

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

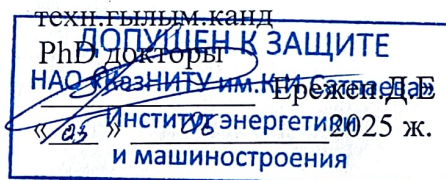
«Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» коммерциялық
емес акционерлік қоғамы

Ө.Бүркітбаев атындағы энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

ҚОРҒАУҒА ЖІБЕРІЛДІ

«Стандарттау, сертификаттау
және метрология кафедра
менгерушісі



ДИПЛОМДЫҚ ЖҰМЫС

Тақырыбы: «Кәсіпорын үрдістерін жетілдіру негізінде сапа менеджмент жүйесін
жақсарту.»

6B07501 - «Индустриалды инженерия»

Орындаған:

Серікова А.М

Рецензент:

Алматы технологиялық университеті

PhD, профессор ассистенті

 Егемова Ш.Б

«5» маусым 2025 ж.

Ғылыми жетекші:

Ассоц. проф. к.с - х.н.,

доцент
 Дуйсенбекова О.О

«5» маусым 2025 ж.

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

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

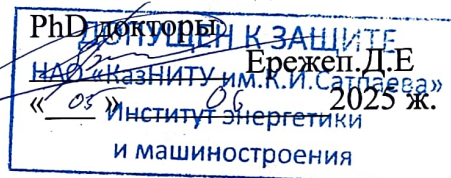
Ә.Бүркітбаев атындағы энергетика және машина жасау институты

Стандарттау, сертификаттау және метрология кафедрасы

6B07501- Өнеркәсіптік инженерия

БЕКІТЕМІН

Стандарттау, сертификаттау
және метрология кафедра
меңгерушісі
техн. ғылым. канд.



**Дипломдық жұмысты орындауға арналған
ТАПСЫРМА**

Білім алушы Серікова Айтолқын.

Тақырыбы: Кәсіпорын процестерін жетілдіру негізінде сапа менеджмент жүйесін жақсарту
Академиялық істер жөніндегі проректор 2024 жылғы «04» желтоқсан №548 бұйрығымен
бекітілген.

Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі: «__» _____ 2025 ж.

Дипломдық жұмыстың бастапқы деректері:

Қазақстан Республикасындағы азық-түлік өнімдерінің сапасы мен қауіпсіздігіне қойылатын техникалық регламенттер, ҚР заңдары, ГОСТ және ҚР СТ стандарттары, «Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі туралы» ҚР Заңы, Codex Alimentarius, ISO 9001:2015, ISO 22000, HACCP, HALAL, Organic, GlobalGAP, BRCGS, IFS стандарттары, КО ТР 021/2011 және КО ТР 022/2011 техникалық регламенттері, сондай-ақ «Tagam» ЖШС-нің ішкі құжаттары мен өндірістік көрсеткіштері.

Дипломдық жұмыста қарастырылған мәселелер тізімі:

- Сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздерін, стандарттарын (ISO 9001, HACCP, ISO 22000) және сапаны басқару әдістерін (Kaizen, TQM) зерттеу;
- «Tagam» ЖШС қоғамдық тамақтану кәсіпорнының қызмет сапасын талдау және кәсіпорын үрдістерін жетілдіру қажеттілігін анықтау;
- Кайдзен әдісі арқылы сапа менеджменті жүйесін жетілдіру бойынша нақты іс-шаралар ұсыну және олардың тиімділігін экономикалық тұрғыда бағалау.

Графикалық материалдар тізімі (міндетті сызбаларды дәл көрсете отырып):

- 1-кесте – Сапа менеджменті жүйесінің түсінігі мен мәні
- 2-кесте – Қазіргі бизнестегі сапа менеджменті жүйесінің рөлі
- 3-кесте – ISO 9001 қолдану мысалдары
- 4-кесте – Сапаны басқару принциптері

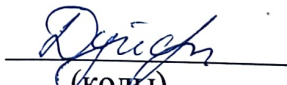
Дипломдық жұмысты дайындау
КЕСТЕСІ

Бөлімдердің атауы, зерттеп дайындалатын мәселелер тізім	Ғылыми жетекшіге ұсыну Мерзімдері	Ескерту
1.Сапа менеджмент жүйесінің теориялық негіздері	17.03.2025 ж	Ескерту жоқ
2.Қызметті стандарттау	20.03.2025 ж	Ескерту жоқ
3.Кәсіпорын процестерін жетілдіру негізінде сапа менеджмент жүйесін жақсарту	07.04.2025 ж	Схема жасау
4.Экономикалық тиімділікті бағалау	3.06.2025 ж	Кесте қосу

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

Бөлімдер атауы	Кеңесшілер тегі, әкесінің аты (ғылыми дәрежесі, атағы)	Қол қойылған Күні	Қолы
Экономикалық бөлім	Дуйсенбекова Оразкуль Оспановна, ассоц. проф. к.с-х.н., доцент	17.03.2025 ж	
Еңбекті қорғау бөлімі	Дуйсенбекова Оразкуль Оспановна, ассоц. проф. к.с-х.н., доцент	07.04.2025 ж	
Норма бақылаушы	Есентай Айдана Мирболатқызы аға оқытушы	05.06.25	

Ғылыми жетекшісі:


(қолы)

Дуйсенбекова О.О.

Білім алушысы тапсырманы орындауға алды

(қолы)

Серікова А.М

Күні

«05» 06 2025ж.

АҢДАТПА

Бұл дипломдық жұмыс «Tagam» ЖШС кәсіпорнының үдерістерін жетілдіру негізінде сапа менеджменті жүйесін жақсарту мәселелерін қарастырады. Зерттеу барысында кәсіпорындағы қаржылық тиімділік, өндірістік көрсеткіштер, қызметкерлердің жұмыс нәтижелілігі және тұтынушылардың қанағаттану деңгейі талданды. Жүргізілген талдаулар негізінде кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесін жетілдіруге арналған ұсыныстар жасалды. Жұмыс қорытындылары мемлекеттік органдар, өндірушілер мен тұтынушылар үшін пайдалы ұсыныстар береді және елдегі тағам қауіпсіздігін арттыруға ықпал етеді.

АННОТАЦИЯ

Данный дипломный проект рассматривает вопросы улучшения системы менеджмента качества на основе совершенствования процессов предприятия ТОО «Tagam». В ходе исследования были проанализированы финансовая эффективность, производственные показатели, результативность работы персонала и уровень удовлетворенности клиентов. На основе проведенного анализа были предложены рекомендации по совершенствованию системы менеджмента качества предприятия. Полученные выводы способствуют улучшению системы сертификации в Казахстане и обеспечению населения безопасными продуктами.

ANNOTATION

This thesis examines the improvement of the quality management system based on the enhancement of processes at "Tagam" LLP. The study analyzes financial efficiency, production indicators, employee performance, and customer satisfaction levels. Based on the conducted analysis, recommendations for improving the enterprise's quality management system were proposed. The findings support enhancing Kazakhstan's certification system and increasing public access to safe, quality food.

МАЗМҰНЫ

Кіріспе	
Нормативтік сілтемелер	10
1 Сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздері	11
1.1 Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) түсінігі мен мәні	12
1.2 Сапа менеджментінің стандарттары мен үлгілері	17
1.3 Сапаны басқарудың негізгі принциптері мен тәсілдері	20
2 Қызметті стандарттау	23
2.1 Қызмет көрсетуді стандарттаудың мәні мен маңызы	23
2.2 Қоғамдық тамақтану саласындағы қолданылатын стандарттар	23
2.3 «Tagam» ЖШС-де қызметті стандарттау ерекшеліктері	24
3 Кәсіпорын процестерін жетілдіру негізінде сапа менеджмент жүйесін жақсарту(Кайдзен әдісі негізінде)	27
3.1 Кайдзен әдісінің мәні мен артықшылықтары	27
3.2 Кайдзен әдісін енгізу бойынша іс-шаралар	28
3.3 Енгізу тиімділігі бойынша қорытындылар	28
3.4 Кайдзенді жүзеге асыру қиындықтаржәне оларды шешу жолдары	30
4.Экономикалық тиімділікті бағалау	31
4.1 Жетілдіру шараларына жұмсалған шығындар	31
4.2 Жеткен нәтижелер	31
4.3 Экономикалық тиімділік бойынша қорытынды	32
5.Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау	33
5.1 Қауіпсіздікке әсер ететін негізгі факторлар	33
5.2 Еңбек қауіпсіздігі бойынша қорытынды	34
Қорытынды	35
Терминдер тізімі	
Қысқартулар тізімі	
Пайдаланылған әдебиеттер тізімі	38

КІРІСПЕ

Қазіргі жаһандану және нарықтағы бәсекенің күшеюі жағдайында кәсіпорындар үшін сапаны басқару жүйесін тиімді ұйымдастыру ерекше маңызға ие. Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) ұйым қызметінің барлық деңгейінде сапаға бағытталған процестерді реттеуге мүмкіндік беретін маңызды басқару құралы болып табылады. Бұл жүйе ұйымның тиімділігін арттыруға, тұтынушы сенімін нығайтуға және ішкі процестерді оңтайландыруға ықпал етеді.

Кәсіпорын ішіндегі процестерді тиімді ұйымдастыру – сапа менеджменті жүйесінің тұрақты және нәтижелі жұмыс істеуінің басты негіздерінің бірі. Ішкі процестерді оңтайландыру арқылы ұйым тек шығындарын азайтып, еңбек өнімділігін арттырып қана қоймай, сонымен қатар өнім мен қызмет сапасын жақсарту арқылы нарықтағы бәсекелестік қабілетін күшейтеді.

Осы тұрғыдан алғанда, зерттеу тақырыбының өзектілігі – нақты кәсіпорынның өндірістік және басқарушылық процестерін саралай отырып, оларды жетілдіру арқылы сапа менеджменті жүйесінің тиімділігін арттыру жолдарын анықтау қажеттігінде. Бұл бағыт ұйымға ұзақ мерзімді нәтижелерге қол жеткізуге және тұтынушылардың сенімін нығайтуға мүмкіндік береді.

Дипломдық жұмыстың мақсаты : «Tagam» ЖШС-де қолданыстағы сапа менеджмент жүйесін талдау және үдерістерді жетілдіру арқылы оны тиімді ету бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Дипломдық жұмыстың міндеттері:

- Қоғамдық тамақтану саласында сапа менеджментінің рөлін теориялық тұрғыда негіздеу;
- «Tagam» ЖШС-де қолданыстағы СМЖ-ні талдау;
- Кәсіпорын процестерін жетілдіру бағытында Kaizen әдісін қолдану тиімділігін бағалау;
- Қызмет сапасын стандарттау және жетілдіру жолдарын ұсыну.

Дипломдық жұмыстың өзектілігі: Қоғамдық тамақтану саласындағы шағын және орта кәсіпорындар қазіргі уақытта жоғары бәсекелестік, тұтынушылардың сапаға деген талабының артуы және нормативтік талаптардың қатаюы сияқты бірқатар қиындықтарға тап болуда. Мұндай жағдайда өнім мен қызмет сапасын басқару жүйесін тиімді ұйымдастыру – бизнестің өміршеңдігі мен дамуының негізгі шартына айналады.

Атап айтқанда, Алматы қаласында орналасқан «Tagam» ЖШС секілді қоғамдық тамақтану кәсіпорындары үшін тұтынушыларға сапалы әрі уақтылы қызмет көрсету, ішкі процестерді оңтайландыру және қызметкерлердің тиімділігін арттыру басты міндеттердің қатарында тұр. Осындай кәсіпорындарда күрделі және шығынды жүйелерді енгізу мүмкіндігі шектеулі болғандықтан, арзан әрі нәтижелі басқару тәсілдерін қолдану қажеттілігі туындайды.

Осы тұрғыдан алғанда, Кайдзен әдісін енгізу арқылы сапаны басқару жүйесін жақсарту — өзекті әрі тиімді бағыт. Бұл әдіс күрделі реформа жасамай-

ақ, ұжымдық қатысуды, үнемді шешімдерді және біртіндеп жетілдіруді жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Зерттеу құралдары: жүйелік талдау әдістерін, графикалық және кестелік әдістерді, коэффициенттік әдісті, сауалнамаларды пайдаланды.

Зерттеудің ақпараттық негізі: «Tagam» ЖШС кәсіпорнының шаруашылық қызметі туралы мәліметтер болды.

Дипломдық зерттеудің ғылыми жаңалығы: Осы дипломдық жұмыстың ғылыми жаңалығы — қоғамдық тамақтану саласындағы шағын кәсіпорын мысалында сапа менеджменті жүйесін жетілдіру мақсатында Kaizen әдісін бейімдеп қолдану арқылы үнемді және қолжетімді жақсарту тәсілдерін ұсынуда болып отыр.

Зерттеу шеңберінде кәсіпорын процестерін оңтайландыруға бағытталған тиімді іс-шаралар кешені әзірленіп, тәжірибеге енгізілді. Бұл тәсілдердің нәтижелілігі нақты өндірістік және қызметтік көрсеткіштер арқылы дәлелденді. Сонымен қатар, жұмыс барысында шағын бизнес жағдайында сапа менеджментінің құралдарын құрылымдық жағынан қарапайым, бірақ тиімді түрде қолдануға болатындығы көрсетілді.

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Жұмыста келесі көздерге сілтемелер пайдаланылады:

- ISO 9001 - Сапа менеджмент жүйесіне қойылатын талаптарды.
- ISO 14001 - Экологиялық менеджментке бағытталған стандарт.
- ISO 45001 - Еңбек қауіпсіздігі мен денсаулықты басқару жүйесіне арналған стандарт.
- МЕМСТ 31962 - 2013 – «Тағам өнімдерінің қауіпсіздігі мен сапасына қойылатын талаптар»
- МЕМСТ 30389 - 2013 «Қызмет көрсету ережелері»
- МЕМСТ 31985 - 2013 «Қоғамдық тамақтану. Қызмет көрсетуге қойылатын қойылатын жалпы талаптар»
- МЕМСТ 51074 - 2003 – Тағам өнімдері. Маркировка. Тұтынушыға тағам құрамы, сақтау мерзімі, аллергия тудыруы компоненттер туралы ақпарат беру.
- МЕМСТ 30390 - 2013 Қоғамдық тамақтану. Тағам өнімдері. Терминдер мен анықтамалар.
- ҚР Санитарлық қағидалары - № ҚР ДСМ - 37//2020. Ас үй, қойма, санитарлық аймақтар мен қызметкерлерге қойылатын санитарлық-эпидемиологиялық талаптар.

1 Сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздері

1.1 Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) түсінігі мен мәні

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) – өнім мен қызмет сапасының жоғары деңгейіне қол жеткізуге және қолдауға бағытталған кәсіпорын қызметінің барлық аспектілерін қамтитын сапаны басқарудың ұйымдастырылған тәсілі. СМЖ негізгі теориялық негіздері ұйымдарға сапаны жүйелі түрде басқаруға және өз мақсаттарына жетуге көмектесетін принциптерді, стандарттарды және әдістерді қамтиды.

СМЖ негізгі элементтерінің бірі У.Эдвардс Деминг, Джозеф Джуран және Филипп Кросби сияқты авторлар әзірлеген принциптерге негізделген сапа менеджменті философиясы болып табылады. Бұл принциптерге мыналар жатады:

Тұтынушыға назар аудару: Ұйымның табысты болуы оның тұтынушылардың қажеттіліктері мен үміттерін қанағаттандыру қабілетіне байланысты. Бұл тұрақты нарықты талдауды және тұтынушылардың кері байланысын талап етеді.

Көшбасшылық: Тиімді көшбасшылық барлық қызметкерлерді сапа менеджменті процесіне тартуға жағдай жасайды. Көшбасшылар көзқарас құруы, мақсаттар қоюы және қажетті ресурстармен қамтамасыз етуі керек.

Адамдарды тарту: Барлық қызметкерлер сапаны басқару процесіне қатысуы керек, өйткені олар процестерді жақсарту үшін қажетті білім мен тәжірибенің негізгі иелері болып табылады.

Процесс тәсілі: Сапа менеджменті өнімдер мен қызметтерді жасауға әкелетін процестерді түсінуге және басқаруға негізделуі керек. Бұл кірістерді, шығыстарды және процестер арасындағы өзара әрекетті анықтауды қамтиды.

Басқаруға жүйелік көзқарас: СМЖ ұйымға өз қызметін жақсырақ басқаруға және жақсартуға мүмкіндік беретін өзара байланысты процестер жүйесі ретінде қарастырылуы керек.

Үздіксіз жетілдіру: СМЖ негізгі мақсаттарының бірі барлық процестерді үздіксіз жетілдіру болып табылады, оған PDCA (Plan-Do-Check-Act) сияқты әдістерді қолдану арқылы қол жеткізуге болады.

Шешім қабылдауға фактілік тәсіл: Шешімдер тәуекелдерді азайту және негізделген шешімдер қабылдау үшін деректер мен фактілерді талдауға негізделуі керек.

Жабдықтаушылармен өзара тиімді қарым-қатынастар: жеткізушілермен және серіктестермен өзара тиімді қарым-қатынастар орнату екі тарап үшін де құндылық жасайды және жалпы өнімділікті жақсартады.

Сапа менеджменті жүйесі әдетте тиімді СМЖ құру үшін негіз мен талаптарды қамтамасыз ететін ISO 9001 сияқты халықаралық стандарттарға сәйкес әзірленеді. ISO 9001 технологиялық құжаттамаға, ресурстарды басқаруға, мониторинг пен талдауға және үздіксіз жетілдіруге қойылатын талаптарды қамтиды.

Осылайша, сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздері кәсіпорында сапаны басқарудың тиімді процестерін құру мен енгізудің негізін құрайды. Олар ұйымдарға тұтынушылардың талаптары мен стандарттарын қанағаттандырып қана қоймай, сонымен қатар нарықта тұрақты даму мен бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізуге көмектеседі. Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) түсінігі мен мәні 1 кестеде қарастырылған.

Кесте 1 - Сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) түсінігі мен мәні

Тұжырымдама	Сипаттамасы
СМЖ анықтамасы	Сапа менеджменті жүйесі – кәсіпорын қызметінің барлық процестері мен аспектілерін қамтитын сапаны басқарудың ұйымдастырылған тәсілі.
СМЖ мақсаттары	Өнімдер мен қызметтердің тұтынушылардың талаптары мен сапа стандарттарына сәйкес келуін қамтамасыз ету.
Негізгі элементтер	Сапаны басқару үшін қажетті процестерді, процедураларды, ресурстарды және құжаттаманы қамтиды.
Сапаны басқару принциптері	Тұтынушыға бағдарлану, процеске деген көзқарас, үздіксіз жетілдіру, шешім қабылдауға және адамдарды тартуға фактілік көзқарас.
Стандарттар	Ең танымал стандарт ISO 9001 болып табылады, ол сапа менеджменті жүйесіне талаптар қояды.
Ұйым үшін маңыздылығы	Процесс тиімділігін арттыру, шығындарды азайту, бедел мен бәсекеге қабілеттілікті арттыру.
СМЖ енгізудің артықшылықтары	Тұтынушының қанағаттануын арттырыңыз, ресурстарды оңтайландыру, ішкі байланысты жақсартыңыз және қызметкерлердің мотивациясын арттыру.

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) – тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыру және белгіленген стандарттарға сәйкестікті қамтамасыз ету мақсатында өнімдер мен қызметтердің сапасын басқаруға бағытталған процестердің, процедуралардың және ресурстардың ұйымдастырылған жиынтығы. СМЖ кәсіпорын қызметінің барлық аспектілерін, соның ішінде жоспарлауды, бақылауды, жетілдіруді және басқаруды қамтиды. СМЖ негізгі мақсаты ұйымға барлық деңгейде сапаны тиімді басқаруға мүмкіндік беретін жүйені құру және қолдау болып табылады.

СМЖ табысты енгізудің мысалы ретінде «Toyota Production System» (TPS) әзірлеген Toyota компаниясын келтіруге болады. Бұл жүйе үнемді өндіріс пен

үздіксіз жетілдіру (кайдзен) принциптеріне негізделген. TPS бөлігі ретінде Toyota жұмыс процестерін оңтайландыру және өнім сапасын жақсарту үшін «5S» (сұрыптау, ұйымдастыру, тазалау, стандарттау, қадағалау) сияқты әдістерді белсенді қолданады. Бұл тәсіл компанияға өндіріс уақытын айтарлықтай қысқартуға және ақауларды азайтуға мүмкіндік берді, бұл өз кезегінде тұтынушылардың қанағаттануын арттырды.

Тағы бір мысал, Samsung компаниясы ISO 9001 стандартына негізделген СМЖ енгізді. Samsung компаниясында өнім сапасы әзірлеуден бастап өндіруге және сатудан кейінгі қызмет көрсетуге дейінгі барлық кезеңдерде бақыланады. Компания проблемаларды ерте кезеңде анықтау және шешу үшін жүйелі түрде ішкі аудиттер жүргізеді және сапалы деректерді талдайды. Бұл Samsung-қа жоғары сапа стандарттарын сақтап қана қоймай, сонымен қатар тұтынушы қалауларының өзгеруіне тез жауап беруге мүмкіндік береді.

Осылайша, СМЖ нарықта бәсекелестік артықшылыққа жетудің маңызды құралы болып табылады. Ол ұйымдарға өз өнімдері мен қызметтерінің сапасын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар ішкі процестерді оңтайландыруға, жұмыс тиімділігін арттыруға және тұтынушылардың сенімін нығайтуға көмектеседі. СМЖ енгізу кешенді тәсілді және барлық қызметкерлерді тартуды талап етеді, бұл сайып келгенде ұйымда сапалы мәдениетті құруға ықпал етеді.

Кесте 2 - Қазіргі бизнестегі сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) рөлі

Аспект	Сипаттама	Компанияның мысалы
Тұтынушының қанағаттануы	СМЖ тұтынушылардың қажеттіліктерін анықтауға және есепке алуға көмектеседі.	Starbucks: Қызметті жақсарту үшін тұтынушылардың пікірлерін үнемі қадағалайды
Тиімділікті арттыру	Процестерді оңтайландыру шығындарды азайтады және өнімділікті арттырады.	Toyota: шығындарды азайту үшін үнемді өндірісті енгізу.
Сапаны жақсарту	Сапаға жүйелі көзқарас ақаулар санын азайтады.	Samsung: өндірістің барлық кезеңдерінде сапаны қатаң бақылау.
Тәуекелдерді азайту	Өндіріс процесіндегі тәуекелдерді анықтау және азайту.	Boeing: Жаңа ұшақ үлгілерін әзірлеудегі тәуекелді талдау.
Стандарттарға сәйкестік	Халықаралық стандарттарға сәйкестік жаңа нарықтарға жол ашады.	Coca-Cola: халықаралық нарықтарға шығу үшін ISO 9001 сертификаты.

Сапа менеджменті жүйесі – заманауи жағдайларда табысты бизнестің ажырамас бөлігі болып табылады. Ол өнімдер мен қызметтердің сапасын жақсартуға көмектесіп қана қоймайды, сонымен қатар ұйымдарға өзгермелі нарық талаптарына бейімделуге, ішкі процестерді жақсартуға және бәсекелес нарықта өз орнын нығайтуға көмектеседі. Тиімді СМЖ енгізу және қолдау ұйымның барлық деңгейлерінің кешенді көзқарасын және қатысуын талап етеді,

Бұл сайып келгенде ұзақ мерзімді дамуға қабілетті тұрақты бизнесті құруға әкеледі.

Қазіргі экономика өндірілетін өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сапасына түбегейлі басқа талаптар қояды. Қазіргі уақытта кез келген компанияның өмір сүруі және оның тауарлар мен қызметтер нарығындағы тұрақты позициясы бәсекеге қабілеттілік деңгейімен анықталады. Өз кезегінде бәсекеге қабілеттілік екі көрсеткішпен – баға деңгейімен және өнімнің қызметтердің сапа деңгейімен байланысты. Оның үстіне екінші фактор бірте-бірте алға шығады. Еңбек өнімділігі мен ресурстардың барлық түрлерін үнемдеу өнім сапасына орын береді.

Сапа – бұл компанияның беделі, пайданың артуы, әл-ауқаттың өсуі, сондықтан компанияның сапасын басқару бойынша жұмыс менеджерден нақты орындаушыға дейін барлық қызметкерлер үшін ең маңызды қызмет түрі болып табылады.

Нарықтық экономика жағдайында сапа мәселесі өмір сүру деңгейін, экономикалық, әлеуметтік және экологиялық қауіпсіздікті арттырудың ең маңызды факторы болып табылады. Сапа – қызметтің барлық аспектілерінің тиімділігін сипаттайтын күрделі ұғым: стратегияны әзірлеу, өндірісті ұйымдастыру, маркетинг және т.б. Қазіргі әдебиеттер мен тәжірибеде сапа түсінігінің әртүрлі түсіндірмелері бар. Халықаралық стандарттау ұйымы сапаны өнімнің немесе қызметтің көрсетілген немесе болжамды қажеттіліктерді қанағаттандыруға мүмкіндік беретін қасиеттері мен сипаттамаларының жиынтығы ретінде анықтайды. Бұл стандарт «сапаны қамтамасыз ету», «сапаны басқару», «сапа спиралы» сияқты ұғымдарды енгізді.

Сапа түсінігі тарихи және өндірістік жағдайлардың әсерінен қалыптасты. Себебі, әрбір қоғамдық өндірістің өнім сапасына қойылатын өзіндік объективті талаптары болды.

Сапа менеджменті ғылымы тұрғысынан сапа категориясы басқа менеджмент ғылымдарының кейбір спецификалық аспектілерінен жалпы категория ретінде бөлінуі керек. Сондықтан бұдан әрі сапаны философиялық ұғымға мазмұны жағынан жақын жалпы категория және бір-бірімен байланысты өнім сапасы ретінде қарастырамыз. Сапа сапаны басқару ғылымының категориясы ретінде барлық деңгейдегі басқаруды ұйымдастыруды анықтайтындықтан, бұл категорияның мазмұнын талдаудың маңызы зор. Талдау сапаның философиялық анықтамасынан туындайтын жалпы принциптерге негізделуі керек, содан кейін бұл категория сапа менеджменті мәселелерінің ерекшеліктеріне байланысты қарастырылуы керек. Сапа философиялық категория ретінде алғаш рет Аристотель тарапынан арнайы талдауға ұшыраған [1]. Гегель бұл категорияны өте мұқият зерттеді. Ол мынадай анықтама берді: «Сапа – бұл, ең алдымен, болмыспен бірдей детерминация, сондықтан бір нәрсе өзінің сапасын жоғалтқан кезде қандай болса, солай болмай қалады» [2].

«Сапа» түсінігін экономикалық ұғым ретінде қарастырайық, ол философиялық ұғымнан өзгерді және 20 ғасырдың басынан бастап өндіріс жағдайында өнімге (тауарларға, қызметтерге) қатысты ресми түрде қолданыла

бастады. Мұнда сапа берілген қолдану саласына сәйкес келетін жаңа анықтамаларға ие болады. Осылайша, 1950 жылы жапон ғалымы Исикава өнімге қатысты сапа түсінігін «тұтынушыны нақты қанағаттандыратын қасиет» ретінде енгізді. Одан кейін Э.Деминг: «Сапа тұтынушының қазіргі және болашақ талаптарына бағытталған» деген анықтаманы енгізеді.

Сапа саласындағы американ ғалымы А.Фейгенбаум былай деп жазады: «Сапаны өнім мен қызметтің техникалық, технологиялық және пайдалану сипаттамаларының жалпы жиынтығы ретінде анықтауға болады, ол арқылы өнім немесе қызмет тұтынушының оларды пайдалану кезіндегі талаптарын қанағаттандырады».

Орыс зерттеушісі Родионов А.В. ғылыми-техникалық прогрестің айнасы ретінде анықтайды. Американдық экономист В.Шьюхарт сапа туралы түсінігін екі аспектіде білдірді: 1) объектілер арасындағы айырмашылық; 2) «жақсы-жаман» критерийі бойынша саралау.

Тағы бір американдық экономист Дж.Джуран ISO 9000 халықаралық стандарттарында «сапа» терминін анықтауға іс жүзінде негіз болған анықтамаларды тұжырымдады:

- 1) пайдалануға жарамдылық (мақсатқа жарамдылық);
- 2) субъективті жағы – сапа – бұл тұтынушылардың сұраныстарын қанағаттандыру дәрежесі (сапаға қол жеткізу үшін өндіруші тұтынушының талаптарын біліп, өз өнімдерін осы талаптарға сай етіп жасауы керек).

Американдық экономист Дж.Харрингтонның екі анықтамасы өте қызық болып көрінеді: 1) сапа – тұтынушылық күтулерді қажеттілік болған кезде өзі көтере алатын бағамен қанағаттандыру; 2) жоғары сапа – ол күткеннен төмен бағада тұтынушының күткенінен асып түсу.

Күрделі анықтама жапон экономисі Г.Тагучи тұжырымдаған: «Сапаның болмауы – бұл өнім жеткізілген сәттен бастап қоғамға келтірілген шығын». Бастапқы алғышарт – өнімді жеткізгеннен кейін тұтынушы оның жұмысына байланысты мәселелерге тап бола бастайды. Нәтижесінде ұлттық валютаның құнсыздануы жалпы қоғамға әсер етеді.[3]

Қазіргі әдебиет пен тәжірибеде сапа менеджментінің келесі тұжырымдамалары қолданылады:

- сапа жүйесі;
- сапаға негізделген басқару жүйесі;
- жалпы сапа менеджменті (Total Quality Management);
- сапаны қамтамасыз ету;
- сапа менеджменті (Сапаны бақылау);
- сапаны статистикалық бақылау;
- Сапаны қамтамасыз ету жүйесі;
- Өнімнің кепілдігі;
- Жалпы өндірісті басқару;
- Жақсы өндірістік тәжірибелер;
- өндірістік объектілерді басқару жүйесі (Қоршаған ортаны басқару жүйесі);
- We Care жүйесі;

- «Жауапты күтім» жүйесі: қоршаған ортаны қорғау саласындағы жалпы сапаны басқару (Environmental TQM);
- Жалпы өндірістік кепілдік;
- интеграцияланған процестерді басқару;
- сапаны жақсартуды басқару;
- толық (соңғы, жалпы) сапа мен өнімділікті басқару (Total Quality and Productivity Management);
- сапаны кешенді басқару (Integrated Management);
- үздіксіз жетілдіруді енгізу жүйесі (Continuos Improvement Implementation System);
- Жалпы сапаны өзгерту;
- Сапа жүйесін басқару.

Сапа менеджментінің басқа да тұжырымдамалары бар. Біз олардың аз ғана бөлігін ұсындық, бірақ олар сапаны басқару объектісі ретінде түсіну үшін маңызды. Көрсетілген ұғымдар әртүрлі сапа мәселелерін шешу үшін TQM әдістемесінде қолданылатын әртүрлі әдістердің мәнін көрсетеді.

50-60-жылдары. Өткен ғасырда дүние жүзінің индустриалды дамыған елдерінде жаңа технологиялық тәртіп қалыптаса бастады, оның өзегін микроэлектроника, бағдарламалық қамтамасыз ету, есептеу техникасы және ақпаратты өңдеу технологиялары, автоматтандыру және байланыс құралдарының өндірісі құрады. Бұл процестер бүкіл технологиялық тізбекте жабдықтың жұмысын оңтайландыруға негізделген өндірісті ұйымдастыру принциптеріне елеулі өзгерістер әкелді. Өндірісті интеллектуалдандырудың динамикалық процестері байқалады, сондықтан өнімнің сапасы жұмыс күшінің сапасына көбірек тәуелді болады.

Жалпы, сол кезден бастап әлемдік тәжірибеде сапалы жұмысты ұйымдастырудың формалары мен әдістерінің эволюциясы оны басқарудың ғылыми тәсілдеріне тығыз байланысты болды.

Экономикалық әдебиеттерде «менеджмент» категориясын түсіндірудің көптеген тәсілдері бар. Бақылау ықпалы тұрғысынан Б.А. осы категорияны қарастырады. Райзберг. Ол басқаруды субъектілер мен басқару органдарының адамдарға және шаруашылық объектілеріне олардың іс-әрекеттерін бағыттау және қажетті нәтижелерді алу мақсатында жүзеге асырылатын саналы түрде мақсатты ықпал ету деп анықтайды.

Жетекші менеджмент теоретикі Питер Ф.Дракер де осыған ұқсас көзқарасты ұстанады және келесі анықтаманы ұсынады: «Менеджмент – ұйымдаспаған топты тиімді, мақсатты және өнімді топқа айналдыратын ерекше қызмет. Басқару әлеуметтік өзгерістердің ынталандырушы элементі және маңызды әлеуметтік өзгерістердің үлгісі болып табылады». Ол өз анықтамасында қызметтің бұл түрінің әлеуметтік мақсатын атап көрсетеді.

Зерттеушілердің пікірінше, өнімді өндіру кезеңдерін қамту дәрежесін кеңейтуден тұратын сапаны басқарудың негізгі ғылыми тәсілдерінің эволюциясы, атап айтқанда, сапа ғылымы эволюциясындағы іргелі жетістіктердің бірі болған өнімнің (тауарлардың, қызметтердің) өмірлік циклі

тұжырымдамасын енгізуге мүмкіндік берді. Ол барлық процестердің жүйелік көрінісін тудырды: өнімді жасау және маркетингтік зерттеулер идеясының пайда болуынан бастап оны шығаруға, сатудан кейінгі қызмет көрсетуге, пайдалану мен жоюға дейін.

Сапа менеджменті жүйесін қалыптастыру мен енгізудің қазіргі заманғы принциптері әмбебап және коммерциялық және коммерциялық емес ұйымдарда да қолданылуы мүмкін.

Сапа менеджменті теориясының дамуына жоғарыда келтірілген авторлардан басқа шетелдік және отандық ғалымдар үлкен үлес қосты. Заманауи сапа менеджменті өнім өндірілгеннен кейін сапа менеджменті қызметінің нәтижелі бола алмайтындығына негізделген; бұл іс-шаралар өнімді өндіру кезінде жүзеге асырылуы тиіс. Өндіріс процесінің алдындағы сапаны қамтамасыз ету шаралары да маңызды.

Сапа көптеген кездейсоқ, жергілікті және субъективті факторлардың әрекетімен анықталады. Осы факторлардың сапа деңгейіне әсерін болдырмау үшін сапа менеджменті жүйесі қажет. Қажетті нәрсе - жеке, оқшауланған және эпизодтық күш-жігер емес, сапаның тиісті деңгейін сақтау үшін өнімді жасау процесіне үздіксіз әсер ету шараларының жиынтығы.

Өнім сапасын басқару жүйесі келесі функцияларды қамтиды:

1. Стратегиялық, тактикалық және жедел басқару функциялары.
2. Шешім қабылдау, бақылау әрекеттері, талдау және есепке алу, ақпарат және бақылау функциялары.
3. Өнімнің өмірлік циклінің барлық кезеңдеріне мамандандырылған және ортақ функциялар.
4. Ғылыми-техникалық, өндірістік, экономикалық және әлеуметтік факторлар мен жағдайлар бойынша басқару функциялары.

Осылайша, сапа категориясының жүйелік талдауы сапаның күрделі көп аспектілі басқару объектісі екенін көрсетті. «Сапа» түсінігінің әртүрлі түсіндірмелерін қарастырған кезде ғалымдардың көпшілігі бұл категорияны өнімнің сипаттамалары мен қасиеттерінің жиынтығы ретінде, атап айтқанда тұтынушылардың белгілі бір қажеттіліктерін қамтамасыз ету және қанағаттандыру мүмкіндігі ретінде анықтайтынын атап өткен жөн.

1.2 Сапа менеджментінің стандарттары мен үлгілері

Сапа менеджменті стандарттары мен үлгілері – бұл ұйымдарға өнімдері мен қызметтерінің сапасын арттыру және тұрақты түрде қолдау үшін қолданылатын жүйелі құралдар жиынтығы. Олар процестерді оңтайландыруға, тұтынушылардың қанағаттануын арттыруға және стратегиялық мақсаттарға жетуге бағытталған сапа менеджменті жүйелерін (СМЖ) құрудың негізін қалайды.

ISO стандарттары: Сапа менеджментіндегі ең кең таралған стандарттардың бірі – ISO 9001. Бұл стандарт сапа менеджменті жүйесіне қойылатын талаптарды

белгілейді және процесті басқару, құжаттау, ішкі аудит жүргізу және үздіксіз жетілдіру сияқты аспектілерді қамтиды. ISO 9001 стандарты ұйымға өнімдері мен қызметтерінің тұтынушылар мен заңнама талаптарына сәйкестігін көрсетуге мүмкіндік береді.

ISO 14001 – экологиялық менеджментке бағытталған стандарт. Ол ұйымдарға қоршаған ортаға тигізетін теріс әсерін азайтуға көмектеседі. Бұл стандарт тұрақты даму принциптерін ұстанатын компаниялар үшін маңызды. ISO 45001 – еңбек қауіпсіздігі мен денсаулықты басқару жүйесіне арналған стандарт. Ол жұмыс орындарында қауіпсіз орта құруға, жарақаттардың алдын алуға және қызметкерлердің әл-ауқатын арттыруға бағытталған.

TQM (Total Quality Management) – барлық қызметкерлердің сапа процесіне қатысуын көздейтін басқару философиясы. Бұл тұжырымдама тұтынушыға бағытталу, үздіксіз жетілдіру, статистикалық әдістерді қолдану және шешім қабылдауға қызметкерлердің қатысуы сияқты қағидаттарға негізделеді.

Six Sigma – процестердегі ақаулар мен ауытқуларды анықтау және жою арқылы сапаны жақсартуға бағытталған әдіснама. Негізгі құралы – DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) процесі. Бұл әдісті табысты қолданған компаниялардың бірі – General Electric.

Lean – қалдықтарды азайтуға және ағынды процестерді оңтайландыруға бағытталған. Бұл әдіс ресурстарды тиімді пайдалану арқылы өнім мен қызметтің сапасын арттыруға көмектеседі.

EFQM (Еуропалық сапа менеджменті қоры) және Малкольм Балдриж үлгісі – ұйым қызметін бағалау және жетілдіру үшін қолданылатын модельдер. Олар ұйымның күшті және әлсіз жақтарын анықтауға, сондай-ақ сапаны арттыру стратегияларын әзірлеуге мүмкіндік береді.

Канбан – жұмыс процестерін визуализациялауға көмектесетін басқару жүйесі. Ол тапсырмаларды тиімді ұйымдастыруға және командалардың жұмысын оңтайландыруға жағдай жасайды.

Кесте 3 - ISO 9001:2015 қолдану мысалдары

Өнеркәсіп	Қолдану мысалы	Сипаттама
Өндіріс	Процестерді оңтайландыру	Әр кезеңде сапаны бақылау арқылы ақауларды азайту
Қызмет көрсету	Клиентпен кері байланысты жүйелеу	Тұтынушы қанағаттануын арттыру
Құрылыс	Жобаларды басқару	Құрылыс сапасы мен мерзімін бақылау
Денсаулық сақтау	Процедураларды стандарттау	Медициналық қызмет сапасын арттыру
Білім	Кері байланыс жүйесі	Оқыту сапасын бағалау және жетілдіру
IT	Тесттер мен бақылау	Бағдарламалық өнім сапасын арттыру
Логистика	жеткізу процесін стандарттау	Қойма ен тасымалдауды оңтайландыру

ISO 9001:2015 негізгі қағидаттары:

- Тұтынушыға бағдарлану – тұтынушы қажеттіліктерін анықтау және қанағаттандыру басты мақсат болып табылады.
- Процестік тәсіл – әрбір процесс анықталып, өлшеніп және бақылауға алынуы тиіс.
- Көшбасшылық – басшылық сапаға деген жауапкершілікті өз мойнына алуы және қызметкерлерді ынталандыруы қажет.
- Тәуекелдер мен мүмкіндіктерді басқару – ықтимал тәуекелдерді азайту және мүмкіндіктерді пайдалану арқылы тұрақтылықты қамтамасыз ету.
- Үздіксіз жетілдіру – ұйымның барлық деңгейлерінде жақсартуды тұрақты жүргізу.
- Құжаттаманың тиімділігі – құжаттар қажет көлемде, қолжетімді және өзекті болуы тиіс.
- Цифрландыру – сапа менеджментін жақсарту үшін заманауи технологияларды енгізу.

Сапа менеджментінің әдістері:

- Сапаға жету жолында қолданылатын әдістер бірнеше топқа бөлінеді:
- Ұйымдық (әкімшілік):
- Директивалық (бұйрықтар, нұсқаулар);
- Нормативтік (стандарттар, ережелер);
- Тәртіптік (жауапкершілік, ынталандыру).

Әлеуметтік-психологиялық:

- Мотивация және ұжымдағы психологиялық ахуал;
- Позитивті үлгілер арқылы әсер ету.

Техникалық және технологиялық:

- Техникалық бақылау әдістері;
- Сапаны технологиялық реттеу.

Экономикалық:

- Ынталандыру, баға белгілеу, қаржыландыру.

Сапаны бағалау және бақылау әдістері:

- Аспаптық бақылау – нақты өлшем нәтижелеріне сүйенеді.
- Органолептикалық – адам сезім мүшелері арқылы жүзеге асады.
- Сараптамалық – мамандардың сапа бойынша бағалауы.
- Модельдік – математикалық және статистикалық модельдер.
- Социологиялық – тұтынушылармен сауалнама, пікірлер жинау.

Сапа көрсеткіштерін бағалау:

- Жеке көрсеткіштерді салыстыру (мысалы, математикалық күту, дисперсия).

Жалпыланған көрсеткіштерді қалыптастыру:

- Квалиметрия әдісі;
- Анықтаушы көрсеткішке сүйену (мысалы, қауіпсіздік);
- Өзгеру қарқыны бойынша бағалау.

Қызмет көрсету сапасы:

Қызмет көрсету сапасы – тұтынушының өз үмітіне сәйкес қызметті бағалауы. Бұл аспект тұтынушылардың қанағаттану деңгейін анықтайды және сапа менеджменті жүйесінде маңызды орын алады.

Ең танымал әдістердің бірі – SERVQUAL әдісі (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985). Бұл әдіс келесі бес көрсеткішті бағалайды:

- Сенімділік;
- Жауаптылық;
- Кепілдік;
- Эмпатия;
- Материалдылық.

TQM және Six Sigma практикалық мысалдары:

- Toyota – тұтынушы пікірлерін жинау және сапаны үздіксіз жетілдіру арқылы әлемдік жетекші брендке айналды.
- Sony – барлық деңгейдегі қызметкерлерден жақсарту ұсыныстарын қабылдайды.
- General Electric – Six Sigma арқылы өндіріс ақауларын азайтып, кірісті арттырды.
- Samsung – статистикалық әдістер арқылы өнім сапасын тұрақты түрде бақылайды.

1.3 Сапаны басқарудың негізгі принциптері мен тәсілдері

Сапа менеджменті – кез келген ұйымның табысты жұмыс істеуінің маңызды аспектісі. Сапаны басқарудың негізгі принциптері мен тәсілдері өнім мен қызмет сапасының жоғары стандарттарын қамтамасыз етуге және тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған. Сапа менеджментінің басты қағидаларының бірі – тұтынушыға бағдарлану. Бұл қағида бойынша ұйымның барлық процестері мен әрекеттері тұтынушылардың қажеттіліктері мен үміттерін қанағаттандыруға бағытталуы тиіс. Мұндай көзқарас тек сапалы өнім ұсынумен шектелмейді, сонымен қатар жоғары деңгейдегі қызмет көрсетуді де қамтиды. Тұтынушылардың пікірлерін жүйелі түрде жинап, талдай отырып, ұйым оларды жақсы түсініп, өз процестерін соған сәйкес бейімдей алады.

Келесі маңызды қағида – қызметкерлерді тарту. Сапаны қамтамасыз етуде әрбір қызметкер, өзінің лауазымы мен рөлінен тыс, маңызды үлес қосады. Бұл қағида қызметкерлердің сапаға жауапкершілікпен қарауын және процестерді жетілдіру бойынша ұсыныс енгізуін қолдайтын корпоративтік мәдениетті дамытуды көздейді. Қызметкерлердің белсенді қатысуы мотивацияны арттырып, жалпы өнім мен қызмет сапасына оң әсерін тигізеді.

Үздіксіз жетілдіру қағидасы – ұйымдардың тұрақты даму бағытын ұстануын қамтамасыз етеді. Бұл қағидаға сәйкес ұйым өз процестері, өнімдері мен қызметтерін жақсартудың жаңа жолдарын үнемі іздеуі тиіс. Ағымдағы процестерді жүйелі талдау, проблемаларды анықтау үшін статистикалық

әдістерді қолдану және инновацияларды енгізу арқылы үздіксіз жетілдіруге қол жеткізуге болады. Бұл ұйымның бәсекеге қабілеттілігін сақтап қалуына және нарықтың өзгерістеріне бейімделуіне мүмкіндік береді.

Нақты деректерге негізделген шешім қабылдау – сапаны басқарудағы тағы бір маңызды тәсіл. Бұл ұйымдарға болжамға емес, нақты ақпаратқа сүйеніп, дәлелді шешім қабылдауға көмектеседі. Бұл үрдістерді бақылауға, проблемалардың түпкі себептерін анықтауға және тиімді шешімдерді табуға септігін тигізеді. Мысалы, бақылау диаграммалары, Парето диаграммасы сияқты құралдар процестерді жақсартуға бағытталған.

Жүйелік тәсіл барлық ұйымдық процестердің өзара байланысын және олардың біртұтас жүйе ретінде жұмыс істеу қажеттілігін көрсетеді. Бұл тәсілде бір процестегі өзгеріс басқа процестерге әсер етуі мүмкін екені ескеріліп, шешім қабылдау кезінде барлық процестердің өзара әрекеті ескеріледі. Мұндай көзқарас процестерді оңтайландыруға және тұтастай алғанда жақсы нәтижелерге қол жеткізуге көмектеседі.

Соңғы қағида – үздіксіз оқыту мен даму. Ұйымдар өз қызметкерлерінің сапа менеджменті бойынша білімін жетілдіру мен кәсіби даму мүмкіндіктерін қамтамасыз етуі тиіс. Бұл тек қызметкерлердің біліктілігін арттырып қоймай, сонымен қатар инновацияны ынталандыратын және жетілдіруге бейім орта қалыптастыруға септігін тигізеді.

Қорытындылай келе, сапа менеджменті жүйесінің тиімділігі осы принциптерді жүйелі түрде қолдануға тікелей байланысты. Тұтынушыға бағдарлану, қызметкерлерді тарту, үздіксіз жетілдіру, нақты деректерге сүйену, жүйелік тәсіл және үздіксіз оқыту – сапаны тұрақты басқарудың негізі болып табылады.

Кесте 4 - Сапаны басқару принциптері

Сапаны басқару принципі	Сипаттама	Қазақстандағы қолданудың мысалы
Тұтынушыға назар аудару	Барлық процестер мен әрекеттер тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталуы керек.	«ҚазМұнайГаз» қызметтерді жақсарту үшін тұтынушылар арасында тұрақты сауалнама жүргізеді.
Қызметкерлерді тарту	Барлық қызметкерлер сапа менеджменті процесіне қатысуы және өз жұмысына жауапкершілікті сезінуі керек.	«Қазақстан темір жолы» компаниясы қызмет көрсету сапасын арттыру мақсатында тренингтер өткізеді.
Үздіксіз жетілдіру	Ұйымдар өз процестері мен қызметтерін жақсарту мүмкіндіктерін үнемі іздеуі керек.	Astana Motors өндіруші компаниясы өндірістік процестерді оңтайландыру үшін PDCA циклдерін енгізді.
Сапаны басқару принципі	Сипаттама	Қазақстандағы қолданудың мысалы

Кесте - 4 жалғасы

Нақты деректерді пайдалану	Шешім қабылдау болжамдарға емес, деректер мен фактілерді талдауға негізделуі керек.	Қазақстандық әуе жолдары әлсіз жақтарын анықтау үшін қызмет көрсету сапасы туралы деректерді талдайды.
Жүйелі көзқарас	Барлық процестерді бір жүйенің өзара байланысты бөліктері ретінде қарастыру керек.	«Эйр Астана» тиімділікті арттыру үшін тұтынушыларға қызмет көрсетудің барлық процестерін біріктірді.
Үздіксіз оқу және даму	Ұйымдар өз қызметкерлерін оқытуға және дамытуға инвестиция салуы керек.	«Қазақтелеком» өз қызметкерлерінің біліктілігін арттыру курстарын тұрақты түрде өткізеді.

Сапа менеджменті жүйесін тиімді ету үшін ұйымдар процестерін жетілдірудің заманауи тәсілдерін қолданады. Бұл тәсілдер ұйымның тиімділігін арттырып, сапа бойынша жоғары нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Lean әдіснамасы – ең аз ресурспен ең жоғары құндылық жасауға бағытталған. Lean қалдықтарды жою, үдерістерді оңтайландыру арқылы өнім мен қызметтің сапасын арттырады. Lean құралдарына 5S жүйесі, Құндылық ағыны картасы (Value Stream Mapping) және Кайдзен (үздіксіз жақсарту) жатады. Мысалы, «Қазақстан темір жолы» компаниясында Lean әдісін енгізу жүктерді өңдеу уақытын 30%-ға қысқартуға, қойма кеңістігін тиімді пайдалануға мүмкіндік берді.

Six Sigma (Алты сигма) – процестердің ауытқуын азайтып, сапа деңгейін арттыруға арналған статистикалық тәсіл. Six Sigma DMAIC кезеңдерінен тұрады: анықтау, өлшеу, талдау, жетілдіру және бақылау.

Мысалы, «Қазақтелеком» компаниясы интернетке қосылу жылдамдығын талдау арқылы кейбір өңірлердегі кідірістерді анықтап, процесті жақсарту арқылы тұтынушы қанағаттануын 20%-ға арттырды.

TQM (Total Quality Management) – бүкіл ұйымның сапаға бағытталуын қамтамасыз ететін әдіс. Бұл тәсілде барлық қызметкерлер сапаны жетілдіруге қатысады. «ҚазМұнайГаз» компаниясы TQM жүйесін енгізіп, қызметкерлердің сапаға қатысуы арқасында өндірістік қауіпсіздікті жылына 15%-ға жақсартты.

Agile – бастапқыда IT саласында қолданылғанымен, қазір басқа салаларда да кеңінен қолданылатын тәсіл. Agile тез бейімделу, икемділік, тұтынушымен белсенді байланыс сияқты ерекшеліктерімен танымал.

Қазақстандық стартаптар мен IT-компаниялар Agile тәсілін тұтынушылардың қажеттілігіне жедел жауап беру және өнім сапасын арттыру үшін пайдаланады.

2 Қызметті стандарттау

2.1 Қызмет көрсетуді стандарттаудың мәні мен маңызы

Қызмет көрсету саласында стандарттау – тұтынушыларға ұсынылатын қызметтердің сапасын, қауіпсіздігін және сенімділігін қамтамасыз ету мақсатында белгілі бір талаптар мен ережелерді орнату және қолдану процесі. Бұл саладағы стандарттар қызмет көрсету процесінің барлық кезеңдерін қамтып, тұтынушылардың үмітін ақтауға, олардың құқықтарын қорғауға және қызмет көрсетуші мекемелер арасындағы бәсекеге қабілеттілікті арттыруға бағытталған.

Қоғамдық тамақтану саласында қызмет көрсету сапасы – тек тағамның дәмі мен сапасы ғана емес, сонымен қатар тұтынушыға көрсетілетін жалпы қызметтің сапасы, тазалық деңгейі, қызметкерлердің сыпайылығы, уақытылы қызмет көрсету сияқты көптеген аспектілерден тұрады. Осы салада стандарттаудың болуы барлық аталған көрсеткіштердің талаптарға сай болуын қамтамасыз етеді.

Сонымен қатар, стандарттау:

- қызмет сапасының тұрақтылығын қамтамасыз етеді;
- тұтынушылардың құқықтарын қорғайды;
- қауіпсіздік талаптарын сақтауға көмектеседі;
- қызмет көрсету саласында инновация мен үздіксіз жетілдіруді ынталандырады.

2.2 Қоғамдық тамақтану саласындағы қолданылатын стандарттар

Қоғамдық тамақтану саласында қызметті ұйымдастыру және ұсыну барысында бірқатар ұлттық және халықаралық стандарттар қолданылады. Олардың қатарына мыналар жатады:

СТ РК ISO 9001-2025 – сапа менеджменті жүйесіне арналған халықаралық стандарт. Бұл стандарт ұйымның өнім және қызмет сапасын басқару қабілетін арттырып, тұтынушы талабын орындауды қамтамасыз етеді. Асхана мен кафелерде бұл стандарт тағам сапасы мен қызмет көрсету сапасының тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін пайдаланылады.

Санитарлық ережелер мен нормалар (СанЕмН) – тағам өнімдерін өндіру, сақтау, тасымалдау және ұсыну барысында санитарлық-гигиеналық талаптарды қатаң сақтау қажеттігін айқындайды. Бұл талаптар адам денсаулығы мен өмір қауіпсіздігін қорғауға бағытталған.

Мемлекеттік стандарттар (МЕМСТ) – кейбір өнім түрлеріне (мысалы, майонез, шұжық, көкөністер және т.б.) және технологиялық процестерге арналған талаптар жиынтығы. МЕМСТ талаптары тағамның сапасы мен қауіпсіздігін нақты көрсеткіштер арқылы сипаттайды.

Қызмет көрсету стандарттары (ішкі стандарттар) – қызметкерлердің жұмыс тәртібін, сыртқы келбетін, тұтынушымен қарым-қатынас ережелерін реттейтін ішкі нормативтік құжаттар. Бұл стандарттар ұйымның имиджін қалыптастырып, тұтынушыға қолайлы жағдай жасауға бағытталған.

2.3 «Tagam» ЖШС-де қызметті стандарттау ерекшеліктері

«Tagam» ЖШС Алматы қаласында орналасқан және күнделікті халыққа түрлі тағам түрлерін ұсынатын қоғамдық тамақтану орны болып табылады. Кәсіпорын қызмет көрсету сапасына ерекше көңіл бөледі және қызметті стандарттау бойынша бірқатар шараларды жүзеге асырып келеді. Асханада қызмет көрсету барысында келесі стандарттар мен талаптар қолданылады:

МЕМСТ 30389-2013 – «Қызмет көрсету ережелері». Қызмет көрсету уақыты мен тәртібі осы МЕМСТ талабына сай реттеледі.

МЕМСТ 31962-2013 – «Тағам өнімдерінің қауіпсіздігі мен сапасына қойылатын талаптар». Мысалы: «Tagam» асханасында салат «Оливье» дайындалғанда МЕМСТ 31962-2013 стандартына сай майонез тоңазытқышта +2...+6°C температурада сақталады. Осы талап сақталмаса, тағам бұзылып, тұтынушы улануы мүмкін. Бұл стандарттар «Tagam» ЖШС-де санитарлық жағдайды сақтау, қызмет көрсету тәртібі мен тұтынушы құқықтарын қамтамасыз ету үшін қолданылады.

МЕМСТ 31985-2013 – «Қоғамдық тамақтану. Қызмет көрсетуге қойылатын жалпы талаптар». Бұл стандарт қоғамдық тамақтану орындарындағы қызмет көрсету сапасына, тұтынушымен қарым-қатынасқа, гигиеналық жағдайға және қауіпсіздікке қатысты жалпы талаптарды белгілейді. «Tagam» ЖШС қызметкерлері тұтынушыларды қабылдау, тапсырыс алу, есептесу және тамақтану орнын таза ұстау процестерін МЕМСТ 31985 - 2013 талабына сай ұйымдастырады.

НАССР жүйесі – СТ РК ISO 22000:2019 – Тағам өндірісінің әр кезеңіндегі қауіптерді анықтап, алдын алу. «Tagam» асханасында ет өнімдерін сақтау мен дайындау кезінде температуралық режим қатаң бақыланады – бұл микробиологиялық қауіптің алдын алу шарасы ретінде жүзеге асырылады.

МЕМСТ 51074-2003 – Тағам өнімдері. Маркировка Тұтынушыға тағам құрамы, сақтау мерзімі, аллергия тудырушы компоненттер туралы ақпарат беру. Мысалы: «Tagam» асханасында дайын тағамдарға күнделікті стикер (таңбалау) жабыстырылады – мысалы, «Бүгін дайындалған. 14:00 дейін қолдану керек».

МЕМСТ 31985-2013 – Аспаздық өнімдердің сапа көрсеткіштері. Тағамның дәмі, сыртқы түрі, иісі, құрылымы және температурасы бойынша бағалау. «Tagam» ЖШС-де әр тағамның сапасын күн сайын технологиялық карта бойынша аспаз бен әкімші бірге тексереді.

MEMСТ 30390-2013 – Қоғамдық тамақтану. Тағам өнімдері. Терминдер мен анықтамалар. Бұл стандарт тағам атаулары мен дайындалу әдістеріне қатысты бірыңғай түсініктерді қолдануға көмектеседі. Аспаздық өнімдердің классификациясы, атаулары, технологиялық карталарда қолданылатын терминдер осы стандартқа сай жазылады. «Tagam» мәзірінде тағам атаулары осы стандарт бойынша жазылады – мысалы, «Күріш ботқасы», «Қаймақ қосылған сорпа».

ҚР Санитарлық қағидалары – № ҚР ДСМ-37/2020. Ас үй, қойма, санитарлық аймақтар мен қызметкерлерге қойылатын санитарлық-эпидемиологиялық талаптар. «Tagam» асханасында аптасына бір рет санитарлық күн өткізіледі, бұл ереже осы нормативке сәйкес.

ISO 45001:2018 – Еңбек қауіпсіздігі және денсаулықты қорғау. Қызметкерлердің қауіпсіз еңбек ету ортасын қамтамасыз ету. Мысалы: Аспаздар арнайы киіммен, ыстық тағаммен жұмыс істеу кезінде қолғап пен фартук қолданады.

ISO 14001:2015 – Қоршаған ортаны қорғау жүйесі. Асхана қалдықтарын дұрыс өңдеу, экологияға зиян келтірмеу. «Tagam» асханасында тағам қалдықтары бөлек жиналып, жою ұйымдарына тапсырылады.

2.4 Қызметті стандарттаудың тиімділігі мен жақсарту жолдары

«Tagam» ЖШС-де қызмет стандарттарының енгізілуі бірқатар оң нәтижелер берді:

- қызмет көрсету жылдамдығы артты;
- санитарлық талаптардың орындалуы тұрақты бақылауға алынды;
- тұтынушы шағымдарының саны азайды;
- тұрақты тұтынушылар саны артты.

Алайда, қазіргі таңда кейбір бағыттар бойынша қызмет стандарттарын жетілдіру қажет. Мысалы:

- Қызмет көрсету сапасын бағалау үшін чек-парақтар енгізу. Бұл тәсіл арқылы әр қызметкердің жұмысын нақты өлшеуге болады.
- Тұтынушыдан тікелей пікір алу үшін QR-код арқылы онлайн сауалнама ұйымдастыру. Бұл кері байланысты жеделдетеді.
- Қызметкерлерге арналған ішкі стандарттар ережесін бекіту және оны ай сайын жаңартып отыру.

Қызмет сапасын бақылау үшін Mystery Shopper әдісін қолдану. Mystery shopper (күпия сатып алушы) – бұл қызмет көрсету сапасын тексеру үшін клиент ретінде арнайы дайындалған адам. Ол кәдімгі сатып алушы сияқты дүкенге, мейрамханаға немесе қызмет көрсету орнына барып, қызметкерлердің жұмысын, тазалықты, өнім сапасын бақылап, кейін сол туралы есеп береді. Бұл әдіс жасырын түрде сапаны бағалауға мүмкіндік береді.

Жалпы алғанда, қоғамдық тамақтану саласындағы қызметті стандарттау ұйым жұмысының сапасын арттырумен қатар, тұтынушылардың сенімін қалыптастыруға және ұзақ мерзімді табысқа жетуге мүмкіндік береді.

3 Кәсіпорын процестерін жетілдіру негізінде сапа менеджмент жүйесін жақсарту (Кайдзен әдісі негізінде)

3.1 Кайдзен әдісінің мәні мен артықшылықтары

Кайдзен (жапон тілінен аударғанда-өзгеріс пен жақсарту) – бұл кәсіпорындағы барлық процестерді үздіксіз жақсарту философиясы, бұл қызметкерлердің барлық деңгейлерінің белсенді қатысуын қамтиды. Кайдзен әдісін енгізу барысында шағын жақсартулар арқылы сапаның артуы мен шығындардың төмендеуі орын алады. Бұл әдіс шығындарды үнемдеу мен өндірістік процестерді оңтайландыруға бағытталған және қазіргі уақытта әлем бойынша көптеген компанияларда қолданылады.

Кайдзен негізгі қағидаттары:

- Қазіргі жағдайды үнемі талдау;
- Қателерден сабақ алу;
- Кез келген қызметкердің ұсынысын тыңдау;
- Жұмыс орнын ретке келтіру (5S);
- Үнемі кішкентай, бірақ нақты жетістіктерге ұмтылу.

Бұл қағидаттар әсіресе шағын кәсіпорындар үшін тиімді, өйткені олар ірі инвестицияларды қажет етпейді және тез нәтиже береді.

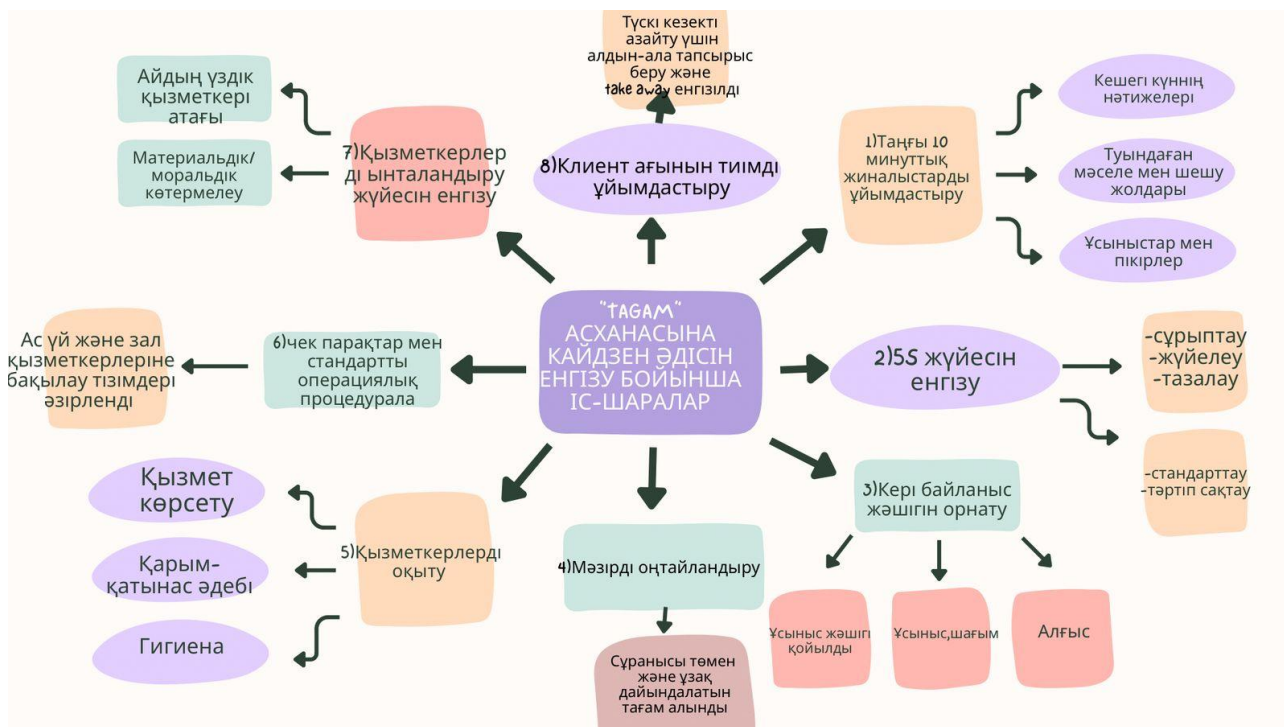
Кайдзен әдісі алғаш рет Жапонияда Екінші дүниежүзілік соғыстан кейін Toyota компаниясында қолданыла бастады. Toyota компаниясы осы әдіс арқылы өндіріс процесін жүйелі түрде жақсартты. Бұл әдіс компанияның қаржылық нәтижелерін арттыруға ықпал етті және кейіннен көптеген басқа ұйымдарда қолданылды. Жапонияда Кайдзен әдісі негізінен өндірістік процестерді тиімді ету үшін қолданылса да, соңғы жылдары бұл әдіс қызмет көрсету салаларында да кеңінен қолданылады. Кайдзен әдісінің басты ерекшелігі – бұл кішігірім, бірақ тұрақты өзгерістердің арқасында үлкен нәтижелерге қол жеткізу болып табылады.

Неліктен Кайдзен әдісі таңдалды (басқа жүйелермен салыстыру)

Сапа менеджментінің түрлі әдістері бар, мысалы:

- ISO 9001 - халықаралық стандарт, бірақ оны енгізу көп құжаттық жұмыс пен уақытты қажет етеді;
- TQM (Total Quality Management) - тұтас сапа менеджменті жүйесі, бірақ ол ірі ұйымдарға көбірек бейімделген;
- Бенчмаркинг - бәсекелестермен салыстыру, бірақ асхана үшін бұл әдіс қиын әрі қымбат болуы мүмкін.
- Кайдзен әдісі – шағын және орта бизнеске арналған ең ыңғайлы, нәтижелі әрі икемді жүйе. Ол қызметкерлерді басқаруға емес, олармен бірлесіп шешім қабылдауға негізделген.

3.2 Кайдзен әдісін енгізу бойынша іс-шаралары



1 – сурет – «Tagam» асханасына Кайдзен әдісін енгізу бойынша іс-шаралар ұйымдастыру әдістері

3.3 Енгізу тиімділігі бойынша қорытындылар

«Tagam» асханасында Кайдзен әдісін енгізу бірқатар сапалы өзгерістерге алып келді. Бұл өзгерістер нақты көрсеткіштермен дәлелденіп отыр және сапа менеджменті жүйесін жетілдіру бағытындағы әрекеттердің нәтижелі болғанын көрсетеді.

Кесте 5 - «Tagam» асханасына Кайдзен әдісін енгізу нәтижелері

Көрсеткіштер	Кайдзен әдісіне дейін	Кайдзен әдісінен кейін
Тапсырысты күту уақыты	20 минут	14 минут
Клиенттердің қанағаттану деңгейі	78%	92%
Тұрақты клиенттер саны (аптасына)	35 адам	50 адам
Ай сайынғы шағымдар саны	6	2
Айлық табыс	2 000 000 ₸	2 300 000 ₸

Анализ: 5 - кестеде «Tagam» асханасына Kaizen әдісін енгізу нәтижесінде негізгі өндірістік және басқарушылық көрсеткіштердің айтарлықтай жақсарғаны байқалады.

Kaizen әдісін енгізу нәтижесінде тапсырысты күту уақыты 20 минуттан 14 минутқа дейін қысқарған, яғни 30%-ға жуық үнемделген. Бұл көрсеткіш өндірістік үрдістердің оңтайландырылып, қызмет көрсету жылдамдығының артқанын дәлелдейді.

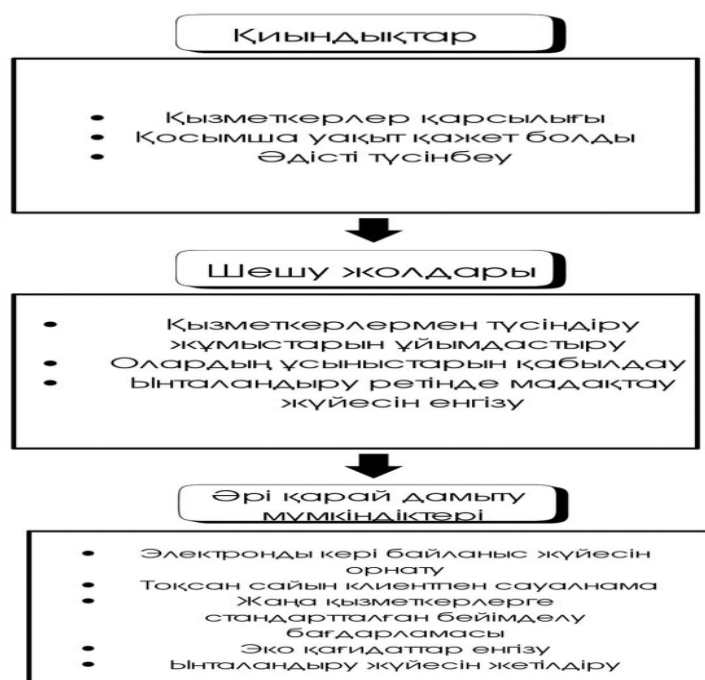
Клиенттердің қанағаттану деңгейі 78%-дан 92%-ға дейін өскен. Бұл тұтынушылардың қызмет сапасына, тамақтың дәмі мен сапасына, тазалық пен сервиске деген көзқарасының жақсарғанын көрсетеді. Қанағаттану деңгейінің жоғарылауы тұтынушылардың адалдығына тікелей әсер етеді.

Тұрақты клиенттер саны аптасына 35 адамнан 50 адамға дейін өскен. Бұл көрсеткіш кәсіпорынға деген сенімнің артқанын білдіреді және клиент ағынының тұрақтануына әсер етеді. Ал бұл өз кезегінде табыстың өсуіне негіз болады.

Сонымен қатар, ай сайынғы шағымдар саны 6-дан 2-ге дейін азайған. Бұл өндірістегі қателіктердің азайғанын, қызмет сапасының артқанын және клиенттермен кері байланыстың жақсарғанын көрсетеді.

Ең бастысы – айлық табыс 2 000 000 теңгеден 2 300 000 теңгеге дейін өскен. Бұл көрсеткіш 15%-ға жуық өсімді білдіреді және енгізілген өзгерістердің экономикалық тиімділігін дәлелдейді.

3.4 Кайдзенді жүзеге асыру: қиындықтар және оларды шешу жолдары



2 – сурет - «Tagam» асханасында Кайдзен әдісін жүзеге асыру: қиындықтар және оларды шешу жолдары

Кайдзен әдісі арқылы жүргізілген шағын, бірақ жүйелі жақсартулардың нәтижесінде «Tagam» асханасының сапа менеджменті жүйесі анағұрлым тиімді, құрылымды және клиентке бағдарланған сипат алды. Бұл тәсілдің басты артықшылығы — күрделі әрі қымбат реформаларсыз, қолжетімді құралдармен оң нәтижеге жетуінде. Демек, Кайдзен — шағын және орта бизнес үшін ең тиімді сапа жетілдіру құралдарының бірі болып табылады. Осылайша, Кайдзен әдісінің енгізілуі «Tagam»-ның сапа менеджменті жүйесіне оң әсерін тигізді. Бұл әдіс тек ішкі процестерді жақсартып қана қоймай, тұтынушылар мен қызметкерлер арасындағы сенімді нығайтты. Болашақта Кайдзен элементтерін одан әрі дамыту арқылы мекеме өз қызметін жаңа деңгейге шығара алады.

4. Экономикалық тиімділікті бағалау

Кәсіпорындағы басқару жүйесін жетілдіру шараларын енгізу тек сапа мен қызмет көрсетуді жақсартып қана қоймай, сонымен қатар оның экономикалық тұрғыдан тиімділігін де қамтамасыз етуі тиіс. Бұл тарауда «Tagam» ЖШС-де сапа менеджментін жетілдіруге бағытталған іс-шаралардың экономикалық тиімділігі қарастырылады.

4.1 Жетілдіру шараларына жұмсалған шығындар

Кесте 6 - Сапа менеджменті жүйесін жетілдіру шеңберінде келесі шығын түрлері

№	Іс-шаралар атауы	Шығын мөлшері, тг
1	Қызметкерлерді оқыту	250 000
2	5S жүйесін енгізу	180 000
3	Кері байланыс жәшігін орнату	70 000
4	Мәзірді оңтайландыру	50 000
5	Санитарлық талаптарға сәйкестендіру	120 000
6	Тексеру чек-парақтарын дайындау	30 000
7	Ынталандыру жүйесін енгізу	100 000
8	Клиент ағынын басқару жүйесін жетілдіру	50 000
	Барлығы:	850 000

4.2 Жеткен нәтижелер

Жоғарыда аталған шараларды енгізу нәтижесінде кәсіпорын қызметінде келесі оң өзгерістер байқалды:

- Клиенттердің орташа саны айына 15%-ға артты;
- Орташа чек көлемі 12%-ға ұлғайды;
- Қызмет көрсету уақыты 20%-ға қысқарды;
- Қызметкерлердің өнімділігі 18%-ға артты;
- Санитарлық талаптарға сәйкес келмеу жағдайлары жойылды;
- Тұрақты клиенттердің үлесі артты;
- Түскен табыс көлемі айына орта есеппен 3 200 000 теңгеге дейін өсті.

Экономикалық тиімділік жобадан түскен табыспен салыстырғанда жұмсалған шығындарды өтеп, кәсіпорынға нақты пайда әкелетіндігін көрсетеді. Экономикалық тиімділік келесі формуламен есептеледі:

$$\text{ЭТ} = (\text{Түскен қосымша табыс} - \text{Жетілдіруге кеткен шығындар}) / \text{Жетілдіруге кеткен шығындар} \times 100\%$$

Жетілдіру нәтижесінде қосымша табыс көлемі 3 200 000 теңге болса, ал шығындар 850 000 теңге құрады. Есептейміз:

$$\text{ЭТ} = (3\,200\,000 - 850\,000) / 850\,000 \times 100\% \approx 276.5\%$$

4.3 Экономикалық тиімділік бойынша қорытынды

Жүргізілген талдау нәтижесінде, сапа менеджментін жетілдіру шараларының жоғары экономикалық тиімділік бергені анықталды. Енгізілген өзгерістер тек қызмет сапасын жақсартып қана қоймай, сонымен қатар табыс көлемін арттыруға және операциялық шығындарды оңтайландыруға мүмкіндік берді. Бұл көрсеткіштер «Tagat» ЖШС үшін сапаны басқарудың стратегиялық маңызын айқындайды және болашақта да үнемі жетілдірудің қажеттігін көрсетеді.

5. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау

Еңбек қауіпсіздігі – жұмысшылардың денсаулығы мен өмірін сақтау мақсатында жүзеге асырылатын маңызды жүйелік іс-шаралар жиынтығы. Аспаздық қызмет көрсететін мекемелерде, әсіресе «Tagam» ЖШС-де, еңбек жағдайлары әртүрлі тәуекелдермен байланысты болғандықтан, қауіпсіздікті қамтамасыз ету – басты міндеттердің бірі болып табылады.

5.1 Қауіпсіздікке әсер ететін негізгі факторлар

Аталған кәсіпорында қызмет барысында мынадай қауіпті және қолайсыз факторлар байқалады

- Пышақтар, өткір құралдар мен жабдықтардан жарақат алу қаупі;
- Жоғары температурамен жұмыс істеу (пештер, қазандар);
- Электр құралдарын қолдану барысында ток соғу қаупі;
- Бу мен ылғалдың әсерінен тайып құлау ықтималдығы;
- Дезинфекция құралдарының зиянды әсері;

Кесте 7 - «Tagam» ЖШС-де қорғану және алдын алу шаралары

№	Шара атауы	Мақсаты
1	Жеке қорғаныс құралдарын беру	Жарақат алу қаупін төмендету
2	Өрт қауіпсіздігі бойынша нұсқама	Апат жағдайында әрекет ету тәртібін үйрету
3	Электр жабдықтарын тексеру	Электр тоғынан зақымданудың алдын алу
4	Сырғанауға қарсы жабын орнату	Құлау жағдайларын болдырмау
5	Гигиеналық бақылау жүргізу	Инфекция таралуының алдын алу
6	Апталық еңбек қауіпсіздігі тексерістері	Қауіпсіздік талаптарының орындалуын бақылау

Кәсіпорында жұмысшыларға қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз ету үшін оқыту және нұсқамалар өткізіледі. Жаңадан келгендерге алғашқы нұсқама жүргізіледі, ал жұмыс процесінде жүйелі түрде қайталама және жоспарлы нұсқамалар өтеді. Барлық өткізілген іс-шаралар арнайы журналдарда тіркеледі. Сонымен қатар, еңбек қауіпсіздігін сақтау мақсатында бақылау шаралары тұрақты түрде жүзеге асырылады.

5.2 Еңбек қауіпсіздігі бойынша қорытынды

Жалпы алғанда, «Tagat» ЖШС-де еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша шаралар тиімді жүргізілуде. Мұндай жүйелі тәсіл жұмысшылардың қауіпсіздігін арттырып қана қоймай, еңбек өнімділігін де жоғарылатуға септігін тигізеді. Қауіпсіз және қолайлы жұмыс жағдайларын жасау – кәсіпорын дамуының негізгі бағыттарының бірі болып табылады.

ҚОРЫТЫНДЫ

Дипломдық жұмыста кәсіпорынның сапа менеджменті жүйесін жетілдірудің өзекті мәселелері қарастырылып, Алматы қаласындағы «Tagam» ЖШС қоғамдық тамақтану кәсіпорны мысалында сапаны басқару үдерістерін тиімді ұйымдастырудың жолдары зерттелді.

Зерттеу барысында сапа менеджменті жүйесінің теориялық негіздері, стандарттары мен әдістері талданып, олардың қызмет көрсету сапасына, тұтынушы қанағаттануына және кәсіпорынның тиімділігіне ықпалы анықталды. Зерттеу нысаны ретінде алынған «Tagam» ЖШС-де сапа жүйесінің қазіргі жағдайы сараланып, кәсіпорындағы кемшіліктер мен жетілдіру қажет бағыттар анықталды.

Сапа менеджментін жетілдіру құралы ретінде Кайдзен әдісі таңдалып, бұл әдістің артықшылықтары мен тиімділігі тәжірибе жүзінде дәлелденді. Сондай-ақ, жұмыста қызмет көрсету саласындағы стандарттаудың рөлі мен маңызы қарастырылып, «Tagam» ЖШС-де қолданылатын ішкі және сыртқы стандарттар сипатталып, оларды жетілдіру бойынша нақты ұсыныстар ұсынылды.

Жалпы алғанда, дипломдық жұмыстың нәтижелері қоғамдық тамақтану саласындағы шағын кәсіпорындар үшін сапа менеджменті жүйесін тиімді және үнемді тәсілмен жетілдіруге болатынын көрсетті. Kaizen әдісін қолдану кәсіпорынның ішкі мәдениетін, қызмет сапасын және клиентпен өзара әрекетін жаңа деңгейге көтеруге мүмкіндік береді. Осыған орай, ұсынылған тәсілдер мен іс-шаралар отандық шағын және орта бизнес субъектілерінде де кеңінен қолдануға жарамды.

ТЕРМИНДЕР ТІЗІМІ

Сапа – өнімнің немесе қызметтің белгіленген немесе болжамды қажеттіліктерді қанағаттандыруға мүмкіндік беретін қасиеттері мен сипаттамаларының жиынтығы.

Сапа менеджменті – сапаға қатысты ұйымды басқару және үйлестіру қызметі.

Kaizen – үздіксіз жетілдіру философиясы, кішігірім, бірақ тұрақты жақсартуға бағытталған жапондық басқару әдісі.

TQM (Total Quality Management) – барлық қызметкерлердің қатысуымен сапаны толық басқару тұжырымдамасы.

Стандарттау – өнімге, үрдіске немесе қызметке қойылатын ережелер мен талаптарды орнату және қолдану процесі.

Сертификаттау – өнімнің, қызметтің немесе жүйенің белгілі бір стандарттар мен талаптарға сәйкестігін ресми түрде растау процесі.

Қызмет сапасы – тұтынушының қызмет туралы күтулері мен шынайы қабылдауының сәйкестігі.

Қауіпсіздік техникасы – жұмыс орнындағы адам өмірі мен денсаулығын сақтауға бағытталған ережелер мен шаралар жүйесі.

Сапа көрсеткіштері – өнімнің немесе қызметтің сапасын сипаттайтын сандық немесе сапалық белгілер.

Процесс – белгілі бір кіріс ресурстарын шығыс нәтижелеріне айналдыратын әрекеттер жиынтығы.

ҚЫСҚАРТУЛАР ТІЗІМІ

СМЖ – Сапа менеджменті жүйесі
ISO – International Organization for Standardization
НАССР – Hazard Analysis and Critical Control Points
TQM – Total Quality Management
EFQM – European Foundation for Quality Management
Lean – Lean Management (Үнемді басқару)
Six Sigma – Сапа ақауларын азайтуға арналған статистикалық әдіс
BRCGS – British Retail Consortium Global Standards
IFS – International Featured Standards
HALAL – Ислам талаптарына сай өнім стандарты
Organic – Органикалық өнімдер стандарты
GlobalG.A.P. – Global Good Agricultural Practices
Codex Alimentarius – Азық-түлік стандарттары жөніндегі халықаралық кодекс
ҚР СТ – Қазақстан Республикасының стандарты
ГОСТ – Мемлекеттік стандарт
КО ТР – Кеден одағының техникалық регламенті
ЖШС – Жауапкершілігі шектеулі серіктестік
PDCA – Plan-Do-Check-Act (Жоспарлау – Орындау – Тексеру – Өрекет ету)

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

- 1 Исикава К. Сапаны басқарудың жапондық әдістері: Транс. ағылшын тілінен — М.: Экономика, 1988. — 215 б.
- 2 Фейгенбаум А. Өнім сапасын бақылау. М.: Экономика, 1986. — 471 б.
- 3 Родионов, А.В. Кәсіпорынның беделін басқаруды ұйымдастыру [Мәтін] / А.В. Родионов // Өндірісті ұйымдастырушы. Воронеж, 2006. — No 3 (30). — P. 28-31
- 4 Juran J. M. Сапа сәулетшісі. Доктор Джозеф М.Джуранның өмірбаяны. McGraw-Hill, 2014, 379 бет.
- 5 Харрингтон Дж. Американдық корпорациялардағы сапа менеджменті Баспа: М.: Економіка, 2019— 317 б.
- 6 Тагути Г.М. Оңтайлы дизайн сапа техникасы ретінде// Сапаны басқару әдістері: -2016 - № 9 – С.27-35
- 7 Сапа экономикасы. Негізгі принциптер және олардың қолданылуы /Ред. Г. Кампанелла: Транс. ағылшын тілінен — М.: Стандарттар және сапа, 2015. — 232 б.
- 8 Иняц Н. Сапа шағын энциклопедиясы. 3-бөлім: Сапаның қазіргі тарихы / Бас редактор. Ю.В. Василькова және Н.Н. Анискина: Транс. хорват тілінен. — : Стандарттар және сапа, 2013. — 223 б.
- 9 Өркениет тарихындағы сапа. Эволюция, тенденциялар мен перспективалар / Ред. Джурана. — М.: Стандарттар және сапа, 2014. - 208 б.
- 10 Смагина М.Н., Герасимов Б.И., Пархоменко Л.В. Сапа менеджменті жүйесінің процестері. - Тамбов: Тамбов баспасы. күй. техникалық университет. - 2016. - 100 ж.
- 11 Никифоров А.Д.Сапа менеджменті: Университеттерге арналған оқулық — М.: Дрофа, 2014. — 720 б.
- 12 Өнім сапасын басқару: Оқулық / ред. Новицкий Н.И. - 2-ші басылым. - М.: Жаңа білім, 2016. - 367 б.
- 13 Жовнир Н.В. Коммерциялық емес ұйымдардағы өнім сапасын басқарудың теориялық аспектілері// OSU хабаршысы No13 (132)/2020 ж. желтоқсан — б. 167-172 24 Павленко Л.Г. Сапа саясаты — әр орындаушыға. //Сертификаттау.- 2007.- No1.- б. 7. 25 Мазур И.И., Шапиро В.Д. Сапа менеджменті. Оқулық. - М.: Омега-Л, 2006. - 400 ж.
- 14 Огвоздин В.Ю. Сапа менеджменті. М.: Бизнес және қызмет, 2014. - 160 б.
- 15 Бримжарова, Сауле Урумбаевна Мұнай өнеркәсібі кәсіпорындарында сапа менеджменті жүйесін енгізу механизмі 2006 ж., Мәскеу
- 16 Аристов О.В. Сапа менеджменті: оқулық. - М.: Инфра-М., 2013. - 238 б.
- 17 Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Сапа менеджменті: оқулық. — М.: Инфра-М, 2023. — 212 б.
- 18 Антонова, И.И. TQM принциптері мен «үнемді өндіріс» концепциясы арасындағы байланыс / И.И. Антонова
- 19 Колчин, А.Ф. Өнімнің өмірлік циклін басқару /А.Ф. Колчин, М.В. Овсянников, А.Ф.Стрекалов, С.В.

- 20 Мишин, В.М. Өнімнің сапасы мен бәсекеге қабілеттілігін басқару: Оқу құралы / В.Н. Мишин. – М.: ГАУ, 2002. – 81 ж. .
- 21 Москвин, В.А. Бизнестегі сапа менеджменті: Кәсіпорын басшыларына, банктерге, тәуекел менеджерлеріне арналған ұсыныстар / В.А. Москвин. – М.: Қаржы және статистика, 2006. – 384 б. .
- 22 Огвоздин, В.Ю. Сапа менеджменті. Теория және практика негіздері: Оқу құралы / В.Ю. Огвоздин. – М.: «Дело и сервис» баспасы, 2005. – 406 б.
- 23 Ог олева. - М.: Инфра-М, 2005. - 240 ж. .



Отчет подоби́я

Метаданные

Название организации

Satbayev University

Название

Кәсіпорынның процестерін жетілдіру негізінде сапа менеджменті жүйесін жақсарту

Автор

Научный руководитель / Эксперт

Серікова Айтолқын Мұратқызы Оразкуль Дуйсенбекова

Подразделение

ИЭИМ

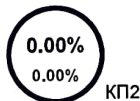
Объем найденных подоби́й

КП-ия определяют, какой процент текста по отношению к общему объему текста был найден в различных источниках.. Обратите внимание! Высокие значения коэффициентов не означают плагиат. Отчет должен быть проанализирован экспертом.



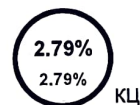
25

Длина фразы для коэффициента подоби́я 2



3798

Количество слов



33874

Количество символов

Тревога

В этом разделе вы найдете информацию, касающуюся текстовых искажений. Эти искажения в тексте могут говорить о ВОЗМОЖНЫХ манипуляциях в тексте. Искажения в тексте могут носить преднамеренный характер, но чаще, характер технических ошибок при конвертации документа и его сохранении, поэтому мы рекомендуем вам подходить к анализу этого модуля со всей долей ответственности. В случае возникновения вопросов, просим обращаться в нашу службу поддержки.

Замена букв		1
Интервалы		0
Микропробелы		0
Белые знаки		0
Парафразы (SmartMarks)		0

Подобия по списку источников

Ниже представлен список источников. В этом списке представлены источники из различных баз данных. Цвет текста означает в каком источнике он был найден. Эти источники и значения Коэффициента Подоби́я не отражают прямого плагиата. Необходимо открыть каждый источник и проанализировать содержание и правильность оформления источника.

10 самых длинных фраз

Цвет текста

ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР	НАЗВАНИЕ И АДРЕС ИСТОЧНИКА URL (НАЗВАНИЕ БАЗЫ)	КОЛИЧЕСТВО ИДЕНТИЧНЫХ СЛОВ (ФРАГМЕНТОВ)
------------------	--	---

из базы данных RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР	НАЗВАНИЕ	КОЛИЧЕСТВО ИДЕНТИЧНЫХ СЛОВ (ФРАГМЕНТОВ)
------------------	----------	---

из домашней базы данных (0.00 %)

ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР	НАЗВАНИЕ	КОЛИЧЕСТВО ИДЕНТИЧНЫХ СЛОВ (ФРАГМЕНТОВ)
------------------	----------	---