

С.Сейфуллин атындағы Қазақ агротехникалық университетінің 60 жылдығына арналған «Сейфуллин оқулары– 13: дәстүрлерді сақтай отырып, болашақты құру» атты Республикалық ғылыми-теориялық конференциясының материалдары = Материалы Республиканской научно-теоретической конференции «Сейфуллинские чтения – 13: сохраняя традиции, создавая будущее», посвященная 60-летию Казахского агротехнического университета имени С.Сейфуллина. - 2017. - Т.1, Ч.4. - Б.115-119

САПАНЫ БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІНІҢ ҚАЖЕТТІЛІГІ ЖӘНЕ ОНЫҢ ДАМУ КЕЗЕҢДЕРІ

Джамбулова Б.

Шығарылатын өнімнің сапалы болуы тұтынушыға қандай экономикалық пайда әкелсе, соншалықты өндірушіге де өз пайдасын әкеледі. Тек жоғары сапалы өнімді пайдаланумен байланысты шығындар азаяды, тұтынушы үшін пайдалы әсер өседі, ал өндіруші үшін өнім сапасының жоғары болуы өткізу және сату көлемінің кеңеюі әсерінен табыс пен пайданың көбеюіне мүмкіндік туғызады. Егер өнім сапасы жоғары болса, табыс пен пайда көбейе түседі. Осы мақсатқа тек кәсіпорын тиімді түрде өнімнің сапасын басқару арқылы ғана жетуге мүмкін екендігі сөзсіз.

Өнімнің сапасын басқару – сапа талаптарын қанағаттандыру, оның ішінде жобалау-конструкторлық және өзара шарттық талаптарға сай келуі үшін пайдаланатын әдістер мен қызметтер жиынтығы. Ал сапаны басқарудың нысанына өнімнің сапасына әсер ететін үрдістер жатады. Олар өнімнің өмір сүру циклының өндіріске дейінгі, өндіріс сатысында және өндірістен кейінгі сатыларында кездеседі. Өнім сапасын басқару – оның өңдеуінде, тұтынуында немесе өндірілуінде өнім сапасының қажетті деңгейін ұстау. Өнім сапасына әсер ететін шарттар мен факторларда өнім бақылауы жүйелік жолмен жүзеге асырылады.

Сапаны басқару - сапаның процесті басқаруға, кәсіпорын бөлімшелерінің қанағаттандырусыз қызметін жоюға бағытталған талаптарын орындау үшін қолданылатын қызмет әдістері мен түрлері. Сапаны жүйелік ұйымдастыру шегінде сапаны қамтамасыз ету сапа жүйесінің функцияларының орындалуын білдіреді. Сапаны басқару - жетекші қызметтің пайдалылықтың жеткілікті мөлшерде жоғары деңгейіне ие және тұтынушылар сұранысын қанағаттандыратын тауардың жобалануын, дайындалуын және сатылуын қамтамасыз ететін түрі [1].

Сапаны басқару жүйесі әр ұйым, кәсіпорын үшін жеке дара. Алайда, әлемдік тәжірибе осы жүйелерді қолдануға болатын ортақ қасиеттерін топтастырып, қалыптастырды.

Сапаны басқару жүйесі жоспарлау, жүзеге асыру, бақылау этаптары бойынша жүзеге асырылады. Ал кәсіпорын өнімінің сапасын басқару осының бір үзбесі болып табылады.

Жоспарлау қызметі кәсіпорынның басқару тиімділігін, техникалық деңгейін, өнім сапасының деңгейін анықтайды. Бұл қызмет түріне кәсіпорын басшылығының нарықты зерттеудегі нәтижелерді талдау барысында стратегияны қарастырып, талдау жүргізу жатады.

Бақылау қызметінде тауардың жарамдылығы нарықтағы өтімділігімен анықталады. Мұнда өнім дайындау және нарыққа түскен кезінде негізгі қасиеттеріне баға беру шаралары іске асырылады.

Ал жүзеге асыру қызметінде өнімнің техникалық талаптарға сай, сай еместігін, егер сәйкес келмесе мүмкіндігінше осы көрсеткіштерді жақсарту мәселесі қарастырылады. Технологиялық процестерді жобалауды, қолданылатын қондырғы және бақылау әдістерінің түрлерін анықталады.

Кәсіпорынның барлық қызметтері мен бөлімшелері үлкен жауапкершілікпен қарап, өздеріне жүктелген міндеттерді сапалы түрде орындап отыруы аталған қызметтердің дұрыс түрде жүргізілуіне әкеп соғады.

Мемлекеттік стандарттарға сай, өнім сапасын басқару - бұл өнім сапасына әсер ететін жағдайлар мен факторларға мақсатты бағытта ықпал ету және сапаны жүйелі түрде бақылау арқылы жүзеге асырылатын өнімді өңдеу, өндіру, айналымы және пайдалану немесе тұтыну кезінде өнім сапасының қажетті деңгейін орнату, қамтамасыз ету және қолдану.

Өнім сапасын басқару – өнімді өңдеу, тұтынунемесе өндіру кезінде оның сапасын қажетті деңгейде ұстау. Өнім сапасына әсер ететін шарттар мен факторларда өнім бақылауы жүйелік жолмен жүзеге асырылады [2].

Өнім сапасын басқарудың негізі - сапаны басқарудың негізгі функцияларын тиімді жүзеге асыруды қамтамасыз ету. Сол себепті, өнім сапасын тиімді басқару жоғары сапалы өнім жасауды және оны толықтай пайдалануды қамтамасыз ете отырып, жоспарлы, тұрақты мақсатқа жетуді бағыттайды.

Өнім сапасын басқаруды барлық деңгейлердегі сапасы тиімді өнім жасауды және оны толықтай пайдалануды қамтамасыз етуші жағдайлар мен факторларға тұрақты, жоспарлы, мақсатты бағытталған ықпал ету үрдісі. Өнім сапасын басқару механизмі сапаны басқарудың негізгі функцияларын тиімді жүзеге асыруды қамтамасыз етуі тиіс. Өнім сапасын басқарудың келесідей функцияларын бөледі:

- өткізу нарықтарын және тұтынушылардың өнімді тұтыну бағаларына, оларды иелену шығындырының деңгейіне, сапаға қоятын талаптарын зерттеу, өнім сапасының деңгейі көрсеткіштерін жоспарлау;

- шикізат пен материалдарды жеткізушілерді бағалау;

- технологиялық, материалдық-техникалық қамтамасыз ету;

- ақпараттық, нормативті және құжаттық қамтамасыз ету;

- еңбекті ұйымдастыру және еңбекті жетілдіру;

- кадрларды өнім мен жұмыстар сапасын жоғарылату әдістеріне оқытуды және даярлауды ұйымдастыру;

- кадрларды іріктеу және орналастыру, жұмысшыларды және жұмыссапасын аттестаттау, өнімдерді жарнамалау:

- өнім сапасын басқаруды құқықтық қамтамасыз ету;

- өнімдерді тікелей бағытында пайдаланғаннан кейін утилизациялауды қамтамасыз ету [3].

Өнімнің сапасын басқару кәсіпорындарда бірталай міндеттерді шешуге мүмкіндік береді:

- Жоғары сапалы өнімді тұрақты өндіруді қамтамасыз ету;
- Өндірілетін өнім көлемін ұлғайту және оны өткізетін нарықты табу;
- Шығарылатын өнімнің жоғары бағада сатылатын түрін қарастыру;
- Өнімнің бәсекеге қабілеттілігі және қаржы тұрақтылығы жөніндегі мәселелерді шешу.

Маркетингтік коммуникация тұтынушыларғы ықпал ету мақсатында шығарылатын тауарлар мен көрсетілетін қызметтерге сұранысты қалыптастыру мен ынталандыруға бағытталған шаралар жүйесі болып табылады. Маркетингтік коммуникация түрлеріне: жарнама, өткізуді ынталандыру, жеке сату, қоғаммен байланыс.

Қазіргі заманғы кәсіпорындардың тауарларын қалыптастыру, қамтамасыз ету және ұстап тұру процестеріне қажетті ұйымдастырушылық, экономикалық және құқықтық құралдарды тиімді пайдалануды үйрену қажет. Өнім сапасын басқару саясаты үнемі жалғаса беруі тиіс. Сонымен қатар, тек қана жүйелі, кешенді, өзара байланысты түрде техникалық, ұйымдық және экономикалық іс -шаралар ғылыми негізінде ғана тез және тұрақты түрде өнім сапасын жетілдіруге оңай жол табуға болады.

Сапа жүйесі сапаға әсер ететін өнім немесе қызметпен бір мезгілде басқа да әрекет түрлерімен жұмыс істей отырып өзара қатынаста болады. Оның әсері өнімнің өмірлік циклдың барлық кезеңдеріне таралады. Осы кезең түрлеріне мыналар жатады: нарықты зерттеу, іздену, материалдық - техникалық жабдықтау, маркетинг, өнімді өңдеу, кәсіпорынның өндірістік процесін дайындау, өнімді өткізу мен жіктеу, техникалық көмектер мен қызмет көрсету және т.б.. Қазіргі кездегі өнім сапасын басқаруда бірнеше тәсілдер қолданылуда. Бұл басқару жүйесінің өнім сапасын бақылауға және ақау болдыртпау мүмкіндіктерін алдын алуға, тікелей орындаушылардың еңбек нәтижесімен сапаға толықтай жауапкершілігін сезінуге, сонымен қатар адам факторын толықтай пайдалану, жұмысшылардың еңбегін мотивациялау арқылы шығармашылық потенциалын дамытуға мүмкіндік береді. Өнімді өндіру, оны дайындау және пайдаланудың барлық сатыларында, яғни бір сатыдан келесіге жылжу қағидасы бойынша туындаған сапаны қамтамасыз ету мәселелерін талдау және толығырақ зерттеу сапаны басқарудың маңызды элементі болып табылады.

Өнім сапасын басқару жүйесі – басқару ұйымдары мен басқару объектілерінің сапасы жоғары сатыда болуын қамтамасыз етуге бағытталған іс -шаралардың, әдістердің, құрал жабдықтардың жиынтығы.

Өнім сапасын басқару мақсатында кәсіпорынға сапа менеджмент жүйесін құру қажеттігін атап өткен жөн. Себебі ол тұтынушылардың қанағаттандыру және сұраныс күтімінің көтерілуіне жәрдемдеседі. Сапа менеджмент жүйесі тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыратын тауарға жетуге бағытталған кәсіпорынның менеджмент жүйесінің белгілі бір бөлігі болып табылады. Сапа менеджмент жүйесі өнімді қойылған талаптарға сәйкестігін айқындайтын болғандықтан, кәсіпорынның өзінде де және

тұтынушыларда да сенімділік туады. Сапа менеджмент жүйесін енгізу орындалып жатқан жұмыстың, өнімнің сапасын арттыруға және экономикалық көрсеткіштерді жақсартуға мүмкіндік береді.

А.Фейгенбаумның пайымдауынша, сапа басқару жүйесі кәсіпорын әрекетінің барлық функционалды облыстарына таратылады, яғни, нарықты зерттеуден бастап тұтынушыларға қызмет көрсетумен аяқталады. Сапа басқару жүйесін жобалау, қазіргі заманға сай ғылыми әдістерді қолдануды, жаңа техника мен технологияларды қолдануды қажет етеді.

Сапа басқару жүйесінде 10 жүйелікті көрсетуге болады:

- Өндірістік дайындықтың сапасын бағалау кезеңі;
- Өнім сапасын және үрдісін жоспарлау;
- Шығатын материалдарды жоспарлау, бағалау, бақылау;
- Өндіріс және үрдіс кезінде өнім сапасын бақылау және бағалау;
- Сапа туралы қайтымды хабар ағынының ұйымы;
- Жинау құралдарын және хабар берісін өңдеу;
- Қызметкерлерді оқыту мен дайындау;
- Қызмет көрсетудің сапасын қамтамасыз ету;
- Сапа басқару әрекетінің басшылығы;
- Үрдісті арнайы зерттеу [4].

Кәсіпорында сапа менеджментін енгізу барысында мынандай жағдайларды анықтау қажет:

- кәсіпорын жоспарының мақсаттарына жету жолында атқарылатын жұмыстардың нәтижелеріне баға беру, жаңа идеяларды қоса отырып осы мақсаттарды жүзеге асыру әдістерін көрсету;

- жұмыстың даму мақсаттылығын анықтау;

- үнемі талдау жүргізіп отыру, белгілі бір міндеттердің шешілу тәсілдерін талдау;

- ұйымдық жүйе құруға негізделген жұмыстарды анықтау.

Сапаны басқаруға қажетті ресурстарды, шараларды, үдерістерді және жауапкершілікті нақты білетін сапа менеджментінің жүйесін енгізу қажет, яғни, әрбір кәсіпорында өнім сапасын басқару жүйелі түрде жүзеге асырылуы тиіс. Өнімнің сапасын басқару стандарттау негізінде атқарылады және өнімнің сапасын түпкілікті бағалауда сертификаттау қолданылады.

Стандарт - белгіленген әрекет ету сферасы, пайдалану аумағы шегіндегі міндетті құжат. Яғни, стандарт дегеніміз - көптеген мүдделі жақтардың елеулі мәселелерге қарсылық білдіруді сипаттайтын, келісушілік негізінде әзірленетін және танылған органдардың бекітетін нормативтік құжаты болып табылады. Бұл жалпыға бірдей ережесі үшін стандарттаудың белгілі бір объектілердің жалпы мінездемесі, талаптары, принциптері және әдістері белгіленуі мүмкін.

Жалпы менеджмент және сапа менеджмент негізін Тейлор құраған. Тейлор жүйесінің ерекшелігі тауарлардың сапасын бақылайтын кадрлар өлшеу және жабдықтау бақылауын оқуға бағытталған. Алайда, бұл жүйенің бір кемшілігі мұндай жағдайда ақаулар өндірістің бастапқы кезінде емес, өндіріс соңында білінетін болды.

Осы кезеңде бақылаудың статистикалық тәсілдері дамыды. Оның негізін салушылар Эдвард Деминг және Джозеф Джуран болып табылады. Джуран сапаның бес элементін анықтаған болатын:

- жобалау – өнім және қызмет түрі қандай болуы қажет;
- орындау – жобалаушының тапсырысы мен нақты өнімінің арасындағы сәйкестілік;
- қауіпсіздік – өнімді тұтынушы үшін тәуекел етуі;
- жарамдылық – сенімділік, техникалық қызмет көрсету, ұзақ мерзімділік категориялары;
- пайдалану – тасымалдау, орау және сатылғаннан кейін қызмет көрсету.

Эдвард Деминг сапаны кең дәрежеде түсінудің негізгі әдісі менеджерлерге бағытталды, өйткені сапаға қол жеткізу мәселесінің 85%-ы өнімді өңдеу және өндіру кезінде қалыптасады деген көзқарасты ұстанды. Осылайша сапа менеджменті деген тұжырымды енгізді. Сапа менеджментінің негізгі өндірістік үрдістерді ғана жетілдіру емес, сонымен қатар тұтастай жүйені жетілдіру, сапа мәселелеріне компания басшыларының араласуы, компанияның барлық қызметкерлеріне сапаны қамтамасыз етудің негізгі әдістерін оқыту, қызметкерлерді жоғары сапалы еңбекке ынталандыру жолдарын жетілдіру бағдарламалары іске асырылды. Сапаны қамтамасыз етудегі сапа менеджментінің көмегімен бір уақытта өндірістік шығындарды азайтуға және өнім сапасын арттыруға қол жеткізілді [5].

Әлемдік нарықта бәсекелік күреске төтеп беруге нық тұратын өнеркәсібі дамыған елдерде заман талабына сай технологияларға негізделген және елдің бәсекеге қабілеттілігін арттырудың негізгі көздері болып табылатын салаларды, яғни биотехнология, нанотехнология, ядролық және ғарыштық технологияларды қарқынды дамытуға қомақты қаржы бөліп, үлкен зер салуда. Қазақстан үшін де аталған салаларды, сонымен қатар экономиканың басқа да басым бағыттарын дамыту арқылы индустриалды дамыған елдердің қатарына қосылу ең өзекті мәселелердің бірі. Сол себепті экономика салаларын жаһандану үдерісіне сәйкестендіре дамытуға, экономиканың шикізат экспортына тәуелділігін төмендетуге және әлемдік нарықта сапалы бәсекеге қабілетті өнім ұсынысына бағытталған сервистік-технологиялық экономикаға өтуге жағдай жасау қажет.

Көптеген дамыған елдерде әлемдік нарықта елдің бәсекеге қабілеттілігін арттырудың негізі болып табылатын салаларды, соның ішінде, заман талабына сай жаңа технологияларды енгізуге қомақты қаржы бөлініп, үлкен мән берілуде. Қазақстанда да экономиканың басым бағыттарын дамыту арқылы индустриалды дамыған елдердің қатарына қосылу ең өзекті мәселелердің біріне айналып отыр. Осы мақсатқа жетуде экономиканың салаларын жаһандану үдерісіне сәйкестендіре отырып дамыту, шикізат экспортына тәуелділікті жою, нарықтағы бәсекеге қабілетті сапалы өнім шығаруға бағытталған экономикаға өтуге жағдай жасау қажет. Осы салада өнім сапасын басқару әдістерімен тәсілдері тек бәсекеге қабілеттілікке төтеп беру

мақсатында қолданылмайды, сонымен қатар, әрбір елдің, кәсіпорынның және әрбір адамның әрі қарай дамып, жетілуіне өз септігін тигізеді.

Әдебиеттер тізімі

1. М.М.Нұрпейісова, Сапа басқару негіздері: Оқу құралы, Алматы, 2011 ж.
2. Д.Б.Курманғалиева, Квалиметрия және сапа өнімін басқару: Оқу құралы, Астана, 2007 ж.
3. Рысжан Менеджмент жүйесі және бәсекеге қабілеттілік//Егемен Қазақстан, 2011 ж
4. Әмірбекұлы Е. Өнімнің бәсекеге қабілеттілігі: Оқу құралы, Алматы – 2010.
5. Management innovation: correcting mistakes *Procedia Economics and finance* 23 (2015), p. 856-860 Прага, Аленова К.Т.