі түрде қолдана отырып, «Баян Сұлу» АҚ сапа жүйесінің нақты жай-күйін бағалай алады және оны жақсарту үшін мүмкіндіктерді анықтай алады.

## 2.4 «Баян Сұлу» АҚ-на енгізуге болатын жаңашыл идеялар

«Баян Сұлу» АҚ сапа менеджменті жүйесін одан әрі жетілдіру мақсатында бірінші бөлімде көзделген теориялық аспектілерге негізделген бірқатар ұсынымдар берілуі мүмкін. Атап айтқанда, ISO 9001:2015 стандартының процестік тәсілі мен тәуекелге бағдарланған ойлау қағидаттарын ескере отырып, өндірістік процестерді автоматтандыру және цифрландыру жөніндегі шараларды енгізу маңызды. Бұдан басқа, ERP-мен интеграцияланған сапа мониторингі және ішкі аудит модулі ұйымдағы сапа мәдениетін нығайтады және нақты уақыт режимінде мониторингті жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Бұл ұсыныстар теория мен тәжірибенің өзара байланысын нығайтады, зауыттың стратегиялық даму әлеуетін арттырады.

### Кесте 11 – «Баян Сұлу» АҚ-на енгізуге болатын нақты жаңашыл идеялар

| № | Ұсыныс атауы                          | Мазмұны / Қысқаша сипаттама                                                            |
|---|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Цифрлық сапа мониторингі жүйесі (OEE) | Өндіріс тиімділігін бағалау, ақаулар мен баяу процестерді нақты анықтау                |
| 2 | ERP жүйесіне интеграцияланған аудит   | Ішкі аудитті автоматтандыру арқылы қателіктерді азайту, нақты уақыт режимінде бақылау  |
| 3 | Тәуекелдерді басқару картасы          | ISO 9001:2015 талабына сай негізгі тәуекелдерді анықтап, алдын алу шараларын жоспарлау |
| 4 | Электронды оқыту платформасы          | Қызметкерлерге онлайн оқыту, тестілеу, видеонұсқаулықтар арқылы біліктілікті арттыру   |

### «Баян Сұлу» АҚ-на енгізуге болатын нақты жаңашыл идеялар:

#### 1) Процестерді цифрландыру арқылы сапаға мониторинг жүргізу

Теорияда айтылғандай, көптеген кәсіпорындар цифрлық сапа менеджменті жүйесіне (Digital QMS) көшуде. «Баян Сұлу» зауыты да өндірістік процестерге цифрлық бақылау жүйесін (мысалы, OEE – Overall Equipment Effectiveness) енгізе алады. Бұл өндірістегі ақау көздерін нақты анықтап, процестің қай жерде баяу жүріп жатқанын көруге мүмкіндік береді.

#### 2) ERP жүйесімен интеграцияланған ішкі аудит модулі

ISO 9001:2015-тің негізгі талаптарының бірі – ішкі аудит жүйесін тұрақты түрде жүргізу. «Баян Сұлу» зауытында бұл процесті ERP (мысалы, SAP, 1C:ERP) арқылы автоматтандыру ұсынылады. Бұл адамдық фактордан болатын қателіктерді азайтып, сапа бойынша статистиканы нақты уақыт режимінде бақылауға мүмкіндік береді [4].

#### 3) Тәуекелге бағытталған ойлау жүйесін енгізу

Жаңа ISO стандартына сай ұйымдар тәуекелдерді басқару жүйесін енгізуі қажет. «Баян Сұлу» зауыты сапаға әсер ететін негізгі тәуекелдерді (шикізат сапасы, қаптама материалдарының жеткізілу уақыты, жабдықтың тозуы) карта түрінде жасап, оларды басқару стратегиясын құра алады.

#### 4) Персонал біліктілігін арттыруға арналған электронды платформа

Қызметкерлерге арналған ішкі оқыту жүйесін цифрлық форматқа көшіру ұсынылады. Мысалы, сапа стандарттары бойынша онлайн тестілеу, видеонұсқаулықтар, тренингтер. Бұл адам капиталының сапасын арттырып, өнімнің біркелкілігі мен сапасын қамтамасыз етеді [1].

Жоғарыда ұсынылған жаңашыл идеялар «Баян Сұлу» АҚ-да сапа менеджменті жүйесін қазіргі заман талаптарына сай жетілдіруге мүмкіндік береді. Бұл шаралар өндірістік тиімділікті арттырып қана қоймай, тұтынушы сұранысына бейімделген сапалы өнім шығаруға септігін тигізеді.

## **2.5 «Баян Сұлу» зауытының жұмыс істеу реті**

«Баян Сұлу» зауыты – мұнда шоколад, печенье, вафли, карамель сияқты түрлі тәттілер шығарылады. Жұмыс процесі бірнеше кезеңнен тұрады:

### **1) Шикізатты дайындау**

Алдымен зауытқа қажетті өнімдер – қант, ұн, какао, сүт, жаңғақ және басқа да ингредиенттер жеткізілетін болады. Барлығы тексеріледі және сапаның талаптарға сәйкес келетіні анықталады.

### **2) Араластыру және дайындау**

Егер сіз шоколад, печенье немесе карамель жасасаңыз, әркімнің өз рецепті бар. Барлық өнімдер арнайы құрылғыларда араластырылады және қажетті масса дайындалады.

### **3) Тамақты қалыптастыру және дайындау**

Шоколад пен карамельді арнайы қалыптарға құяды, ал печенье мен вафли пешке құйылады. Температура мен уақыт әрбір өнімді дұрыс дайындау үшін қатаң бақыланады.

### **4) Салқындату және орау**

Дайын тәттілер және басқа тәттілер салқындатылады және орау цехына жіберіледі. Мұнда олар әдемі пакеттерге салынып, сатуға дайын. Қаптау процесі 8-суретте көрсетілген.



8-сурет – Орау цехында қаптамаларға салыну процесі

#### 5) Сапаны тексеру

Әрбір кезеңде өнімнің сапасы – дәмі, пішіні, салмағы, тіпті жарамдылық мерзімі тексеріледі. Егер барлығы талаптарға сәйкес келсе, өнім қоймаға жіберіледі.

#### 6) Дүкендерге жеткізу

Соңғы кезең – дайын тәттілерді супермаркеттер мен дүкендерге тарату. Осылайша, сөрелерге таныс «Баян Сұлу» тәттілері түседі.

Қысқаша айтқанда, «Баян Сұлу» зауытында жұмыс былайша жүреді: олар сапалы шикізатты таңдап, оны қайта өңдейді, дайындайды, тәттілерді қалыптастырады, әдемі қаптайды және бізге жеткізеді.

Осылайша, «Баян Сұлу» зауытының өндірістік қызметі шығарылатын өнімнің сапасын қамтамасыз етуге бағытталған кешенді және кезеңдік үдеріс болып табылады. Шикізатты қабылдаудан және қайта өңдеуден бастап дайын өнімді орауға және тұтынушыға жеткізуге дейінгі барлық технологиялық кезеңдер қатаң бақылауда болады. Әрбір кезеңде орындалатын жұмыстарды нақты ұйымдастыру, қазіргі заманғы жабдықтарды пайдалану және сапа стандарттарын сақтау – рыноктағы тұрақты даму мен беделдің негізі.

9-суретте жұмыс процесін көруге болады.



9-сурет – «Баян Сұлу» АҚ зауытындағы жұмыс процесі

Жалпы алғанда «Баян Сұлу» АҚ сапа менеджменті жүйесін тиімді ұйымдастырып, қазіргі заманғы әдістер мен технологияларды пайдалана отырып, өнімнің жоғары сапасын қолдай алады. Кәсіпорынның құрылымы мен өндірістік процесі нақты жүйеленген, ал сапа менеджменті құралдары халықаралық стандарттарға сәйкес келеді. Бұл өз кезегінде тұтынушылардың сенімін арттырып, зауыттың бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз етеді. [8].



### **3 Қазіргі жағдайдағы сапа менеджменті жүйесін жетілдіру және оның тиімділігін арттыру**

#### **3.1 Кәсіпорындағы сапа жүйесінің негізгі проблемалары**

«Баян Сұлу» АҚ – Қазақстанның жетекші кондитерлік кәсіпорындарының бірі болып табылады, бірақ сапа жүйесін жетілдіруде бірқатар қиындықтарға тап болады. Бұл мәселелер кәсіпорынның өндірістік процесіне, шикізаттың сапасына, тұтынушылардың сұранысының өзгеруіне, сондай-ақ экологиялық талаптардың күшеюіне байланысты.

Зауыттың басты қиындықтарының бірі – шикізат сапасының тұрақсыздығы. Өндіріске қажетті қант, какао, сүт және ұн сияқты шикізаттың сапасы әрдайым бірдей бола бермейді. Бұл проблема әсіресе импорттық шикізатқа тәуелділікпен қиындай түседі, өйткені оның бағасы мен сапасы әлемдік нарықтағы өзгерістерге байланысты. Кейде жергілікті жеткізушілер де өнім сапасына тікелей әсер етуі мүмкін талаптарды толық орындамайды. Бұл ретте шикізат бағасының тұрақсыздығы кәсіпорынның шығындарын арттырады және өнімнің өзіндік құнының өсуіне алып келеді.

Зауыт үшін ескірген өндірістік жабдықтар маңызды мәселе болып табылады. Кондитерлік өнімдер өндірісінде пайдаланылатын кейбір технологиялар қазіргі заманғы жаңартуды талап етеді. Қол бөліктерінде ақаудың жоғары пайызы болуы мүмкін, бұл өнім сапасына да, өндіріс тиімділігіне де әсер етеді. Қазіргі заманғы жабдықтарға көшу үлкен салымдарды қажет етеді, сондықтан бұл мәселені бірден шешуге болмайды.

Тұтынушылық сұраныс жыл сайын өзгеріп отырады. Қазіргі уақытта халық арасында диеталық және құрамында қант бар өнімдерге қызығушылық артты. Бұл үрдісті елемей нарықтың бәсекеге қабілеттілігіне теріс әсер етуі мүмкін. Сондықтан зауыттың жаңа талаптарға тез бейімделуі және тұтынушылардың қажеттіліктеріне сәйкес өндірістік мүмкіндіктерді дамытуы маңызды.

Кәсіпорындағы тағы бір өзекті мәселе - қызметкерлердің біліктілігі. Жаңа технологияларды енгізу толық қарқынмен жүріп жатқанымен, кейбір қызметкерлер оларды толық игере алмауы мүмкін. Сапаны бақылау және басқару жүйелеріне үнемі үйрету әсіресе қажет, өйткені бұл өндірістік процесс тиімділігінің және зауыттағы өнім сапасының жоғары деңгейін сақтауға әсер етеді. Бұдан басқа, жоғары білікті мамандардың шетелдік кәсіпорындарға кету қаупі бар, бұл кадрлық тұрақтылықты ұстауды қиындатады.

Маңызды мәселелердің бірі өнімнің өзіндік құнын арттыру болып табылады. Шикізат бағасының өсуі өнімнің өзіндік құнын арттырады және нарықтағы бағаның өсуіне ықпал етеді. Бұл ретте энергия және коммуналдық шығыстардың өсуі өндіріс шығындарының одан әрі өсуіне алып келеді. Бұл шығындар оңтайландыру және процестерді тиімді басқару стратегияларын қолдану есебінен біршама дәрежеде төмендетілуі мүмкін.

Соңғы жылдары экологиялық талаптарды қатайту да зауыттың алдына жаңа міндеттер қояды. Қалдықтарды қайта өңдеу және оларды тиісінше кәдеге жарату мәселесі маңызды болып қалуда. Өндірістік процестерді «жасыл» технологияларға бейімдеу және экологиялық орауға көшу де қосымша қаржы салымдарын талап етеді. Бірақ бұл ұзақ мерзімді перспективада зауыттың экологиялық жауапкершілігін және оның нарықтағы беделін арттырады.

Осылайша, «Баян Сұлу» зауыты үнемі сапа менеджменті жүйесін жақсартуға тырысса да, ол шикізат сапасының тұрақсыздығы, өнімнің өзіндік құнының өсуі, экологиялық талаптар мен кадр мәселелерін қатаңдату сияқты бірқатар қиындықтарға тап болады. Осы міндеттерді тиімді шешу үшін компания жаңа технологияларды енгізуі, қызметкерлердің біліктілігін арттыруы, өндірістік процестерді оңтайландыру бойынша жұмыс істеуі қажет.

### **3.2 «Баян Сұлу» АҚ-да сапа менеджментін жетілдірудегі жаңашылдықтардың тиімділігін талдау**

Ұсынылып отырған инновацияларды енгізе отырып, «Баян Сұлу» АҚ сапа менеджменті жүйесі қазіргі заманғы талаптарға толық сәйкес келетін болады. Бұл өз кезегінде тұтынушылардың сенімін арттырып, өндірістің тиімділігін арттырады. Талдау көрсеткендей, сапаның цифрлық мониторингімен және ERP-жүйелермен интеграция ақаулардың санын 15-20% -ға дейін қысқартуға, ал ішкі аудиттің тиімділігін 25% -ға арттыруға мүмкіндік береді. Осылайша, теорияда ұсынылатын жаңалықтар кәсіпорын жағдайында нақты оң нәтиже беретін құралдар ретінде бағаланады.

Егер «Баян Сұлу» АҚ өндірістік процестерді автоматтандыру есебінен сапаны басқаруды цифрландырса, онда өндіріс кезінде ақауларды дер кезінде дәл анықтау қамтамасыз етілетін болады. Бұл ISO 9001:2015 көрсетілген «негізделген шешім қабылдау» қағидатына сәйкес келеді. Цифрлық бақылау енгізілген кәсіпорындарда әдебиеттегі ақаулар деңгейі 10-30% шегінде төмендеді (Гаврилова Т.А., 2022).

Ұсынылып отырған жаңалықтар «Баян Сұлу» АҚ-ның бірқатар стратегиялық артықшылықтарын қамтамасыз етеді:

- өнім сапасының тұрақтылығын арттыру;
- ISO 9001 талаптарына сәйкестігі күшейтілді (сертификаттау жеңілдетілді);
- тұтынушылар шағымдарының санын қысқарту;
- ішкі аудит нәтижелерін жақсарту;
- қызметкерлердің сапаға қатынасы нығайтылады (оқыту және бағалау жүйелерін енгізу кезінде);
- халықаралық нарықта бәсекеге қабілеттілікті арттыру.

#### **1. Сапаны бақылаудың цифрлық жүйесінің әсері**

«Баян Сұлу» АҚ-да өндірістік процестер көбінесе дәстүрлі тәсілмен бақыланады. Бұл тәсіл кейінгі ақаулар мен өнім сапасының кейбір кезеңдерінде

жеткіліксіз статистикалық деректер тудырады. Егер кәсіпорында сапа мониторингінің қазіргі заманғы цифрлық жүйесі енгізілетін болса (мысалы, Overall Equipment Effectiveness – OEE негізінде), онда өндірістегі сапаның негізгі көрсеткіштері нақты уақыт режимінде қадағаланатын болады.

Цифрландыру нәтижесінде мынадай оң өзгерістер күтілуде:

- ақауды анықтау уақыты 40% қысқартылды;
- қайталанған өндірістік ақаулардың саны азаяды;
- рәсімдік бұзушылықтар уақтылы анықталады және жойылады.

Бұл өзгерістер ISO 9001:2015 стандартына «дәлелді шешім қабылдау» және «рәсімдік тәсіл» қағидаттарын нақты іске асыруға мүмкіндік береді.

## 2. ERP жүйесімен интеграцияланған ішкі аудит модулі

Ішкі аудит ISO 9001 талаптарына сәйкес сапа менеджментінің ажырамас бөлігі болып табылады. «Баян Сұлу» АҚ қазіргі уақытта қағаз тасығышта немесе Excel форматында ішкі аудит жүргізуде. Кейде бұл қателерге, сақталмауға немесе деректерді кеш өңдеуге әкелуі мүмкін.

ERP жүйесімен интеграцияланған ішкі аудит модулін енгізу кәсіпорынға мынадай артықшылықтар береді:

- аудит нәтижелерін автоматты түрде тіркеу;
- кемшіліктер бойынша түзету және ескерту әрекеттерін нақты бақылау;
- кестеге сәйкес аудит кезеңдерін бақылау.

Нәтижесінде ішкі аудит жүйесінің тиімділігі артады, ал ISO стандарттарын сақтау оңай қадағаланатын болады.

Кондитерлік өнімдер өндірісіндегі сапа - басты талаптардың бірі. Осыған байланысты «Баян Сұлу» АҚ зауыты сапа менеджменті жүйесін жан-жақты дамытып, үнемі жетілдіріп келеді. Жоғары стандарттарға сәйкес келу үшін бірнеше негізгі аспектілер ескерілді.

Ең алдымен, шикізат пен материалдарды бақылау жүйесі жолға қойылған. Зауыт сапасына тексерілген какао-бұршақты, ұнды, сүт өнімдерін және қантты пайдаланады. Бұл ингредиенттер өнімнің дәмі мен жарамдылық мерзіміне тікелей әсер ететіндіктен, олардың сапасына ерекше назар аударылады. Шикізатты тексеру үшін арнайы зертханалар жұмыс істейді, онда әрбір партия мұқият тексеріледі. Бұл қадам өнім сапасын қамтамасыз етудегі алғашқы қадам болып табылады.

Өндірістік процестің тиімділігін арттыру мақсатында зауыт заманауи еуропалық жабдықтармен жабдықталған. Өндірістік желілер автоматтандырылған, бұл адам факторының әсерін барынша азайтады. Автоматтандырудың арқасында біртекті сападағы өнім өндіріледі, ақаулардың пайда болу ықтималдығы төмендейді. Бұдан басқа, өндіріс барысын қатаң бақылау жүзеге асырылады, әрбір кезеңде технологиялық нормативтердің сақталуы тексеріледі.

Сапаны бақылаудағы тағы бір маңызды қадам дайын өнімді тестілеу болып табылады. Өнімнің әрбір партиясы арнайы зертханалық сараптамадан өтеді. Мұнда микробиологиялық және физикалық-химиялық көрсеткіштер

талданады, өнімнің қауіпсіздігі мен сапасы жан-жақты бағаланады. Бұл қадам тұтынушыға жоғары сапалы өнім ұсынуға мүмкіндік береді.

Клиенттердің қанағаттану мониторингі де маңызды. «Баян Сұлу» зауытында тұтынушылардан кері байланыс алу үшін арнайы байланыс орталығы жұмыс істейді. Кез келген ұсыныстар мен шағымдар тіркеледі және талданады. Бұл ақпарат сапа жүйесін жақсартуға және нарық қажеттіліктеріне сәйкес өнім өндіруге көмектеседі.

Жалпы, сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін бағалау бірнеше көрсеткіштерге сүйенеді. Мысалы, зауыттағы ақаулардың орташа деңгейі 1%-дан аспайды, ал қайтарылған өнім көлемі 0,5%-дан төмен. Тұтынушылардың қанағаттану деңгейі 95%-дан жоғары көрсеткішті сақтап келеді. Сонымен қатар, кәсіпорынның өнімдері халықаралық стандарттарға – ISO 9001, НАССР және Halal талаптарына толық сәйкес келеді.

Бұл көрсеткіштер «Баян Сұлу» АҚ зауытының сапа менеджменті жүйесі тиімді жұмыс істейтінін және жоғары деңгейде ұйымдастырылғанын көрсетеді. Әрбір қадам мұқият бақыланып, өндірістік процестер үздіксіз жетілдіріліп отырады. Осылайша, компания өз өнімдерінің сапасына кепілдік беріп қана қоймай, тұтынушылардың сенімін нығайтуға да ерекше көңіл бөледі.

### **3.3 Сапа жүйесін жетілдіру және тиімділігін арттыру жолдары**

«Баян Сұлу» АҚ зауыты өнім сапасын жетілдіру мен өндіріс тиімділігін арттыру үшін нақты қадамдар жасамақ. «Баян Сұлу» АҚ зауыты өнімдерінің сапасын тұрақты түрде жоғарылату және өндіріс үдерісін тиімді басқару мақсатында сапа менеджменті жүйесін жетілдіру жолдарын белсенді түрде қолдануда. Зауытта сапа жүйесін жетілдіру бағыттары 12-кестеде көрсетілген.

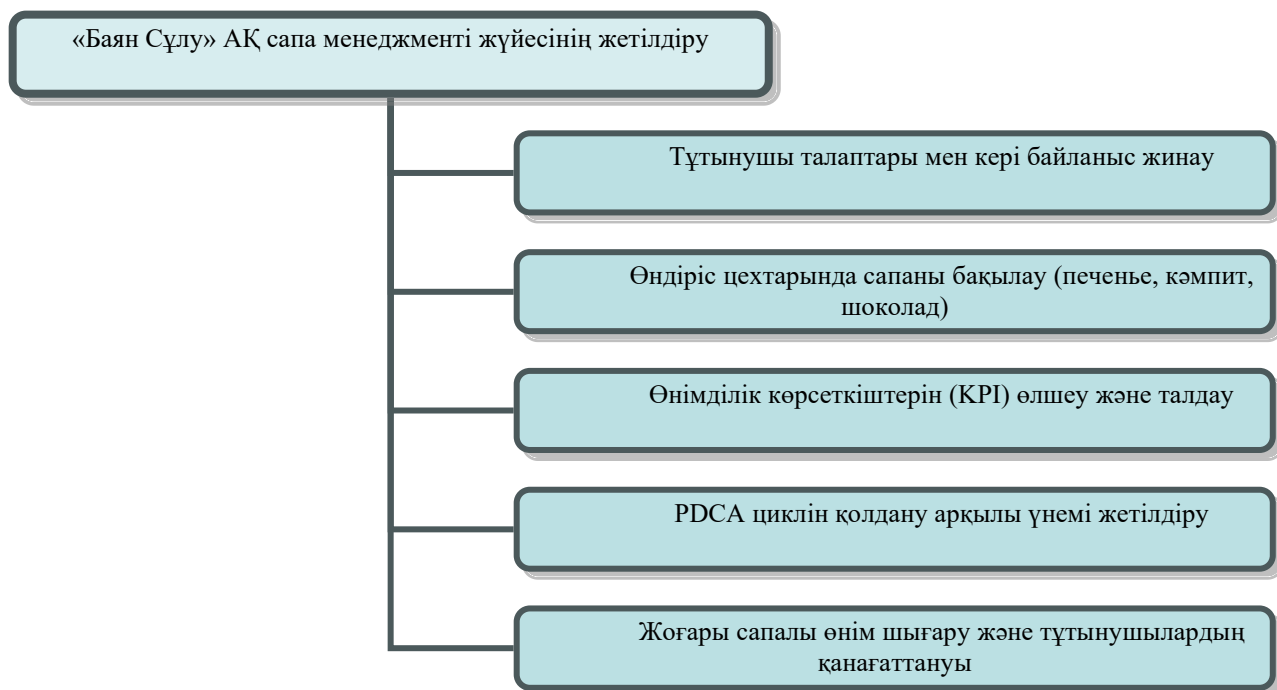
Тағам қауіпсіздігін арттыру мақсатында НАССР (Қауіпті талдау және бақылау критикалық нүктелері) жүйесін енгізу ұсынылады. Бұл стандарт өндірістегі барлық қауіп факторларын анықтап, оларды бақылауға алуға мүмкіндік береді. НАССР жүйесі әсіресе кондитер өнімдері сияқты тез бұзылатын өнімдер өндірісінде аса өзекті. НАССР жүйесін енгізу арқылы өнім қауіпсіздігін қамтамасыз ету процестері автоматтандырылады. Бұл тұтынушы сенімін арттырып, халықаралық нарыққа шығуға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, өндірістік ақаулар мен рекламация санын азайтуға септігін тигізеді.

Зауытта сапа жүйесін жетілдіру бағыттары 12-кестеде көрсетілген.

Кесте 12 – Сапа жүйесін жетілдіру және оның тиімділігі

|                                                                  |                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Жетілдіру жолдары                                                | «Баян Сұлу» АҚ-да қолданылуы және тиімділігі                                                                      |
| Ішкі аудиттерді жүйелі түрде өткізу                              | Өндірістегі әрбір цехтың (печенье, кәмпит, шоколад) сапа талаптарына сәйкестігін тұрақты бақылау жүргізіледі.     |
| Негізгі өнімділік көрсеткіштерін (KPI) үнемі бақылау             | Өнім шығару көлемі, қателіктердің, қайта өңдеу мөлшерінің азаюы, тұтынушылардың қанағаттану деңгейі өлшенеді.     |
| Клиенттердің кері байланысын жинау және талдау                   | Тұтынушылардан алынған пікірлер негізінде өнім ассортиментін жетілдіру және жаңа өнімдер әзірлеу жүргізіледі.     |
| PDCA (Plan-Do-Check-Act) циклін қолдану                          | Өндірістік үдерістердің әр кезеңінде жоспарлау, орындау, тексеру және түзету жұмыстары тұрақты жүргізіледі.       |
| Қызметкерлерді оқыту және мотивациялау                           | Сапа менеджменті бойынша жүйелі тренингтер өткізіліп, қызметкерлердің жауапкершілігі мен біліктілігі арттырылады. |
| Халықаралық және ұлттық стандарттарды енгізу (ISO, HACCP, Халал) | Сапа стандарттары мен қауіпсіздік талаптарына сәйкес өндірісті ұйымдастыру арқылы өнім сапасын арттыру.           |

Төмендегі сурет (10-сурет) осы бағыттардың өндіріс цикліндегі нақты қалай орындалатынын кезең-кезеңімен көрсетеді. Бұл жүйелі әдіс кәсіпорынның сапа менеджментін үздіксіз жетілдіруін қамтамасыз етеді.



10-сурет – «Баян Сұлу» АҚ сапа менеджменті жүйесінің жетілдіру сұлбасы

Сапаны бақылаудың тағы бір маңызды бағыты – жеткізушілермен және серіктестермен ынтымақтастықты күшейту. Кәсіпорын қанша жерден сапаға мән бергенімен, егер шикізат сапасыз болса, соңғы өнім де жоғары деңгейде болмайды. Сондықтан компаниялар шикізат жеткізушілерін мұқият таңдап, олардың өндірістік процестерін тексеріп, сапа талаптарына сай келетін серіктестермен ғана жұмыс істеуі тиіс.

Тұтынушылармен кері байланысты жақсарту да сапа менеджментінің ажырамас бөлігі болып табылады. Кәсіпорын тек өндіріс сапасын бақылап қана қоймай, тұтынушылардың пікірлерін де ескеруі қажет. Олардың талаптарына бейімделіп, өнімдерді үнемі жетілдіріп отыру – бәсекелестік артықшылыққа ие болудың бір жолы. Бұл үшін компаниялар тұтынушылардың пікірін зерттеп, олардан кері байланыс алу жүйесін жақсартып, алынған ақпаратты сапаны арттыру мақсатында пайдалануы қажет.

Сапа менеджментін дамытудағы тағы бір маңызды қадам – сертификаттау және сәйкестікті растау жүйесін жетілдіру. Кәсіпорындар өнімдері мен өндірістік процестерін үнемі сертификаттап, халықаралық және ұлттық бақылау органдарымен тығыз жұмыс істеуі тиіс. Бұл экспорттық нарықтарға шығу үшін де маңызды, себебі әр елдің өзіндік сапа талаптары бар. Егер компания осы талаптарға сәйкес келетінін растайтын сертификаттарға ие болса, онда оның өнімдері халықаралық нарықта сұранысқа ие бола алады.

Жалпы, сапа менеджментін жетілдіру – кәсіпорынның тұрақты дамуының және нарықта ұзақ уақыт бойы бәсекеге қабілетті болудың негізгі шарты. Бұл процесс сапа стандарттарын жетілдіруден бастап, өндірісті автоматтандыру, қызметкерлерді оқыту, жеткізушілермен жұмыс істеу, тұтынушылармен байланыс орнату және сертификаттау шараларын қамтиды. Егер осы бағыттар жүйелі түрде іске асырылса, кәсіпорын жоғары сапалы өнім шығарып, тұтынушылардың сеніміне ие бола алады. «Баян Сұлу» АҚ зауыты сапа менеджменті жүйесін жетілдіру арқылы өнім сапасының жоғары стандарттарын сақтап, өндіріс тиімділігін арттыруда. Бұл өз кезегінде компанияның нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін нығайтып, тұтынушылардың сенімін арттыруға мүмкіндік береді.

### **3.4 «Баян Сұлу» АҚ зауытының сапа саласындағы саясаты мен 2025 жылға арналған сапа мақсаттары**

«Баян Сұлу» АҚ зауытының 2025 жылға арналған сапа мақсаттары:

«Баян Сұлу» АҚ зауыты сапаны басқару саласында үнемі жетіліп, тұтынушыларға ең үздік өнім ұсынуды мақсат етеді. 2025 жылы кәсіпорын бұл бағытта жаңа белестерді бағындыруға бел буды. Алға қойылған міндеттердің бастысы – өнім сапасын одан әрі жақсарту. Тұтынушылардың талаптары жыл сайын артып келе жатқандықтан, зауыт шикізат сапасын бақылауды күшейтіп, өндірістік жабдықтарды жаңартуға басымдық бермек. Сондай-ақ, жаңа рецептураларды әзірлеу арқылы өнім түрлерін көбейту жоспарланып отыр. Бұл

қадам компанияға тек сапаны арттырып қана қоймай, нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін нығайтуға да мүмкіндік береді.

Халықаралық стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз ету – зауыттың тағы бір негізгі мақсаты. Қазіргі таңда кәсіпорын ISO 9001 және HACCP стандарттарына сай жұмыс істеп келеді. Алдағы уақытта бұл стандарттар бойынша өндіріс процесін одан әрі жетілдіріп, халықаралық нарыққа шығу мүмкіндіктерін кеңейту көзделуде. Жаңа сертификаттар алу, өнім сапасын одан әрі арттыру және экспорттық әлеуетті күшейту – бұл бағыттағы басты міндеттер.

2025 жылға арналған «Баян Сұлу» акционерлік қоғамының сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) саласындағы негізгі мақсаттары халықаралық стандарттарға сәйкес жұмыс істеуді жалғастыру және оны жетілдіру болып табылады. Компания ISO 9001:2015 стандарты талаптарына сай жұмыс жүргізуді әрі қарай жалғастырып, бұл стандартқа сәйкес сапа менеджменті жүйесін тұрақты жаңартып отыруды жоспарлап отыр. Осы мақсатта ішкі және сыртқы аудиттер ұйымдастырылып, анықталған сәйкессіздіктер жойылады, ал қызметкерлердің СМЖ саласындағы құзыреттілігін арттыру үшін оқыту және біліктілік курстары жүргізіледі.

Сонымен қатар, «Баян Сұлу» АҚ тағам қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында HACCP жүйесін жетілдіруді және ISO 22000 стандартына сәйкес жұмыстарды дамытуды көздейді. Бұл тұрғыда өндірістік процестердегі барлық қауіпті нүктелер анықталып, оларды бақылау жүйелі түрде жүргізіледі, ал қажетті құжаттар жаңартылып отырады.

Компания сонымен қатар халал талаптарына сай өнім шығаруға ерекше көңіл бөліп отыр. Өнімдердің құрамында шарифат талаптарына қайшы келетін қоспалардың болмауын қамтамасыз ету, технологиялық процестердің ислам талаптарына толық сай болуын бақылау және жыл сайын халал сертификатын жаңарту негізгі міндеттердің бірі болып табылады.

Сапа менеджменті саласында компания нақты өлшемдер арқылы бақылау жүргізуді жалғастырады. Атап айтқанда, өнімнің ақаулық деңгейін азайту, тұтынушы шағымдарының санын төмендету және қайта өңдеуге жіберілген өнім көлемін қысқарту сияқты негізгі көрсеткіштер жүйелі түрде талданып, ай сайын есепке алынады.

Бұған қоса, компания өндірістік тиімділікті арттыру үшін Lean Manufacturing (үнемді өндіріс) қағидаттарын енгізуді және 5S жүйесін (жұмыс орнын тиімді ұйымдастыру әдісі) қолдану арқылы өндірістік процестерді оңтайландыруды жоспарлап отыр.

2025 жылдың соңына қарай іске қосылуы жоспарланған жаңа өндірістік кешен – «Кондитерлік астана» жобасында да жоғарыда аталған барлық сапа жүйелері (СМЖ, HACCP, халал, GMP) толық көлемде енгізілетін болады. Құрылыс кезеңінен бастап-ақ бұл кешенде сапаға қатысты барлық ішкі құжаттар халықаралық стандарттарға сәйкес әзірленіп, жаңа желілерде технологиялық процестерді басқару мен бақылау жүйелері енгізіледі.

Осылайша, «Баян Сұлу» АҚ сапа менеджменті саласында өнімнің бәсекеге қабілеттілігі мен тұтынушылар сенімін арттыруға бағытталған бірқатар стратегиялық мақсаттарды көздеп отыр.

Компания үшін клиенттерге бағдарлану және олардың сенімін нығайту аса маңызды. Осы мақсатта тұтынушылардың пікірлері мен ұсыныстарын зерттеуге ерекше назар аударылады. Олардың сұраныстарына сай сапаны одан әрі жетілдіру үшін арнайы талдау жүйесі дамытылып, дистрибьюторлармен және серіктестермен ынтымақтастық нығайтылады. Сонымен қатар, нарықтағы заманауи трендтерге сәйкес экологиялық таза және пайдалы өнімдер шығару қолға алынбақ.

Өндіріс тиімділігін арттыру мен шығындарды азайту мәселесі де компания жоспарының негізгі бөлігіне айналып отыр. Бұл бағытта өндірістік үдерістерді оңтайландыру жұмыстары күшейтіліп, артық шығындарды қысқарту мен ресурстарды үнемдеу басты назарда болады. Қазіргі заманғы жаңа технологияларды енгізу арқылы өнім шығару көлемін ұлғайтып, өндірістің автоматтандырылу деңгейін арттыру көзделуде. Бұл өзгерістер қызметкерлердің жұмысын жеңілдетіп қана қоймай, жалпы өндірістің тиімділігін едәуір арттыруға септігін тигізеді.

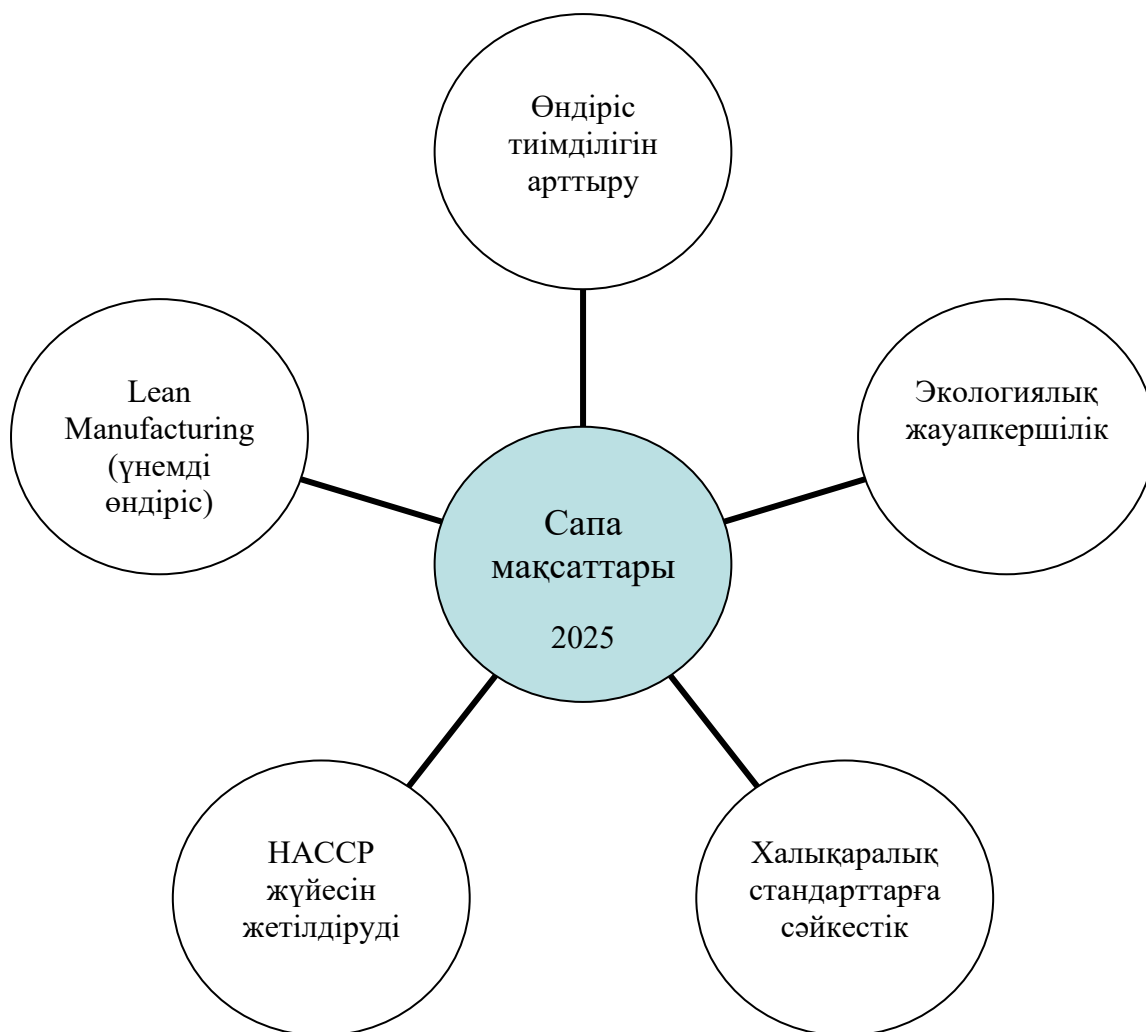
Экологиялық жауапкершілік те «Баян Сұлу» зауытының 2025 жылға қойған маңызды мақсаттарының бірі. Қазіргі таңда экологиялық мәселелер өзекті болып отырғандықтан, кәсіпорын қалдықтарды қайта өңдеу деңгейін арттыруды, энергия үнемдейтін технологияларды енгізуді және өнімдерді экологиялық таза қаптамаларға салуды жоспарлауда. Бұл бастамалар қоршаған ортаға жағымды әсер етіп қана қоймай, тұтынушыларға сапалы әрі қауіпсіз өнім ұсынуға көмектеседі.

Осылайша, «Баян Сұлу» АҚ зауыты 2025 жылы өнім сапасын одан әрі жақсартуды, халықаралық стандарттарға сай болуды, тұтынушылардың сенімін нығайтуды, өндіріс тиімділігін арттыруды және экологиялық жауапкершілікті күшейтуді басты мақсат етіп отыр. Бұл стратегиялық жоспар кәсіпорынның тұрақты дамуын қамтамасыз етіп, оның нарықтағы көшбасшылық орнын одан әрі нығайтуға мүмкіндік береді.

Жалпылай айтқанда, «Баян Сұлу» зауыты 2025 жылы сапаны жақсарту, өндірісті тиімді ету, экологияны қорғау және тұтынушылардың көңілінен шығу үшін жаңа қадамдар жасайды. Бұл зауыттың бәсекеге қабілеттілігін арттырып, оны жаңа деңгейге көтермек.



2025 жылға арналған «Баян Сұлу» АҚ-ның сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) саласындағы ең негізгі мақсаттары 11-суретте көрсетілген.



11-сурет – «Баян Сұлу» АҚ-ның СМЖ саласындағы мақсаттары

Сапа саясатының негізгі бағыттары:

«Баян Сұлу» АҚ зауыты үшін сапа – басты басымдық. Өнімнің дәмі мен сапасы тұтынушы көңілінен шығып, олардың сенімін ақтауы үшін кәсіпорын өндірістің барлық кезеңдерінде жоғары стандарттарды сақтауға тырысады. Зауыттың сапа саясатының негізінде халықаралық ISO және НАССР стандарттарына сай келетін бақылау жүйесі жатыр. Әрбір өнім тұтынушыға жетпес бұрын бірнеше сапа тексерісінен өтеді. Осылайша, компания тек дәмді ғана емес, сонымен қатар қауіпсіз әрі сапалы өнім ұсынуды көздейді.

Клиенттердің сенімі – компания үшін аса маңызды. Әрбір тұтынушының сұранысын ескеру, олардың пікірін тыңдау және өнім сапасын үнемі жақсартып отыру – зауыттың басты міндеттерінің бірі. Сапа саясатының тағы бір маңызды бағыты – өнімнің экологиялық тазалығы мен қауіпсіздігі. Қазіргі таңда

тұтынушылар табиғи әрі зиянсыз өнімдерді жиі таңдайды. Сондықтан зауыт шикізатты мұқият тексеріп, өндірісте қауіпсіз технологияларды қолдануға ерекше мән береді.

Үздіксіз даму – компанияның негізгі қағидаларының бірі. Бәсекелестікке қабілетті болу үшін жаңа технологияларды енгізіп, өнімнің сапасын жетілдіріп отыру қажет. Осы мақсатта зауыт өндіріс процесін автоматтандырып, инновациялық шешімдер енгізуде. Жаңа өнім түрлерін шығару және тұтынушылардың өзгермелі сұраныстарына сай бейімделу – компания дамуының басты бағыттарының бірі.

Сапа саясатының тағы бір маңызды аспектісі – қызметкерлердің біліктілігін арттыру. Өндірістің тұрақты дамуы мен сапаны қамтамасыз ету үшін зауыт қызметкерлерінің кәсіби деңгейін үнемі көтеріп отыру қажет. Компанияда оқыту бағдарламалары ұйымдастырылып, жұмысшылар сапа стандарттарын тереңірек меңгеруге мүмкіндік алады. Бұл тек өндіріс тиімділігін арттырып қана қоймай, жалпы кәсіпорынның сапа мәдениетін қалыптастыруға көмектеседі.

Осылайша, «Баян Сұлу» АҚ сапа саясатын тұтынушыларға жоғары сапалы және қауіпсіз өнім ұсыну, олардың сенімін нығайту, экологиялық стандарттарды сақтау, үздіксіз даму және қызметкерлердің кәсіби деңгейін арттыру бағытында жүргізеді. Бұл қағидалар компанияны тұрақты даму жолында жетістіктерге жеткізеді [9].

## **ҚОРЫТЫНДЫ**

Ұсынылған дипломдық жұмыста «Баян Сұлу» АҚ кондитерлік зауытында сапа менеджменті жүйесінің тиімділігі кешенді талданып, бағаланды. Зауытта сапа менеджментінің халықаралық талаптарына сәйкес жоғары деңгейде ұйымдастырылған ISO 9001, HACCP және Halal стандарттары енгізілді. Сондай-ақ сапа менеджменті жүйесінің негізгі элементтері - ішкі аудиттер, KPI көрсеткіштерінің мониторингі, клиенттермен кері байланысты жинау және ұдайы жақсарту әдістері кәсіпорынның тұрақты дамуына және өнімнің жоғары сапасына ықпал ететіні дәлелденді.

Алайда талдау «Баян Сұлу» АҚ сапа жүйесін жетілдіру қажеттілігі мен кейбір проблемаларды анықтады. Осы міндеттерді шешу үшін компания инновациялық тәсілдер мен жаңа технологияларды енгізуді, персоналдың біліктілігі мен сапасын арттыру процестерін автоматтандыруды кеңейтуді ұсынды. Бұдан басқа, зауыттың 2025 жылға арналған сапа және мақсат саласындағы саясаты нақты белгіленген, сапа жүйесін одан әрі дамыту үшін бағдарлар берілген.

Жалпы сапа менеджменті жүйесінің тиімділігі кәсіпорынның нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға, тұтынушылардың сенімін нығайтуға және өнімнің өзіндік құнын төмендетуге мүмкіндік береді. Сондықтан «Баян Сұлу» АҚ сапа менеджменті жүйесін одан әрі жетілдіру кәсіпорынның тұрақты және табысты жұмыс істеуінің негізі болып табылады.

## ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Қазақстан стандарттау және метрология институты ресми сайты – <https://www.ksm.kz/kz/>.
- 2 Сарсембаев Қ.Е. Кәсіпорындағы сапаны басқару: оқу құралы. — Алматы: Экономика, 2020. — 240 б.
- 3 Төлегенов Б.Ж. Менеджмент негіздері: сапа және тиімділік. — Астана: Л.Н. Гумилев ат. ЕҰУ баспасы, 2018. — 196 б.
- 4 ҚР СТ 3.4 – 2003 ҚР МСЖ Өнімді сертификаттау тәртібі. Жалпы жағдайлар.
- 5 ҚР СТ 3.0 – 2001 ҚРМСЖ. Негізгі жағдайлар.
- 6 ИСО 8402 «Управление качеством и обеспечение качеством».
- 7 В.Н Спицнадель. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Учебное пособие -СПб.: Издательский дом «Бизнес пресса» 2015.
- 8 «Баян Сұлу» АҚ кондитерлік зауытының ресми сайты: <https://bayansulu.kz/>
- 9 «Баян Сұлу» АҚ кондитерлік зауытының әлеуметтік желідегі ресми парақшасы:  
<https://www.instagram.com/bayansuluofficial?igsh=bWwyZXF6bnEza250>
- 10 ҚР СТ ISO 9001:2016 (ISO 9001:2015) — Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар.
- 11 Бейсенов, Қ.Ж. Сапа менеджменті: теория және тәжірибе. – Алматы: Экономика, 2021.
- 12 Қалиев А.М. Сапа менеджменті жүйесін енгізу әдістемесі. – Астана: Технология, 2020.
- 13 Мырзабеков Н. Өндірістік менеджмент негіздері. – Алматы: Нұр-Пресс, 2019.

**А қосымшасы**  
**«Баян Сұлу» зауытының ең танымал өнімдері**

**Ваниль хош иісі бар жұмсақ  
сүтті шоколад.  
Сүттің мөлшері - 25%.**



**Үгітілген какао мен какао майы бар  
таңдаулы табиғи шоколад. Жұмсақ  
сүт-ваниль дәмі нағыз шоколадтың жарқын дәмін  
айқындай түседі.  
Какао өнімдерінің жалпы үлесі - 49%.**



**Какао өнімдерінің мөлшері  
82% құрайтын классикалық  
қоңыр шоколад.**

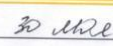
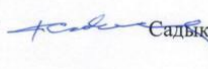




**Б қосымшасы**  
**«Баян Сұлу» кондитерлік фабрикасының «Халал» сертификаты**



## В қосымшасы

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>«БАЯН СҰЛУ»<br/>АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ<br/>Қазақстан Республикасы<br/>110006 Қостанай қ., Бородин көш., 198<br/>СТН 391700002334<br/>БСН 930940000055<br/>есеп шот KZ11914398412BC02320<br/>БСК SABRKZKA<br/>Қостанай қ. «Сбербанк» АҚ ЕБ<br/>тел.: 8 (7142) 56-29-52 Факс: 8 (7142) 55-99-75<br/>www.bayansulu.kz E-mail: bayansulu@bayansulu.kz</p>                                   |  <p>SINCE 1974</p> | <p>АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО<br/>«БАЯН СУЛУ»<br/>Республика Казахстан<br/>110006 г. Костанай, ул. Бородина, 198<br/>РНН 391700002334<br/>БИН 930940000055<br/>р/счет KZ11914398412BC02320<br/>БИК SABRKZKA<br/>ДБ АО «Сбербанк» в г. Костанай<br/>тел.: 8 (7142) 56-29-52 Факс: 8 (7142) 55-99-75<br/>www.bayansulu.kz E-mail: bayansulu@bayansulu.kz</p> |
| <hr/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| № <u>34</u> 2025 <u>жылы 30 мамырда</u><br>№ _____ ре 202 _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | на № _____ от _____ 202 _____ № <u>34</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Қ.И.Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ<br/>Университетінің 4 курс студентіне<br/>А. Қашқынбаеваға<br/>E-mail: &lt;1802aidana@gmail.com&gt;</p>                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Құрметті Айдана Қашқынбаева!</p> <p>Сіздің өтінішіңізге жауап ретінде хабарлаймыз. «Баян Сұлу» АҚ-да 2015 жылдан бастап ҚР СТ ISO 22000-2019 талаптарына сәйкес тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі менеджментінің жүйесі әрекет етеді. Жыл сайын Компанияда тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі менеджмент жүйесінің стандарт талаптарына сәйкестігін растайтын сыртқы аудит өткізіледі.</p> |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Басқарма Төрағасы –Президент  Садықов Т.М.</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Орындаушы Исакова А.А. <br/>тел.8-714-2-55-96-64</p>                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университетінің  
6В07501–Өнеркәсіптік инженерия, 4 курс студенті  
Қашқынбаева Айдананың  
«Кәсіпорындағы сапа жүйесінің тиімділігіне талдау және бағалау»  
тақырыбы бойынша дипломдық жұмысына

### **СЫН ПІКІР**

Дипломдық жұмыстың құрылымы келесілерді қамтиды: кіріспе, бөлімдер, қорытынды, пайдаланылған әдебиеттер тізімі, кестелер мен сызбалар.

Кіріспе бөлімінде жұмыстың өзектілігі негізделіп, мақсаты мен міндеттері айқын көрсетілген. Жұмыстың негізгі нысаны ретінде Қазақстандағы жетекші кәсіпорындардың бірі – «Баян Сұлу» АҚ таңдалған. Бұл дипломдық жұмыстың тәжірибелік маңызын арттырады.

Бірінші тарауда сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздері, сапа түсінігі, халықаралық сапа стандарттары және олардың кәсіпорындағы рөлі жан-жақты қарастырылған. Екінші бөлімде нақты кәсіпорын – «Баян Сұлу» АҚ мысалында сапа жүйесінің қазіргі жағдайы талданған, енгізуге болатын жаңашыл идеялар мен сапаны басқару тәсілдері ұсынылған. Үшінші тарауда сапа жүйесін жетілдіру жолдары мен тиімділігін арттыру құралдары көрсетілген.

Қорытынды бөлімде алынған нәтижелер бойынша нақты тұжырымдар жасалып, дипломдық жұмыстың мақсатына жеткені дәлелденген.

#### **Жұмыс туралы ескерту:**

Дипломдық жұмыс мазмұны жағынан толық, тәжірибе мен теория ұштастырылған. Кәсіпорын мысалында нақты ұсыныстар мен жетілдіру жолдары қарастырылған. Кестелер мен сызба-суреттер жұмыстың мазмұнын нақтылап, көрнекілігін арттырған.

Жалпы, дипломдық жұмыс «жақсы» деген бағаға лайық және сәтті қорғау барысында Қашқынбаева А.-ға мамандығы бойынша бакалавр академиялық дәрежесін беруге ұсынылады.

**Пікір беруші:**

Алматы техникалық университетінің  
PhD, Асс. Профессоры



**Ісенова Ш.Б**



"Қ.И.СӘТБАЕВ атындағы ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ТЕХНИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУ УНИВЕРСИТЕТІ"  
КОММЕРЦИЯЛЫҚ ЕМЕС АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

**ҒЫЛЫМИ ЖЕТЕКШІНІҢ  
ПІКІРІ**

**Дипломдық жұмыс**

Қашқынбаева Айдана Берікқызы

**6B07501-Өнеркәсіптік инженерия**

Тақырыбына: Кәсіпорындағы сапа жүйесінің тиімділігіне талдау және бағалау

Аталған дипломдық жұмыстың зерттеу нысаны ретінде Қазақстандағы ірі кондитерлік кәсіпорындардың бірі – «Баян Сұлу» АҚ алынып, онда сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) тиімділігіне талдау жасалды.

Дипломдық жұмыс барысында студент халықаралық ISO 9001:2015 стандартына негізделген сапа жүйесінің құрылымы мен қағидаларын, сонымен қатар ISO 22000, HACCP және Халал стандарттарын зерделеп, олардың «Баян Сұлу» АҚ жұмысын қарастырған. Сондай-ақ цифрландыру, тәуекелге бағытталған ойлау және ішкі аудитті жетілдіру жолдары ұсынылған.

Қашқынбаева Айдана өз жұмысында теорияны тәжірибемен ұштастырып, нақты ұсыныстар бере алды. Ғылыми әдебиеттер мен нормативтік құжаттарды сауатты пайдалана білді.

Жалпы, Қашқынбаева Айданың дипломдық жұмысы қойылған талаптарға толық сәйкес келеді және оны жоғары бағамен қорғауға ұсынуға болады. Диплом жобасының авторы бакалавр дәрежесін алуға лайық.

**Ғылыми жетекші**

**х.ғ.к. қауымдастырылған профессоры**

**Г.А. Баймаханов**



03 маусым 2025 ж.

ҚазҰТЗУ 706-16. Ғылыми жетекшінің пікірі

**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: Қашқынбаева Айдана Берікқызы 2**

**Тақырыбы: Кәсіпорындағы сапа жүйесінің тиімділігіне талдау және бағалау**

**Жетекшісі: Галымбек Баймаханов**

**1-ұқсастық коэффициенті (30): 5.5**

**2-ұқсастық коэффициенті (5): 3.1**

**Дәйексөз (35): 2.5**

**Өріптерді ауыстыру: 16**

**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 05.06.25.

Кафедра меңгерушісі С.

Ермек Д.С.



проверяющий эксперт



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

1. Автор: Кашкымбаева Айсуна Берикқызы
2. Название: Қазіргі заманғы сапа менеджменті жүйесінің
3. Координатор: Баймұханов Галимбек Ахмедович
4. Оператор системы: Кембай А.А.
5. Дата загрузки работы: 04.06.2025
6. Подразделение: Стандарттар, сертификаттар және метрология
7. Тип документа: Декларация туралы
8. Результат проверки: \_\_\_\_\_
9. Количество страниц: 46
10. Номера страниц, назначенных для сравнения: \_\_\_\_\_

Работа в письменной версии идентична электронной версии

Кембай А.А.

Ф.И.О. Подпись Оператора Системы

Настоящий протокол был составлен в двух экземплярах,  
предназначенных для:

- Автора выпускной работы
- Оператора Системы