

- **Сапа** - бұл өнімнің тұтынушылықты ойдағыдай қамтамасыз ететін
- қасиеттер жиынтығы. Сапа дегеніміз-өзіндік сипатамасы жиынтығымен
- тұтынушының талабын орындау және ИСО халықаралық стандартындағы
- мағына бойынша, жиынтық сипаттамасы болып белгіленеді.
- Жалпы сапа-сәйкес сипаттамалардың қосындысының тұтынушы талаптарына сай келу дәрежесі.
- Өнім сапалығы оның жобалануы мен өндіріліп, пайдалануға
- тұрақтылығы нәтижесінде қалыптасады. Өнімнің сапа деңгейі шикізат пен
- материал сапалығынан, жұмысшылардың топталуы мен
- мамандандырылғанынан, олардың еңбегінің техникалық
- жабдықталғандығынан, өлшем тиімділігінен тұрады. Сондықтан өнім
- сапасын үнемі басқару керек.
- **Өнім сапасы** дегеніміз-өнімнің қолдану міндетіне байланысты
- жарамдылығын белгілі қасиеттермен және көрсеткіштер арқылы анықтау.

- **Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ)** – бұл мекемеде сапа саласындағы мақсаттар мен саясатты қалыптастыру және сол мақсаттарға жету үшін жасалған жүйе. СМЖ басқа жүйе секілді өзінің міндетімен, құрылымымен, элементтер құрамымен және өзара байланысымен сипатталады.
- Сапа саласындағы саясат – жүйенің негізгі құжаты.
- Ол СМЖ-ның қалыптасуын және қызметінің мақсатын, сонымен қатар қойылған мақсаттарға жету бойынша жоғары басшылықтың міндеттерін белгілейді

- **СМЖ келесі элементтерден тұрады: ұйым, процестер, құжаттар, ресурстар**
- **ИСО анықтамаларына сәйкес ұйым** – жауапкершілігі, өкілеттілігі және өзара қарым-қатынас бөліп таратылған қажетті құралдар мен қызметкерлер тобы.
- **Процесс** – «кірісті» «шығысқа» айналдыратын, қызметтің өзара байланысқан және өзара әрекеттесетін элементтер жиынтығы. Сонымен қатар процестің «кірісі» әдетте басқа процестің «шығысы» болып табылады. СМЖ-да процедура ұғымының мағынасы маңызды.
- **Процедура** – қызмет немесе процесті іске асырудың белгіленген амалы. Сөйтіп, процедура деп, бір жағынан, процесті (немесе процестердің жиынтығы), ал, екінші жағынан, процесті орындаудың дұрыс амалын қалыптастыруын айтады.
- **Құжат** – тиісті тасымалдаушыда орналастырылған ақпарат (маңызды деректер).
- **СМЖ-ның ресурстары** – сапа менеджментін қамтамасыз ететін ресурс (адами, уақытша, материалдық және т.б.).

- **Ұйымда СМЖ-ны әзірлеу үшін не қажет?**
- қызметтің негізгі процестерін сәйкестендіру;
- процестердің өзара әрекеттесуін және ретін белгілеу;
- жұмыс және процестерді бақылау тиімділігін қамтамасыз ету үшін қажетті әдістер мен критерийлерді анықтау;
- процестерді бақылау және жұмысты жүргізу үшін қажетті ақпаратпен және ресурстармен қамтамасыз ету;
- процесті бақылау, өлшеу және анализ жасау;
- жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу және процестерді үнемі жақсарту үшін қажетті шараларды қабылдау.

Стандарттың жаңа нұсқасында (ИСО 9000:2000) кәсіпорынның сапаны басқару жүйесінің талаптары түрінде сапа менеджментінің сегіз негізгі принциптері қабылданған.

- 1 принцип. Тапсырыс берушіге «фокус». Ұйым тапсырыс беругілерге тәуелді және сол себепті ағымдағы және болашақтағы тапсырыс берушінің қажеттілігін түсінуі, тапсырыс берушінің сенімін артуға ұмтылуы тиіс.
- 2 принцип. Басшылық (лидерлік). Басшылар ұйымның мақсаты мен стратегиясын орнатады; олар жұмысшылардың кәсіптік қызметінің кеңістігін, ортасын құрып, ұстайды, бұл қызметкерге масқатқа жетуге қатысуына мүмкіндік береді.
- 3 принцип. Қызметкердің қатысуы (тартылу). Қызметкер – ұйымның ең негізгі байлығы; қызметкерлердің ұйым қызметіне саналы, белсенді қатысуы қосымша табыс береді.
- 4 принцип. Үрдістік тәсілдеме. Ресурстарды және қызметтерді басқару процесс ретінде қарастырылғанда, қалаған нәтижег қол жеткізу біршама тиімдірек. Үрдістік тәсілдеме ұйымға өзара байланыс қызметін орнатуға және байқауға көмектеседі.
- 5 принцип. Менеджментке жүйелік бағыт. Берілген мақсаттарға жеткенде өзара әрекет ететін процесстерді сәйкестендіру, түсіну және басқару ұйымның тиімділігін, экономикасын жақсартады.
- 6 принцип. Үздіксіз жақсарту. Қызметті үздіксіз жетілдіру ұйымның тұрақты мақсаты болуы тиіс.
- 7 принцип. Дерек негізінде шешімдер қабылдауға бағыт. Тиімді шешімдер мәліметтерді, ақпараттарды және құзыреттілікті фактологиялық талдауға негізделуі тиіс.
- 8 принцип. Жеткізушілермен өзара тиімді әріптестік. Ұйымдардағы сапаны басқарудың барлық процесстері нәтиженің мақсатынан бастап бағасына дейінгі толық қызмет кезеңін құрайтын қызметтерден тұрады.: мақсатты болжалдау, бағдарламалау (жоспарлау арқылы жобалау), бағдарламаны, талдауды және бақылауды (баға) жүзеге асыру.

- Деминг Уильям Эдвардс (ағылш. William Edwards Deming, 14 қазан 1900 — 20 желтоқсан 1993), әрі Эдвард Демингатымен белгілі — америкалық ғалым, статистик әрі сапаны басқару теориясы кеңесшісі. Деминг өзінің «ұқыпты өндіріс» атты Жапония және басқа да елдерде кеңінен пайдаланылатын мекемелерді қайтаұйымдастыру инновациялық ұсыныстары арқасында кеңінен танымал болды.
- Деминг Вайоминг штаты университетінде білім алып, Йель университет университетіне аспирантураға түскен.
- Деминг 1946 жылы негізі қаланған Америкалық сапа бақылау қоғамының негізін қалаушылардың бірі. Оған осы ұйымның ең құнды марапаты — Шухарт атындағы медаль тапсырылған.

Демингтің 14 принципі

- ▣ *Мақсат тұрақтылығы:* Алдыңызға мақсат қойып үздіксіз өнімдер мен қызметтеріңізді жақсартумен, дәл қазіргі пайда үшін емес, қорларыңызды ұзақ уақыттық мақсат пен қажеттеріңізді қамтамасыз ету үшін, бәсекеге қабілетті болу үшін және адамдарды жұмыспен қамтасыз ету үшін жұмсаңыз.
- ▣ *Жаңа философия:* Жаңа философия қабылдаңыз. Біз Жапония бастаған жаңа экономикалық дәуірдеміз. Біз әдеттегі қабылданған кідіріс, қателер, материалдар ақаулары, жұмыс қателері деңгейлерінде бола алмаймыз. Экономиканың одан әрі құлауын тоқтату мақсатында батыстық менеджмент стилін түрлендіру қажет.
- ▣ *Жаппай тексеруден құтылу керек:* ең алдымен өнімге сапаны «енгізу» арқылы сапаға жету тәсілі ретінде жаппай тексеріс пен бақылауды жою керек. Өндіріс кезінде де, сондай ақ сатып алынатын функцияларды жасау кезінде де «енгізілген» сапаның статистикалық дәлелдерін талап етіңіз.
- ▣ *Ең төменгі бағамен сатып алу тәжірибесін жою керек.* Оның орнына, бағасымен қатар, сапасын көрсеттеін айғақтар талап еті. Бір өнімнің сапасын статистикалық түрде дәлелдей алмағандардан бас тарту арқылы Бір сол өнімнің жеткізушілер санын қысқарту керек. Ұзақ мерзімдік өзара мойынсыну мен сенім орнату негізінде берілген компонентті тек бір өндірушіден алуға ұмтылу керек. Бұл жағдайдағы мақсат — бастапқы шығындарды ғана емес, жалпы шығындарды азайту.
- ▣ *Әр процесті жетілдіріңіз.* Барлық жоспарлау, өндіріс пен қызмет көрсету процестерін бүгін және әрқашан жетілдіру керек. Компанияның барлық іскерлігін және функцияларын жетілдіру, сапа мен өнімділікті жақсарту, осылайша шығындарды азайту мақсатында әрқашан ақауларды іздеңіз. Жасау мен жобалау, бөлшектер мен материалдарды жеткізу, құрылғыларғы қызмет көрсету мен оның жұмысын жетілдіру, ұйымды басқару мен мамандарды дайындау мен қайта дайындау жолдарын жақсарту жүйелерін үздіксіз жетілдіру — басшылықтың ең басты міндеті.

- *Мамандарды дайындау мен қайта дайындау тәжірибесін енгізіңіз:* Барлық жұмыскерлерді, басшылар мен бастықтарды қосқанда, олардың мүмкіндіктерін толықтай пайдалану мақсатында заманауи дайындау тәжірибелерін енгізу керек. Материалдар, тәсілдер, өнімдер мен құрылғылар, технология мен функциялардың, және қызмет көрсету жолдарындағы өзгерістерді қабылдап үлгеру үшін жаңа икем мен шеберлік керек.
- *Көшбасшылықты енгізіңіз.* Жұмыскерлерді өз жұмыстарын өте жақсы істету мақсатында көшбасшылық тәжірибесін жұмыс істеу тәсілі ретінде игеріп енгізу керек. Барлық деңгейлердегі басшылар жай цифрларға ғана емес, сапаға жауапты болу керек. Сапаны жақсарту автоматты түрде еңбек өнімділігін арттырады. Басшылар мен басқарушылар ақаулар табылғанда, құрылғылар істемей қалғанда, нашар құралдар, нақты емес жұмыс нұсқаулары болғанда және басқа сапаны төмендететін осындай факторлар болғанда дереу шара қабылдау керек.
- *Қорқыныштарды жою керек.* Әркім компания мүддесі үшін эффективтірек және өнімдірек жұмыс істеу үшін екіжақты эффектi байланыстарды қолдап және қорқу мен қобалжуларды, ұйым ішіндегі дұшпандықты жою мақсатында басқа да жолдарды пайдалану керек. Кез келген өзінің басшысы алдында қорқыныш сезімі бар жұмысшы басшысымен толыққанды серіктес бола алмайды. Бұл жағдайдағы күтуге болатын ең жақсысы — өкпелік бойсыну, яғни басшылықтың талап еткені де осы. Бірақ бұл жағдай ешқашан жақсы нәтижелерге әкелмейді. Шынайы серіктестік оқшауланған жеке талпыныста қарағанда одан да жақсы табыстарға жеткізеді. Бірақ ондай байланыс орнау үшін өзара сенім, құмет, өзіне сенімділік керек. Қорқынышпен жұмыс істейтіндер өздері қорқатын адамдарының көз алдына түспеуге тырысады. Негізгі тілегі — көрінбеу болып табылатын адамдардан потенциалды мүмкіндіктеріне сәйкес қайтарылымды қалай күтуге болады?
- *Бөлімшелер (қызметтер, бөлімдер) араларындағы тосқауылдарды жойыңыз.* Әр сала бөлімшелеріндегі адамдар: зерттеушілер, әзірлеушілер, өндірушілер, коммерциялық және әкімшілік өкілдері — барлығы өнімдер мен қызметтерде болуы мүмкін мәселелерді шешу мақсатында командаларда (бригадаларда) жұмыс істеулері қажет. Компаниялар көпшілігі функционалдық принципте ұйымдастырылған, ал олар функционалдық ықпалдастық шартында жұмыс істеулері қажет.
- *Бос үндеулер мен ұрандардан арылу керек.* Жұмыскерлерді қатесіз жұмыс істеу, өнімділіктің жаңа деңгейіне шақыру және т.с.с., ал сол мақсаттарға қалай жету жолдарын айтпайтын плакаттар, үндеу мен ұрандардан бас тартау керек. Бұндай үндеулер тек қана адамдардың ашуын туғызады; төменгі сапа мен өнімділіктің негізгі проблемалары жүйеге байланысты, сондықтан да оларды шешу қарапайым жұмыскерлерінің мүмкіндіктерінен тыс жатыр.

- *Кез келген сандық меже мен тапсырмаларды арылу керек.* Басшыларға сандық меже және жұмыскерлерге квота, кез келген норма орнататын жұмыс инструкциялар мен стандарттан арылу керек. Олардың орнына үздіксіз сапа мен өнімділікті арттыру мақсатында жоғарғы басшылар тарапынан қолдау мен көмекке алмастыру қажет.
- *Жұмыскерлерге өз еңбектерін мақтан тұтуға мүмкіндік беріңіз.* Жұмыскерлер мен басшыларды еңбектерін мақтан тұтуға мүмкіндік бермейтін бөгеттерден құтылу керек. Бұл басқалардан бөлек жыл сайынғы (жұмыскерлердің іскерлігін бағалайтын) аттестациялардан және мақсаттармен басқару тәсілдерінен арылу керек деген сөз. Және тағы да, менеджерлер, контролерлар, шеберлердің жауапкершілігі сандық көрсеткіштерден сапаға жетуге бағытталу керек.
- *Білімге құштарлықты қолдаңыз.* Барлық жұмысшылар үшін белсенді өзін өзі жетілдіруді қолдау және білім алу бағдарламасын қабылдаңыз. Ұйымдарға жай ғана адамдар емес, білім алу барысында жетіліп дами беретін жұмысшылар керек. Бәсекеге қабілетті болудың бірден бір қайнар көзі — білім.
- *Сапаны өсіру ісіне берілгендік пен жоғарғы басшылықтың іскерлігі.* Жоғарғы басшылық іскерлігінде толыққанды және тұрақты түрде сапа мен өнімділікті арттыру және жоғарғы принциптердің барлығын міндетті түрде іске енгізу немесе қолдану жауапкершілігі болуы тиіс. Әйтсе де, онымен қоймай, яғни жоғары тұжырымды шын жүреппен қабылдап қана қоймай оны толықтай түсініп, және қалай іске асыруға болатынын білуі тиіс. Жоғарғы басшылық құрамында жоғарыда айтылған 13 принциптің іске асуына күн сайын дем беріп тұратын жеке құрылым жасау керек. Жай қолдау ғана жеткіліксіз, бұл жерде нақты іскерлік керек.

Өнім сапасына әсер ететін факторлар

- Жалпы өнімнің бәсекелік қабілетін арттыруға бірнеше факторлар әсер
- етеді. Оларды 2-ге бөлуге болады: сыртқы және ішкі. Сыртқы факторларға
- мемлекет деңгейінде қабылданатын бағдарламалар мен заңдар жатады

	Факторлар	
	Ішкі	Сырқы
	Ішкі факторларға кәсіпорынның тиесілі сапалы өнім шығару қабілетімен байланысты факторлар жатады. Олар түрлі болып келеді.	Сырқы факторлар нарық қатынасы кезінде өнім сапасын қамтамасыз етуге үлкен әсерін тиігізеді. Бұлардың қатары көптеген түрлермен толығып отырады.
	Техникалық. Өнім сапасына тікелей әсер етеді. Яғни, жаңа техника мен технологияларды енгізу, жаңа материалдарды пайдалану, неғұрлым сапалы шикізат қолдану бәсекеге қабілетті өнім шығарудың негізі болып табылады.	Нарық және тұтынушылар талаптары
	Ұйымдастырушылық. Еңбек және өндірісті ұйымдастыру, өнім мен оның сапасына деген тәртіп пен жауапкершіліктің жоғары болуы, қызметкерлердің біліктілігі, сапаны басқару мен оны сертификаттау және т.б. Ұйымдастырушылық қызметтермен тығыз	Бәсекелестік
	Экономикалық. Өнім шығару мен оны іске асыру шығындарымен, өнімнің қажетті сапасын қамтамасыз ету шығындарымен баға жасау, сапалы өнім өндірісімен қамтамасыз ету үшін қызметкерлерді экономикалық ынталандыру жүйесімен шартты түрде таныстыру.	Өнім сапасы саласындағы нормативтік құжаттар
	Әлеуметтік-психологиялық. Ұжымдағы әлеуметтік- психологиялық орталық болуы, ыңғайлы жұмыс орындары қызметкерлердің өз өніміне деген мақтанышының болуы ықпал етеді.	Кәсіпорын имиджі