



№25 Дәріс

**Тақырыбы: Сапа менеджмент жүйесінің
халықаралық стандарты. Сапа
менеджменті жүйесін стандарттарын
жетілдіру .**




Дәрістің мазмұны:

1 Сапа менеджмент жүйесінің халықаралық стандарты.

2 Сапа менеджменті жүйесін стандарттарын жетілдіру .


Қазіргі таңда өнімнің сапасы бірінші орынға қойылуда. Сондықтан кәсіпорында сапа менеджментін енгізу өзекті мәселе болып отыр.

Кәсіпорын өнімінің сапасы неғұрлым төмен болса, соғұрлым бұл кәсіпорын бәсекеге қабілетсіз болып табылады. Кез келген кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігі оның өндіретін өнімінің немесе қызметінің сапасымен анықталады. Тұтынушылар әрқашан сапалы өнімді төмен бағамен сатып алуды ұнатады. Мұндай талаптарды бизнестің эволюциясы арқылы көруге болады. Мәселен: 1950 жылдары бизнестің негізі: «өндірістік шығындар мен тарату шығындары + қажетті табыс = баға» болса, ал 1990 жылдары нарықтағы бәсекелестіктің артуына байланысты бизнестің шарты өзгерді. Өндірушілер келесі формуланы қолдана бастады: «нарықтық баға — өндірістік және тарату шығындары = пайда»




Сапа – бұл бірнеше анықтамалардан тұратын өте күрделі философиялық, экономикалық және әлеуметтік категория болып табылады. Әдетте біз сапаны – белгілі бір критерияларға, нормаларға, талаптарға, стандарттарға сүйене отырып анықтаймыз.


Стандарттау жөніндегі Халықаралық ұйым (ИСО) сапаға келесідей анықтама береді: «Сапа – бұл өнімдер мен қызметтер құрамындағы жиынтық қасиеттері арқылы сертті және болжамдалған қажеттіліктерді қанағаттандыру қабілеті.» (ИСО 8402-94)




Нарықтың жоғарғы технологиялық деңгейдегі бұйымдар мен сапалы тұтыну тауарларына толығуы – экономиканың толық өркендеуінің белгісін көрсетеді. XX–шы ғасырдың 80-ші жылдары бәсеке қабілеттілікті қамтамасыз етуде сапа негізгі маңыздылыққа ие болды. Әлемдік нарықта тұтынушылардың 80 пайызы тауарды сатып алуда бірінші оның сапасына мән берді. Мәселен: Батыс Еуропа елдерінде кейбір тауарлар сапа сертификатынсыз нарыққа шығуына рұқсат етілмейді. Ал, басқа да сертификатталмаған тауарлар, сертификатталған тауарлардан екі есе төмен бағамен сатылуы тиіс деген заңнамалар бекітілген.




Елбасы Н.Ә.Назарбаевтың 1-наурыз 2006 жылғы Қазақстан халықтарына жолдауында «Қазақстан әлемдегі бәсекеге барынша қабілетті 50 елдің қатарына кіру стратегиясын ұсынды». Бұл жұмыстың мақсаты осы стратегияға байланысты отандық кәсіпкерлердің бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату тәсілдерін іздеу. Өнімнің сапасын жетілдіруде сапаны басқару жүйесінің халықаралық тәжірибесін қолдану, оның ішінде ИСО 9000 сериялы стандарттарын енгізу қажеттілігін айқындау.



Қазақстан сыртына өз өнімін халықаралық стандартқа сай шығару кәсіпорын үшін ең басты міндет болады, себебі қазіргі кезде сапа менеджменті клиенттердің талаптарын толық орындау және өндіріске қойылатын сапа жағынан ең дұрыс амал- тәсіл ретінде қабылданады. Сапа менеджментінің стандарты сапасыз өнімді өндіру немесе сапасыз қызмет көрсету практикалық түрде мүлде мүмкін болмайтын түрде жұмыс істейді. Сапаны халықаралық стандарт төңірегінде компанияларды сертификатай отырып, осы аздаған шығынды алып тастауға болады.


- 
- Сапаның халықаралық стандарты төменгі жолмен кәсіпорынның бәсекелестігін көтереді:
- сәйкес емес өнімнің саны жөніндегі нөлге дейінгі мағлұматтар; клиенттер жағынан шағымның аз болуы;
 - кепілді қызмет көрсету көлемін төмендетуі;
 - уақыт пен қаржыны барынша көп үнемдеуді қамтамасыз ету;
 - сапаның тұрақтылығына кепілдеме;
 - ресурстарды тиімді қолдану.

Халықаралық сапа стандартының көп түрінің ішінде әрбір экспорттаушы-кәсіпорын – салалық қатыстылығына қарамай Сапа Менеджментінің Жүйесіне сай құрылатын базалық стандарт ISO 9001 болып табылады. Тағам өндірісінің өз еркімен сертификаттауға өту жағдайында тағам саласында жұмыс істейтін экспорттаушы-кәсіпорындар үшін тағам өндірісінің қауіпсіздік менеджментіне бағытталған ISO 22000 және HACCP халықаралық стандарттарын ендіру табанды қажеттілік болады. Медициналық салада жұмыс істейтін экспорттаушы-кәсіпорындар үшін халықаралық стандарт ISO 13485 медициналық тағайындауындағы өнімді өндіру барысындағы сапаның менеджмент жүйесі бойынша жұмыс істегені маңызды.




Әрбір кәсіпорын үшін ISO 9001 негізгі халықаралық сапа стандарттары болып табылады. Оның көмегімен менеджмент сапасының жүйесі құрылады, қысқаша МСЖ. ISO 9001 стандартының ерекшеліктері неде? Сапа жеке өнім үшін ғана емес, бүкіл кәсіпорынның жұмыс шегінде қарастырылады. Стандартты қолдану үшін аймақтық немесе басқа шектеулер жоқ, оны кәсіпорынның әрбір меншік түріне, әрбір көлемде және әрбір елде пайдалануға болады.

Стандарт халықаралық сертификаттауға өтуге рұқсат береді. ISO 9001 халықаралық сертификат әлемнің әрбір нүктесінде танылады.



Халықаралық стандарттың мәнін түсіну Сапа менеджментінің жүйесі құжаттар айналымына: құжаттарды толтыруға, нысандарды толтыруда талаптарды сақтауды бақылауға және т.б. бағытталады деген қате пікір бар. Құжаттарды дұрыс басқару – бұл сапа жүйесін құраушылардың бірі ғана екендігін дұрыс түсіну керек. Яғни, ол ұйымның ішінде болсын немесе сыртында болса да құжаттар қозғалысын реттеуге көмектеседі.



Сапа менеджменті жүйесі – бұл басқару тетігі. Сондықтан жүйенің «рулінде» топ-менеджердің болғаны маңызды. Егер де негізгі жауапкершілік жеткілікті жауапкершілігі және өкілдігі жоқ қызметкерге жүктелсе, онда бұл халықаралық стандарттар сапасына дұрыс енуге және оны ары қарай жалғастыруға нақты қауіп-қатер туғызады. Стандарт талаптарын әрбір қызметкерге жеткізу Өкінішке орай, менеджмент жүйесін енгізуге формальді түрде қарайтындар да бар.



Өнім өндіру немесе қызмет көрсетумен тікелей байланысты:

- өнім шығаруда технологиялық талаптарды және өнімге қызметке техникалық талаптарды сақтау;

- белгіленген заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес келуі;

- бақылау-өлшеу аспаптарын басқару үдерісі;

- өнім сапасын бақылау;

- шағымдар мен наразылықтармен жұмыс;

- сәйкес емес өнімді басқару.

Шашыраңқы құжаттарды жүйелі құжаттар айналымына аудару:

- барлық тәртіптерді, регламенттерді, ішкі есептік нысандарды бір қалыпқа келтіру;

- қайталанатын немесе қажет емес құжаттарды шығару.

Кадрлық құжаттарды дәстүрлі қарапайым жүргізуден қызметкерлерді басқаруға көшу:

- қызметкердің құзіреттілігін үнемі бағалауды реттеу;

- жыл сайын негізделген жоспарлау және

қызметкерлердің біліктілігін арттыру және оқыту;

- қызметкерлердің бейімделу және мотивация тәртібін енгізу және т.б.



Жауапкершілікті бөлуге жаңаша тұрғыдан қарау:


- Лауазымдық нұсқаулар мен бөлімшелер туралы Ережелерге толық тексеру жүргізу, халықаралық стандарттың талаптарын ескере отырып оларды қайта өңдеу;

- әрбір тәртіпте немесе СМЖ-ның жұмыс нұсқаулығына жауапкершілікті анық жазу.

Сатып алу механизмін қайта құру:

- бағалау критерийін әзірлеу және өнім берушілерді бағалау және үнемі бағалауды енгізу;

- альтернативті негізде таңдалған және бекітілген өнім берушілердің тізімін құру. Жобалау және өңдеу тәртіптерін әзірлеу және кәсіпорын жаңа модификациалы өнім немесе қызметті шығаруға шешім қабылдаған кезде оны әрдайым қолдану.

- 
- СМЖ-ның әрбір үдерісін мониторингпен қамту:
- бақылаудың сыни межелін сәйкестендіру;
 - бұл межелдерде үдерістің сапасын бақылау параметрлерін анықтау (температура, шарттар саны, мерзімі және т.б.);
 - әрбір параметрге нормативті көрсеткіштер орнату;
 - бақылау механизмін әзірлеу және енгізу.

Жүйенің ішкі аудитін реттеу:

- ішкі аудит командасын құру және оқыту;
- ішкі аудиттің жылдық жоспарын дұрыс әзірлеу;
- ішкі аудиторларды объективті түрде үйрету

және аудиттерді толық мөлшермен өткізу, арнайы есеп беруде нәтижелерін реттеу. Барлық қызметкерге түзетуден ескертуші әрекеттерге көшудің маңыздылығын түсіндіру. Менеджмент жүйесінің барлық элементтерін талқыға салу.

Сапа менеджменті жүйесін талдау:

- күнделікті өтілу керек;
- СМЖ-ның барлық үдерісін қамту керек;
- өнімді қызметті, үдерісті және барлық Жүйені үнемі жақсартуға бағытталуы керек.



Ұсынылатын әдебиет:

1 «Техникалық реттеу туралы» ҚР Заңы. 2000ж.

2 Основы стандартизации, метрологии, сертификации и менеджмента качества. Учебное пособие под редак. Тазабекова Алматы.: 2003 г. - 450 с.

3 Е.М. Лифиц Основы стандартизации, метрологии и сертификации. М.: Юрайт, 2000 г. - 465 с.



Назарларыңызға рахмет