



Қазақстан Республикасы білім және ғылым министрлігі
С. Торайғыров атындағы Павлодар мемлекеттік университеті
Биотехнология кафедрасы

050727 «Азық-түлік өнімдерінің технологиясы» мамандық студенттеріне
арналған

«Тағам өнеркәсіп кәсіпорындарындағы сапа менеджмент жүйелері»
пәнінен
тәжірибелік (сарамандық) жұмыстарына

ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛАР

Павлодар

Әдістемелік нұсқауларына
бекіту парағы

ПМУ ҰС Н 7.18.1/05



БЕКІТЕМІН
Факультет деканы
_____ Т.К. Бексеитов

«___» _____ 2009ж.

Кұрастырушы: техника ғылымдарының кандидаты, доцент
Ахметова Н.Қ.
Биотехнология кафедрасы

050727 «Азық-түлік өнімдерінің технологиясы» мамандық студенттеріне
арналған
«Тағам өнеркәсіп кәсіпорындарындағы сапа менеджмент жүйелері»
пәнінен
тәжірибелік (сарамандық) жұмыстарына

ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛАР

Кафедра отырысында ұсынылған 2009 ж. «25» тамыз, № 1 хаттама
Кафедра меңгерушісі _____ Ж.А.Адамжанова

Агротехнология факультетінің оқу-әдістемелік кеңесімен құпталған 2009 ж.
«26» тамыз № 1 хаттама
ОӘҚ төрайымы _____ М.Е. Жагипарова

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	4
№ 1 тәжірибелік жұмыс. НАССР жүйесінің принциптері.....	5
№ 2 тәжірибелік жұмыс. Сапа түйіні.....	7
№ 3 тәжірибелік жұмыс. Сапа саласындағы саясат	9
№ 4 тәжірибелік жұмыс. ИСО 9001-2000 халықаралық стандарт.....	11
№ 5 тәжірибелік жұмыс. Сапа жүйелері элементтерінің құрамы және мазмұнына қойылатын талаптар	14
№ 6, 7 тәжірибелік жұмыс.Сапа жөніндегі жетекшілік.....	16
ҰСЫНЫЛАТЫН ӘДЕБИЕТ.....	23

КІРІСПЕ

Курс мақсаты: студенттер басқа пәндерді оқу үрдісінде алған білімдері негізінде сапа менеджменті жүйелерін құруды, жүйелерді басқаруды және сапа көрсеткіштері бойынша технологиялық үрдістерді басқаруды үйрету.

Курс міндеттері:

- студенттерге сапа менеджменті жүйелері, оның негізгі элементтері, жүйелердің конфигурациясы, дамуы, басқару элементтері туралы түсінік беру;

- студенттерге сапа менеджменті жүйелерінің элементтері, оларды басқару мүмкіндіктері, сапа менеджменті принциптері, жүйелерге қойылатын талаптар туралы білім беру;

- студенттерге өнімді бағалауды жүргізу, сапа жүйелерін талдауды, сапа менеджменті жүйелерін құруды, сапа менеджменті жүйелерін енгізу кезінде шешімдерді ұсыну және қабылдауды үйрету;

- студенттерге өнім сапасын бағалау, сапа жүйесін бағалау, сапа менеджменті жүйелерінің элементтерін құру, сапаға әсер ететін үрдістерді басқару, сапа менеджменті жүйелерінің құжаттамасын жасау әрекеттері бойынша тәжірибелік дағдыларын үйрету.

Курстың құрылымы:

«Сапа менеджменті жүйелері» курсы өткеннен кейін студент келесіні білуі керек:

- сапа жүйелерінің эволюциясын;

- сапа менеджментінің жүйелерін құру принциптерін, жүйелердің элементтерін;

- ИСО 9000 бойынша сапа жүйе моделін;

- кәсіпорында сапа менеджменті жүйесін құру және енгізу технологиясын;

- сапа жүйелерін ақпаратпен қамтамасыз етуін.

«Сапа менеджменті жүйелері» курсы өткеннен кейін студент меңгеруі тиіс:

- сапаны қамтамасыз ететін жүйелерді талдауды;

- сапа менеджменті жүйелерін құру және оларды басқару, талдау, түзету және жақсартуды;

- 9000/2000 сериялы ИСО стандарттарымен белгіленген әдістемеге сәйкес үрдістік тәсілдеме негізінде сапа менеджменті жүйелерін құруды.

№ 1 тәжірибелік жұмыс

Тәжірибелік жұмыстың тақырыбы: HACCP жүйесі принциптері

Жұмыстың мақсаты:

□. «Азық-түлік өнімдердің қауіпсіздік менеджментінің жүйелері» ИСО 22000 ХС негізгі принциптерімен танысу.

□. Тамақ өнімдерін өндірумен байланысты потенциалды тәуекелдер мен қауіптерді барлық кезеңдерінде анықтау және қауіптердің (тәуекелдердің) пайда болу ықтималдығын бағалау және оларды бақылау үшін сақтандырушы шараларды анықтау бойынша тәжірибелік дағдыларын үйрену.

Жұмыстың теориялық негіздемесі

Қазақстанның Бүкіләлемдік сауда ұйымына кіруі және оның әлемдік экономикалық жүйеге енуі кәсіпорындардан азық-түлік өнімдерін өндіру және сату кезінде қауіпсіздігін қамтамасыз ету осы заманға сай тәсілдерді енгізуді талап етеді.

Қазіргі уақытта халықаралық деңгейде өнімнің сапасы мен қауіпсіздігін бақылаудың кең тараған әдісі - шекті нүктелері бойынша қауіпсіздікті талдау жүйесі немесе Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) болып табылады.

Сыртқы нарыққа (Европа, АҚШ) шығу тағам өнеркәсіп кәсіпорындарында HACCP жүйесінің болуын талап етеді.

HACCP – бұл нақты тәуекелдер мен қауіптерді және оларды бақылау үшін сақтандыру шараларын анықтайтын жүйе.

Сапа менеджменті жүйелерінің (СМЖ) ережелерін және HACCP (тәуекелдерді талдау және шекті бақылау нүктелер) принциптерінде негізделген тамақ өнімдері қауіпсіздік жүйесін көптеген ұйымдар енгізді. Бұл екі әдісті бір-бірін өзара толықтыратындай бірлестіріп қолдануға болады. Бұл жағдайда олар менеджмент үрдістерін, сондай-ақ, өндірістік операцияларды басқарудың тиімді механизміне айналады.

ISO 9001:2000 стандартында ұйым орындайтын сапа саласында қойылған мақсаттарға жету үшін талаптар және қажетті үрдістер мен қорлар сипатталады. Стандарт сапа менеджменті жүйесі және өнім сапасына әсер ететін жұмыс (қызмет) түрлерін басқару әдістеріне арналған.

ISO 9001:2000 стандартында заңды және нормативтік құжаттарға, ережелерге тікелей сілтемелер жоқ. Бірақ, ұйым жұмысына әсер ететін жағдайда оларға тиісті рәсімдерде сілтемені міндетті түрде беру керек. Бұл нормативтік құжаттар жанама түрде СМЖ-нің бөлігі болып табылады.

Тамақ өнеркәсібінде тұтынушының басты талаптарының бірі – тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі. Тағам өнімдерін тұтыну кезінде уланбау керек, яғни өнімдердің құрамында қауіпті ингредиенттер болмау керек. Тамақ өнімдерінің қауіпсіздігі өнім сапасының барлық аспектілерінің міндетті құрамдас бөлігі болып табылады. HACCP жүйесі тамақ өнімдері қауіпсіздігімен байланысты болғандықтан, сапамен қауіпсіздік арасында қатаң байланыс болады.

Тамақ өнімдерін өндіру технологияларын жасау кезінде НАССР принциптерін жобалау кезеңінде енгізу тиімді.

ISO 9001:2000 стандарты бойынша сапа менеджменті жүйесі НАССР жүйесін енгізу үшін инфрақұрылымын ұсынады және НАССР жүйесі тәжірибесі мен рәсімдері бойынша қолайлы жетекшілік болып табылады, бірақ оның принциптерін айқындамайды.

НАССР жүйесінің жеті принциптері талаптардың талдап қорытылған көрсетілімі болып табылады. Оларды тиімді қолдану үшін ұйымның барлық үрдістерін және қосалқы қызметін толық түсіну керек.

НАССР принциптері өз табиғаты бойынша талдап қорытылған және кең бағытталуына ие болғандықтан оларды қолдану бойынша нұсқаулар жоқ.

№ 1 принцип

Өсіру, өңдеу, өндіру және таратудан бастап тұтынуға дейін тамақ өнімдерін өндіруімен байланысты әлеуетті тәуекелдер мен қауіптерді барлық кезеңдерінде анықтау. Қауіптердің (тәуекелдердің) пайда болу ықтималдығын бағалау және оларды бақылау үшін сақтандырушы шараларды анықтау.

№ 2 принцип

Тәуекелдердің пайда болу ықтималдығын болдырмау немесе төмендету үшін бақыланатын нүктелерді, рәсімдерді, үрдістердің кезеңдерін анықтау.

№ 3 принцип

Шекті бақылау нүкте бақылауда болу үшін сақталатын шектерін белгілеу.

№ 4 принцип

Жоспарланған сынау немесе өлшеулер көмегімен шекті бақылау нүктелерін бақылауын тексеру үшін жүйе жасау.

№ 5 принцип

Мониторинг нәтижесінде нақты шекті бақылау нүктесін бақылау жүргізілмегені анықталған жағдайда қолданылатын түзету әрекеттерін жасау.

№ 6 принцип

Тексеру рәсімдерін жасау және оларға НАССР-тың тиімді жұмысын (қызметін) растау үшін қосымша сынау және рәсімдерін енгізу.

№ 7 принцип

Берілген принциптерге және оларды қолдануына қатысты барлық рәсімдер мен есептер бойынша құжаттама жасау.

НАССР-тың екінші принципі шешімдерді қабылдау үрдісін көрсетеді. Сондықтан ол ISO 9001:2000 стандартының тарауларымен сәйкес келмейді. Бұл принцип НАССР-тың басқа принциптерін қолдануы қабылданған шешімдерге негізделгендіктен ол өте маңызды.

НАССР жүйесін енгізу және сертификаттау:

тұтынушылардың өмірі және денсаулығы үшін қауіптердің пайда болу тәуекелін болдырмау немесе жіберілетін деңгейге дейін төмендету арқылы өнім қауіпсіздігін сенімді қамтамасыз етеді;

тәуекелдерді басқару бойынша жұмыстарды реттеу және бағыттау өнім сапасының тұрақтылығын арттырады;

өнімді бес сұлба бойынша сертификаттауға мүмкіндік береді.

НАССР жүйесін құру кезінде ең күрделі кезең - есепке алынатын қауіпті факторларды таңдау.

Біріншіден, өнім қауіпсіздігімен байланысты белгілі қауіпті факторлардың (физикалық, химиялық, биологиялық) саны өте көп. Мысалы, тек қана микробиологиялық қауіптердің мыңнан асқан түрлері болады.

Екіншіден, зауыт мамандары барлық қауіпті факторлар санитарлық ереже және норма талаптарында есепке алынған деп санайды, бірақ бұл олай болмауы мүмкін.

Үшіншіден, бір қатар жағдайларда мамандардың отандық және шет елдік әдебиеттерінде, анықтамаларда сипатталған, бірақ жүйеленбеген ластану түрлері туралы ақпарат жеткіліксіз.

Төртіншіден, таңдау кезінде қауіпті факторлардың сараптық бағалауы жүргізіледі. Бұл әртүрлі кәсіпорындарда бірдей өндірістер үшін есепке алынатын факторлар құрамына маңызды ерекшеліктер енгізеді. Сондықтан ақпарат көздерін реттеу, шешімдерді қабылдау алгоритмін жасау, жұмыстарды жүргізу тәртібін белгілеу қажет (мысалы, әдістемелік нұсқау ретінде).

Тәжірибелік жұмыстың әдістемелік жабдықталуы

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.

2. ИСО 22000 Халықаралық стандарты. Азық-түлік өнімдердің қауіпсіздік менеджментінің жүйелері.

3. Тәжірибелік жұмысты орындау бойынша әдістемелік нұсқаулар

Тәжірибелік жұмыстың мазмұны мен орындалу тәртібі

1. Бірнеше жұмыс тобын (4-5 адамнан артық емес) құру;

2. Өнеркәсіптік өнім таңдап алу;

3. Таңдап алынған өнімді өндіруімен байланысты потенциалды тәуекелдер мен қауіптерді барлық кезеңдерінде анықтау және қауіптердің (тәуекелдердің) пайда болу ықтималдығын бағалау;

4. Қауіптерді бақылау үшін сақтандыру шараларың анықтау.

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп берудің талаптары

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп дайындалады. Есепке қойылатын талаптар:

жұмыстың тақырыбы мен мақсаты;

орындалған тапсырмалар;

қорытынды.

Бақылау сұрақтары

1. Өнім қауіпсіздігіне түсінік беріңіз.

2. НАССР жүйесінің негізі.

3. Тамақ кәсіпорындары үшін НАССР жүйесінің маңызы қандай?

4. НАССР жүйесінің мақсаты қандай?

5. Жүйенің маңызы және жүйені жасау принциптері.

6. Верификация дегеніміз не?

7. Жүйені енгізу үшін кәсіпорында қандай шарттар сақталу керек?

Жүйе әрекет ету үшін қандай жағдайлар қажет?

Әдебиет

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
2. ИСО 22000 Халықаралық стандарты. Азық-түлік өнімдердің қауіпсіздік менеджментінің жүйелері.

№ 2 тәжірибелік сабақ

Тәжірибелік жұмыстың тақырыбы: Сапа түйіні

Жұмыстың мақсаты: Сапа түйінінің құрылымын және элементтерін зерттеу

Тәжірибелік жұмысты орындаудың негізгі мақсаты мен міндеттері:

Жұмыс орындау нәтижесінде студентте **мынадай түсінік болуы керек:**

- өнімнің өмірлік циклін жобалау принциптері туралы;
- өнімді өндіруін ұйымдастыру негіздері туралы;
- өнімнің бәсекелестік қабілеттілік көрсеткіштері туралы

Студент білуі тиіс:

- сапа түйінінің құрамы мен құрылымын;
- сапа түйінінің элементтерінің белгіленуін;
- кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымын жасау принциптері;
- функцияларын және жауапкершіліктердің таратылу матрицасын жасау әдістемесін

Студент төмендегідей дағдыларға ие болу керек:

- ұйымдастырушылық құрылымын жасау;
- функциялары және жауапкершіліктерін таратылу матрицасын жасау;
- жұмыс нәтижелерін талдап қорыту

Жұмыстың теориялық негіздемесі

Сапа түйінінің моделі тұтынушылардың күтулерін енгізеді. Үрдістің жеке бөлімдері немесе фазалары сапа түйіні элементтерімен сипатталатын жауапкершілік түрлерін анықтайды. Сондықтан сапа түйіні өнімді жоспарлауын, жасауын және өндіруін қамтиды. Өндірістің жалпы процесінде әрбір саласы сапаға өз үлесін қосады. Өндіру процесінде барлық бөлімдердің игеру ғана дайын өнімнің жоғары сапасына әкеледі.

Сапа түйіні кәсіпорында әрбір қызметкер бір уақытта тұтынушы және жабдықтаушы болып табылатынын көрсетеді. Сапа жүйесі кәсіпорынның нақты қызметін есепке алумен жасалады, бірақ ол өнімнің өмірлік циклінің барлық кезеңдерін қамтиды.

Тәжірибелік жұмыстың әдістемелік жабдықталуы

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
2. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Талаптар
3. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар

Жұмысты орындау үшін студент „Квалиметрия және сапаны басқару„ және „сапа менеджментінің жүйесі„ пәндері бойынша әдебиетпен, ИСО 9000 халықарарлық стандарттарының ережелерімен, осы әдістемелік нұсқаумен танысу керек.

Тәжірибелік жұмыстың мазмұны мен орындалу тәртібі

1. Бірнеше жұмыс тобын (4-5 адамға артық емес) құру;
 2. Өнеркәсіптік өнім таңдап алу;
 3. Сапа түйінін қолдана отырып таңдалған өнім өндірісінің барлық маңызды кезеңдерін (маркетингтен бастап пайдаланудан кейін пайдаға жаратуға дейін) анықтау;
 4. Кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымының сұлбасын жасау;
 5. Сапа түйіні бойынша функциялардың таратылу матрицасын жасау. Вертикаль (тік) өсі бойынша сапа түйініне сәйкес өмірлік циклі кезеңі, ал горизонталь өсіне кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымымен сәйкес басшыларды, қызметтерді және бөлімдерді көрсетеді.
 6. Сапа түйіні элементтері бойынша қажетті іс-шаралардың тізімін көрсету:
 - техникалық талаптарды жобалау және жасау;
 - материалдық-техникалық жабдықтау;
 - өндірістік процестерді дайындау және жасау.
- Іс-шараларды кезеңдер бойынша құрып матрица немесе кесте түрінде көрсету керек.
7. Өнімнің бәсекелестік қабілеттілігін арттыру үшін қандай іс-шаралар жоспарлау.
 8. Жұмыс нәтижелері бойынша есеп дайындау.

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп берудің талаптары

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп дайындалады. Есепке қойылатын талаптар:

- жұмыстың тақырыбы мен мақсаты;
- орындалған тапсырмалар;
- өнімнің бәсекелестік қабілеттілігін арттыру бойынша ұсыныстар
- қорытынды

Бақылау сұрақтары

1. Сапа түйіні.
2. Сапа түйінінің элементтері.
3. Сапа түйінін құру алгоритмі.

Әдебиет

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.

2. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. сапа менеджментінің жүйелері.Талаптар
3. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар
4. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб.пособие. – Санкт-Петербург. Издательский дом "Бизнес пресса", 2000. – 336 с.
5. Международные стандарты серии 9000:2000-9004:2000. – М.: Издательство стандартов, 2000.

№ 3 тәжірибелік жұмыс

Тәжірибелік жұмыстың тақырыбы: Сапа саласындағы саясат

Жұмыстың мақсаты: Сапа жүйесінің „Сапа саласындағы саясат,, құжатының құрылымымен мазмұның зерттеу.

Жұмыс орындау нәтижесінде студентте келесі мынандай түсінік болуы керек:

- сапа саласындағы саясатты қалыптастыру принциптері туралы;
 - сапа жүйесінің „Басшылық жауапкершілігі,, элементтерінің белгіленуі.
- Студент білуі тиіс:
- „Сапа саласындағы саясат,, құжатының құрылымын;
 - „Сапа саласындағы саясат,, құжатының мазмұнына қойылатын талаптарды;
 - саясатты қалыптастыру әдістемесін және оны қызметкерлерге жеткізу.
- Студентте төмендегідей дағды қалыптасуы тиіс:
- құжат элементтерінің құрылымына және мазмұнына қойылатын талаптарды талдап қорыту;
 - кәсіпорынның мақсаттарын құрастыру және стратегиясын анықтау;
 - жұмыс нәтижелерін талдап қорыту.

Тәжірибелік жұмыстың әдістемелік жабдықталуы

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
2. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері.Талаптар
3. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар

Жұмысты орындау үшін студент әдістемелік нұсқаумен танысу керек, „Сапа саласындағы саясат,, құжатын жасау тәртібін білу керек және әр түрлі кәсіпорындардың сапа саласындағы саясатын қарастыруы қажет („Стандарты и качество,, журналындағы мақалалар бойынша).

Жұмыстың теориялық негіздемесі

Кәсіпорын нарықта сұраныста болу үшін оның сапа стратегиялық мақсаттарын - сапа саясатын - қалыптастыру өте маңызды болып табылады.

Кәсіпорынның сапаны қамтамасыз ету бойынша барлық маңызды құжаттары сапа бойынша жетекшілікке біріктіріледі. Барлық ережелер мен құжаттар бірге сапаны қамтамасыз ету жүйесін құрайды.

Сапаны қамтамасыз ету жүйесін құру алдында сапаның стратегиялық және тактикалық мақсаттарын анықтау керек. Яғни, кәсіпорынның сапа саясатын қалыптастырып оны орындау үшін міндетті ету керек. Сонымен қатар ұйымның құрылымын және құжаттама құрылымын анықтау қажет, сапаны қамтамасыз ету жүйесін құру және енгізу үшін жауапты тұлғаларды белгілеу және бұл міндеттерді орындау үшін қажетті құрал мен қаражат бөлінуі керек.

Сонымен, сапа жүйесінің ерекше міндеттерінің бірі — кәсіпорынның сапа саясатын құрастыру және жүргізу.

Сапа саласындағы саясат — жоғары басшылықпен ресми құрастырылған сапа саласындағы негізгі бағыттар және мақсаттар.

Белгіленуі — Сапа саясаты, кәсіпорын саясатының бөлімі ретінде, басшылық жауапкершілігіне енгізілу керек. Кәсіпорын басшылығы саясатты, мақсаттарын және сапа саласындағы өз міндеттерін анықтау және құжаттау керек. Басшылық сапа саласындағы жалпы саясатты түсінуін, оны жүргізуін және енгізуін қамтамасыз ететін барлық қажетті іс-шараларды қабылдау керек.

Сапа саласындағы өз саясатын, мақсаттары мен міндеттерін анықтау және құжаттауда басшылық мынандай принциптерді қолдану керек:

- сапа саласындағы саясат айқын болуы керек;
- саясат өнім шығаратын немесе қызмет көрсететін белгілі бір ұйымға қатысты болуы керек;
- орындалуы мүмкін мақсаттар қойылуы қажет.

Саясатты өткізу бойынша ұсыныстар:

1. Алдымен кәсіпорын үшін маңызды болып табылатын сапа саясатын анықтайтын принциптерді белгілеу қажет. Бұл принциптер төмендегідей болуы мүмкін: тұтынушының сұраныстарын қанағаттандыру, өнімді өткізу нарығын кеңейту және т.б.;

2. Осы принциптерге сәйкес ұзақ мерзімді, қысқа мерзімді мақсаттарға жетілу бойынша міндеттерді белгілеу керек. Мысалы, уақыттын белгіленген кезеңінде өнім сапасы бойынша шағым санын төмендету.

3. Сапа бойынша мақсаттарға жетуді бақылау стратегиясын анықтау. Яғни, кәсіпорынның мақсаттарына жету және принциптерін жүзеге асыру құралдары мен жолдарын белгілеу.

Сапа саясаты құжатталу, талқылау, келістіру және бекітуден кейін кәсіпорынның барлық деңгейдегі қызметкерлеріне жеткізілуі керек. Қызметкерлер сапа саясатын өздерінің күнделікті жұмыс барысында орындау керек.

Тәжірибелік жұмыстың мазмұны мен орындалу тәртібі

1. Бірнеше жұмыс тобын (4-5 адамнан артық емес) құру;
2. Әдістемелік нұсқаумен танысу.

3. „Белгілену,, және „Жүзеге асыру бойынша нұсқаулар,, бөлімдерін талдап, сапа саласындағы саясатты жүзеге асыру бойынша әрекеттер алгоритмін (принциптерін белгілеуден бастап төмен деңгейдегі жұмысшыларға жеткізуге дейін) құру.
4. Сапа саясатының үлгілерімен танысу.
5. Мысал ретінде бір кәсіпорын таңдап алып, сапа саласындағы саясатты құрастырыңыз.

Кәсіпорынның сапа саясатын құрастырғанда сапаны қамтамасыз ету жүйесінің принциптерін есепке алу керек:

- тапсырушылардың талаптарын қанағаттандыру;
- көрсетілген қызметтің, немесе шығарылатын өнім сапасын ұдайы арттыру;
- қызмет көрсету кезіндегі тиімділігі.

Тапсырушыны қанағаттандыру сапаның үш кілтті аспектілері арасында үйлесімділік болған жағдайда ғана қамтамасыз етіледі — жоғары басшылықтың жауапкершілігі, персонал мен материалдық құрал-жабдықтар, сапаны қамтамасыз ету құрылымы.

Бұл принциптерді жүзеге асыру жолдары:

- тапсырушының қажеттіліктерін және сапа сипаттамаларын айқындау;
- сапа деңгейіне жету мақсатымен шығындарды оңтайландыру;
- тапсырушының қанағаттандырылықсыздығын болдырмау үшін алдын алатын іс-шараларды жүргізу.
 - Сапаға қойылатын талаптарды тексеру.
 - Жұмыс бойынша есеп дайындау

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп берудің талаптары

Жұмыс бойынша есеп дайындалады. Есепке қойылатын талаптар: Есептің құрамына кіреді:

- тақырып аталуы және жұмыс мақсаты;
- сапа саласындағы саясатты жүзеге асыру бойынша әрекеттер алгоритмі;
- саясат құрылымы және элементтері мазмұнына қойылатын талаптар;
- белгілі бір кәсіпорынның сапа саясатының жобасы.
- қорытынды.

Бақылау сұрақтары

1. Сапа саласындағы саясат.
2. Сапа саласындағы саясатты кім ұсынады?
3. Сапа саласындағы саясатқа қандай талаптар қойылады?

Әдебиет

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
2. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері.Талаптар

3. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар
4. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб.пособие. – Санкт-Петербург. Издательский дом "Бизнес пресса", 2000. – 336 с.
5. Международные стандарты серии 9000:2000-9004:2000. – М.: Издательство стандартов, 2000.

№ 4 Тәжірибелік жұмыс

Тәжірибелік жұмыстың тақырыбы: ИСО 9001-2000 халықаралық стандарт

Жұмыстың мақсаты: Сапа жүйесінің элементтерінің талаптарын оқып үйрену

Тәжірибелік сабақты орындау нәтижесінде студентте төмендегі туралы түсінігі болу керек:

- ИСО 9001-2000 халықаралық стандартының құрылымы және мазмұны;
- „үрдістік тәсілдеме,, принципі

Студент білуі тиіс:

- сапа жүйесінің элементтерінің тізімін;
- элементтердің құрылымын және әрбір элементке халықаралық стандарттармен белгіленген талаптарды;

Студентте мынандай дағдылар қалыптасуы керек:

- қызметтері бойынша талаптарды құрылымдау;
- орындалған жұмыстың нәтижелерін талдап қорыту .

Тәжірибелік жұмыстың әдістемелік жабдықталуы

4. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
5. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері.Талаптар
6. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар

Тәжірибелік сабақты үлгерімді орындау үшін студент

ИСО 9000 «Сапа менеджменті жүйесі» стандартының ережелерімен танысуы керек;

дәрістердің мазмұның білу керек;

осы әдістемелік нұсқаудың ережелерімен танысуы керек.

Жұмыстың теориялық негіздемесі

ИСО 9001-2000 халықаралық стандарт тұтынушылардың талаптарын орындау жолымен олардың қанағаттануына назар аудару үшін кәсіпорынмен қолданылатын сапа менеджменті жүйелеріне талаптарды белгілейді. Сапа менеджменті жүйесі, сертификаттау органдарын қоса алғанда, ішкі және сыртқы тараптармен қолданылуы мүмкін.

Үрдістік тәсілдеме

ИСО 9001-2000 халықаралық стандарты тұтынушылардың талаптарын орындау жолымен олардың қанағатын арттыру мақсатымен сапа менеджменті жүйелерін құру, енгізу және нәтижелігін жақсарту кезінде „үрдістік тәсілдеме„ принципін қолдануын талап етеді.

Үлгерімді қызмет ету үшін ұйым қызметін (жұмыстардың) көптеген өзара байланысқан түрлерін анықтау және басқару керек. Әдетте бір үрдістің шығуы келесі үрдістің кірісі болып табылады.

Ұйымда үрдістерді анықтау және өзара әрекетімен қатар үрдістер жүйесін қолдануы, сондай-ақ олардың менеджменті, „үрдістік тәсілдеме„ болып саналады.

Үрдістік тәсілдеменің артықшылығы үрдістердің жүйе шектерінде жеке үрдістер арасындағы қиылысында басқарудың бар болуында.

Сапа менеджменті жүйесінің ішінде бұл тәсілдемені қолдану төмендегінін маңыздылығын көрсетеді:

- талаптарды түсіну және оларға сәйкестігінің;
- үрдістерді құндылығың қосу есебінен қарастыру қажеттілігің;
- үрдістердің жұмыс міңездемелерінде нәтижелесі және тиімділігіне жетудің;
- объективті өлшеуге негізделген үрдістерді ұдайы жақсартудың.

Сапа менеджменті жүйесінің үлгісі үрдістердің байланысы туралы түсінік береді. Бұл үлгі кірістік деректерді анықтауда тұтынушылардың елеулі рөл атқаратынын көрсетеді. Тұтынушылардың қанағаттандырылғаның бақылауы тұтынушы талаптарын ұйыммен орындауын тұтынушылармен қабылдауына қатысты ақпаратты бағалауын талап етеді.

Бұл үлгі ИСО 9001-2000 халықаралық стандартының барлық талаптарын қамтиды, бірақ жете (толық) деңгейде үрдістерді көрсетпейді.

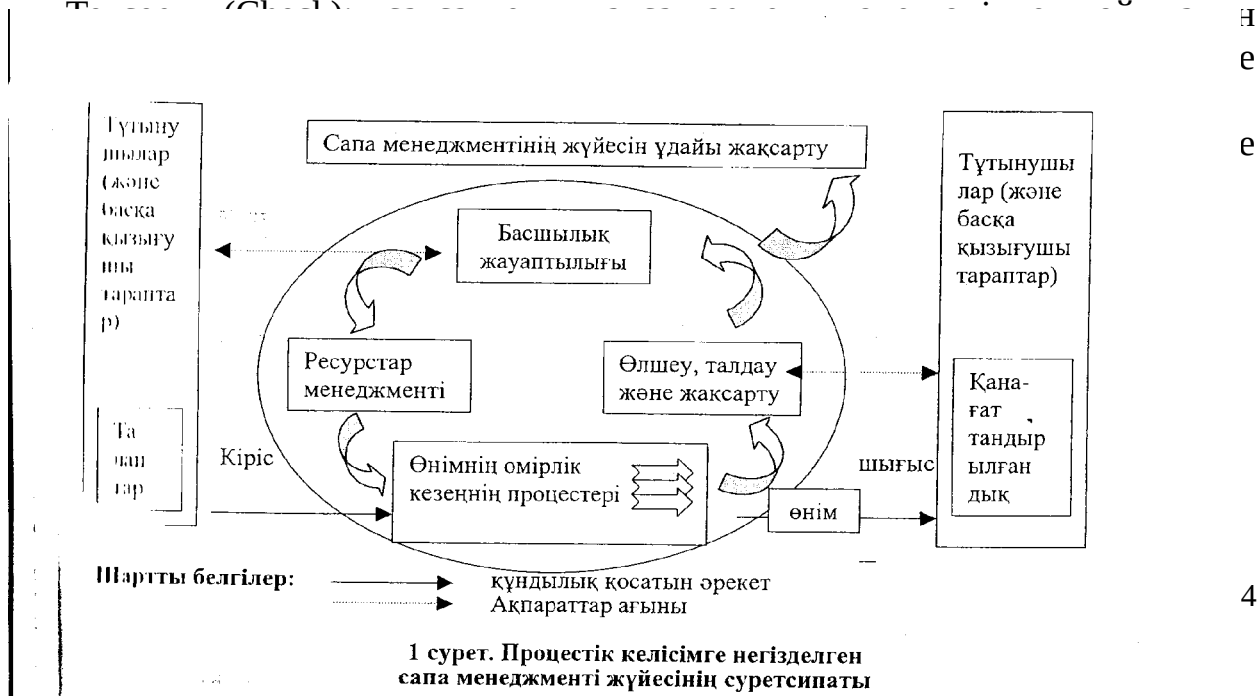
Сонымен қатар барлық үрдістерге «Plan–Do–Check–Act» (PDCA) әдістемесі қолданылады.

Циклдің қысқаша сипаттамасы:

Жоспарлау (Plan): тұтынушылар талаптары мен ұйым саясатына сәйкес нәтижелерге жету үшін қажетті мақсаттар мен үрдістерді әзірлеңіз;

Жүзеге асыру (Do): үрдістерді енгізіңіз;

Тексеру (Check):



н
е

е

Тәжірибелік жұмыстың мазмұны мен орындалу тәртібі

1. Бірнеше жұмыс тобың (4-5 адамнан артық емес) құру;
2. Сапа жүйесі элементтерінің тізімінен („басшылық жауаптылығы,, „ресурстар менеджменті,, „өндіру және қызмет көрсету,, „өлшеу, талдау, жақсарту,, және т.б.) бір элементін таңдап алу;
3. Тиісті элементтердің талаптарын оқып, құрылымын анықтау және құрылымдық элементтерінің тізімін жасау;
4. Әрбір бағыныңқы элемент мазмұнымен танысып төмендегі кестені толтыру:

Элемент атауы	Элементтің белгіленуі	Элемент қызметтері	Қызметке қойылатын талаптар

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп берудің талаптары

Жұмыс нәтижелері бойынша есеп дайындалады.

Есепке қойылатын талаптар:

- тақырып атауы және мақсаты;
- орындалған тапсырма;
- сұрақтарға жауап;
- қорытынды (орындалған жұмыс нәтижелерін талдап қорыту)

Бақылау сұрақтары

1. „Үрдістік тәсілдеме,, принципін дегеніміз не?
2. Сапа менеджмент жүйесін енгізу үшін ұйым қандай рәсімдерді ұйымдастыру керек?
3. СМЖ-нің құжаттамасына қойылатын жалпы талаптарды сипаттаныз.
4. „Сапа менеджменті жүйесіне қажетті құжаттар басқарылу керек,, деген талапты қалай түсінесіз?
5. Өнімді шығару бойынша үрдістерді жоспарлау кезінде қандай рәсімдер анықталу керек?
6. Өлшеуге және мониторингке (бақылауға) жататын нысандарды көрсетініз.

7. Ұйым түзету және алдын алатын әрекеттерді қандай мақсатпен қабылдау керек?

Әдебиет

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
2. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері.Талаптар
3. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар
4. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб.пособие. – Санкт-Петербург. Издательский дом "Бизнес пресса", 2000. – 336 с.
5. Международные стандарты серии 9000:2000-9004:2000. – М.: Издательство стандартов, 2000.

№ 5 практикалық сабақ

Тәжірибелік жұмыстың тақырыбы: Сапа жүйесі элементтерінің құрамы және мазмұнына талаптар

Жұмыстың мақсаты: Сапа жүйесі элементтерінің құрамы және мазмұнына жалпы талаптарды оқып үйрену.

Тәжірибелік тапсырманы орындау нәтижесінде студентте:

сапа жүйелерінің нақты элементтері және бағыныңқы элементтерінің мазмұны;

халықаралық стандарттардың жалпы талаптарының нақты талаптарға ауысу әдістемесі;

басқарушылық құжаттарды әзірлеу туралы түсінігі болу керек;

Студент білуі тиіс:

чек-парақтарға талаптар және әзірлеу тәртібін;

чек-парақтарды әзірлеу әдістемесін;

сапа жүйесінің нақты элементтеріне қойылған халықаралық стандарт талаптарын;

нормативтік құжаттардың жалпыланған талаптарды өзгерте (қолдана) білуді;

чек-парақтарын әзірлеу бойынша нұсқауларды құрастыруды.

Тәжірибелік жұмыстың әдістемелік жабдықталуы

Тәжірибелік тапсырманы үлгерімді орындау үшін студент:

- сапа менеджменті жүйесінің элементтерінің мазмұнымен танысу керек;

- „Сапа жүйелері,„ және „9000-2000 сериясының сапа жүйелері бойынша халықаралық стандарттар,„ тақырыптар бойынша дәрістердін мазмұның білу керек;

- әдістемелік нұсқаулардың ережелерімен танысу керек.

Жұмыстың теориялық негіздемесі

ИСО 9000 сериясының халықаралық стандарттары көптеген елдердің тәжірибесін жинақтайды. Оларды зерделеу кезінде төмендегі ережелерге назар аудару керек:

1. ИСО 9000 сериясының халықаралық стандарттары өнеркәсіптің немесе экономиканың қандай да бір нақты саласына арналған емес;

2. ИСО 9000 сериясының халықаралық стандарттары негізіне сапа жүйесі элементтері және оларды құру әдістері кіреді.

3. Сапа жүйесі элементтерінен әрбір ұйым тек қана өзіне арналған өзінің бірегей сапа жүйесін жасайды.

4. ИСО 9000 сериясының халықаралық стандарттары сапа жүйесі міндеттері түрінде жазылған, бірақ бұл міндеттердің орындалуына қандай жолмен жету керектігін көрсетпейді, бұл таңдауды ұйым басшылығына ұсынады.

5. Сапа жүйелерін әзірлеу және енгізу үшін бастапқы нүкте болып жоғарғы басшылықпен ресми түрде „Сапа саласындағы ұйым саясаты,, деп аталатын құжатта берілген сапа саласындағы ұйымның негізгі бағыттары және мақсаттары болу керек.

6. Жабдықтаушы рөлінде болатын ұйым өз талаптарын қоятын қызығушылық білдірген тараптарға ие.

7. Жүйе өзарабайланысқан екі аспектіні қамтиды:

а) тұтынушының сұраныстарын және күтулерін;

б) ұйымның сұраныстарын және қызығушылығын.

Халықаралық стандарт әзірленетін рәсімдердің нақты тізімін бермейді, ол тек қана қызметтер бойынша ұсыныстарды береді. Сондықтан, сапа жүйесін құру алдында, құрастырушыға стандарттын жалпы талаптарың нақтылау және оларды жүзеге асырылатын рәсімдерге айналдыру керек.

Әдетте нақтылау үрдісі чек-парақтарды әзірлеуден басталады.

Чек-парақтар әрбір бағыныңқы элемент бойынша құрылымдалған талаптардың тізімі болып табылады.

Мысалы, 5.2 „Тұтынушыға қарай бейімделу,, элементі бойынша чек-парақ төмендегі кестеде көрсетілген.

5.2 элементі бойынша чек-парақты толтыру үлгісі:

Элемент	Мақсаты	Жауапты	Жауаптыны ң қызметі	Нысан	Рәсім
5.2. Тұтынуш ыға қарай бейімделу	Тұтынуш ыны қанағатта ндыру	Жоғарғы басшылық	Кепілдік беру	Тұтынуш ының сұраныст ары және күтулері	- белгілеу; - техникалық талаптарға аудару; - орындау

Тәжірибелік жұмыстың мазмұны мен орындалу тәртібі:

1. Бірнеше жұмыс тобын (4-5 адамнан артық емес) құру;
2. Әдістемелік нұсқаудың жалпы ережелерімен танысу;
3. Сапа жүйесінің екі бағыныңқы элементін таңдап алу;
4. Таңдап алынған бағыныңқы элементтердің мазмұнымен танысу;
5. Жалпы талаптарды нақты талаптарға ауыстыру бойынша ұсыныстармен сәйкес чек-парақтарды әзірлеу;
6. Чек-парақты әзірлеу бойынша нұсқаудың жобасын әзірлеу;

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп берудің талаптары

Жұмыс бойынша есептің құрамы:

- жұмыстың тақырыбының аталуы және мақсаты;
- орындалған тапсырма (чек-парақтардың тізімі)
- чек-парақтарды әзірлеу бойынша нұсқау жобасы;
- қорытынды.

Бақылау сұрақтары

1. Чек-парақтың белгіленуі қандай?
2. Сапа жүйесінің нақты және бағыныңқы элементтерінің мазмұны;
3. Сапа жүйесінің нақты элементтеріне чек-парақтарына қойылатын талаптар;
4. Сапа жүйесінің нақты элементтеріне чек-парақтарды әзірлеу әдістемесі;

Әдебиет

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
2. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Талаптар
3. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар
4. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб. пособие. – Санкт-Петербург. Издательский дом "Бизнес пресса", 2000. – 336 с.
5. Международные стандарты серии 9000:2000-9004:2000. – М.: Издательство стандартов, 2000.

№ 6-7 практикалық сабақ

Тәжірибелік жұмыстың тақырыбы: Сапа жөніндегі жетекшілік

Жұмыстың мақсаты: Сапа бойынша жетекшіліктің құрамына және мазмұнына қойылатын жалпы талаптарды оқып үйрену

Жұмыстың теориялық негіздемесі

Сапа жөніндегі жетекшілік

Сапа жөніндегі жетекшіліктің негізгі белгіленуі — сапа жүйесін және оның бағыныңқы жүйелерінің (сапаны жоспарлау, сапаны басқару, сапаны қамтамасыз ету және сапаны жақсарту) жалпы сипаттауы.

Сапа жөніндегі жетекшілік сапа жүйесін енгізу, оны жұмыс барысында сүйемелдеу және жетілдіру кезінде анықтамалы материалдың қызметін орындайды. Сапа жүйелерін сертификаттау кезінде аудиторлар, ең біріншіден, сапа жөніндегі жетекшілікпен танысады. Егер олай болмаған жағдайда, бұдан әрі сертификаттау бойынша жұмыстар тоқтатылады.

Ірі кәсіпорындарда сапа жөніндегі жетекшіліктің иерархиясы болуы мүмкін:

- сапа бойынша жалпы жетекшілік;
- әр түрлі өндірістер (өнім түрлері бойынша) үшін сапа жөніндегі жетекшілік;
- әр түрлі бөлімшелер үшін сапа жөніндегі жетекшілік;
- өндіріс үрдістерінің әр түрлі кезеңдері және онымен байланысты жобалау, материалдық-техникалық жабдықтау және т.б. қызметтер үшін сапа жөніндегі жетекшілік.

Сапа жөніндегі жетекшілікті құру ұйымның қажеттіліктерінен тәуелді болады. „Сапа жөніндегі жетекшілікті әзірлеу бойынша жетекшілік нұсқаулар,, ИСО 10013 стандартына сәйкес олардың құрамына төмендегі тарауларды енгізілуі ұсынылады:

- аталуы, қолдану саласы;
- мазмұны;
- ұйым және сапа жөніндегі жетекшілік туралы кіріспе;
- сапа саласындағы саясат;
- ұйым, жауаптылық және өкілеттіліктің сипаттауы;
- анықтамалар (қажет болса);
- қосымша ақпаратпен қосымшалар (қажет болса).

Сапа жөніндегі жетекшілікте ИСО 9001 стандартының 20 параграфтарына сәйкес сапа жүйесі элементтерінің сипаттаулары болу керек. ИСО 9001 стандарт толық болып саналады және сапаны қамтамасыз етудің үш үлгісін есепке алады. Барлық 20 элемент тек қана бірінші үлгіге міндетті, ал басқа үлгілерге ондай талап қойылмайды.

ИСО 9001 стандартына сәйкес сапа жүйесіне әр біреуі сапа жөніндегі жетекшіліктің сәйкес тарауында сипатталатын төмендегі элементтер кіреді:

1. Басшылық жауаптылығы

Стандарт төмендегі сұраққа айқын жауапты талап етеді: өнім немесе қызмет сапа бойынша белгіленген талаптарға сәйкес болуына кепілдікке кімнің жауапты болатындығы және ұйымдағы сапаны басқару жүйесі тиімді екендігіне кім кепілдеме беретіндігі.

Бұл тарауға бірнеше бағыныңқы тараулар кіреді:

1.1 Сапа саласындағы саясат

Кәсіпорынның жоғарғы басшылығы тұтынушының талаптарына бейімделе отырып, сапа саласындағы саясатты, мақсаттар және міндеттерді анықтау және құжатты түрде рәсімдеу керек.

Сапа саласындағы саясат сапа саласындағы идеялар ұйымның барлық қызметкерлерімен қабылданғанына сенімділік беру керек. Сапа саласындағы саясат түсінікті және орындалуы мүмкін болу керек.

Жоғарғы басшылық төмендегі әрекеттерді орындау қажет:

- сапа саласындағы саясатты анықтау және құжаттау;
- сапа саласындағы ұйымның мақсаттарын анықтау және құжаттау;
- сапаны жақсарту жөніндегі жұмыстарға әрбір қызметкердің тартылуын анықтау және құжаттау.

Сапа саласындағы саясат сапаны басқару бойынша бағдарламаның сапаны қамтамасыз ету және жақсарту жөніндегі күнделікті жұмыстарды қарастыратын негізі болып табылады.

Аудиторлардың көпшілігі сапа саласындағы саясатты ұйым қызметкерлерімен түсінуін расстауын талап етеді. Ол үшін олар қызметкерлермен әнгімелесіп олардың күнделікті тапсырмаларын талдайды. Сондықтан, ұйым қызметкерлерді сапа саласындағы саясатты түсінуге және оны нақты жұмыс тапсырмаларды орындауда қолдана білуге дайындау ұсынылады.

1.2 Жауаптылық, өкілеттік және мәлімет беру (хабарлау)

Бұл тарау ұйым сапаны қамтамасыз ету мәселелерінде әрбір қызметкердің жауаптылығын және өкілеттілігін анықтауын және құжатты түрінде рәсімдеуін талап етеді. Сондықтан, бұл тарауда шығарылатын өнімнің немесе көрсетілетін қызметтің сапасына әсер ететін жұмысты орындайтын және тексеретін қызметкерлер мен басшылықтың жауаптылығы, өкілеттілігі, өзара әрекеттесуі айқын анықталу керек. Сондай-ақ, сапа жүйесін кім басқаратыны және кім тексеретіні анықталу керек. Сапа жүйесін басқаратын және тексеретін адам тиісті өкілеттіліктерге ие болу керек. Бұл жағдай сапа мәселелерін және сәйкессіздік себептерін табуға кепілдік береді.

1.3 Басшылық тарабынан талдау

Стандарттың бұл тарауы ұйымның сапа жүйесі таңдап алынған стандартқа үнемі сәйкестігін қамтамасыз етуде сенімділігін расстауын талап етеді.

Ұйым басшылығы сапа жүйесін қолдану нәтижелерін және оларды жақсарту үшін қандай шараларды жүргізу керектігін анықтау мақсатымен үнемі қарастыру керек.

Үнемі (ұдайы) жақсарту үшін талдау нәтижелерін тіркейтін құжаттар болу керек, мысалы:

- ішкі тексеру нәтижелерін;
- сапа шығындарын;
- тұтынушыларымен кері байланысын.

2 Сапа жүйесі

Бұл тарауда ұйымның сапа жүйесінің сипаттауы беріледі. Ұйымда сапаны қамтамасыз ету үшін құжатты рәсімделген сапа жүйесі жасалу керек. Яғни:

- қолданылатын әдістер жазба түрінде тіркелу және заманға сай күйде сүйемелдену (актуалдану) керек.
- белгіленген талаптар әдістемелік нұсқау, жұмыс нұсқау, сынау бойынша нұсқауларда сипатталу керек;

- құжатталған рәсімдер және нұсқаулардың тиімді қолдануы қамтамасыз етілу керек.

3 Келісім-шартты талдау

Келісім-шартты кезең-кезең бақылау және талдауды жүргізу, бұл жұмысты ұйымда, сондай ақ тапсырушыға бағыттау үшін қажетті рәсімдерді әзірлеу және жұмыс барысында сүйемелдеу керек.

Бұл төмендегіні қарастырады:

- айқын техникалық тапсырманы;
- ұсыныстар және келісім-шарттарды орындалу мүмкіндігін тексеруді;
- келісім-шартты тапсырушымен келістіру.

ИСО 9000 стандарты ұйымның тұтынушымен келісім-шарттың барлық күш мерзімі бойы өзара байланысты қарастырады.

4 Жобалауды басқару

Бұл тарау шығарылатын өнім немесе көрсетілетін қызметтердің жаңа түрлерін жобалау кезінде тәжірибелік-конструкторлық жұмыстардың сапасын қамтамасыз ету үшін арналған.

Ол бірнеше бағыныңқы тараулардаң құралады:

4.1 Жалпы ережелер

Ұйым өнімнің тапсырылған сипаттамаларын қамтамасыз ету мақсатымен жобалауды басқару және бақылау бойынша рәсімдерді әзірлеу және жұмыс күйде сүйемелдеу керек.

4.2 Жобалау және әзірлеу үрдісін (процесін) жоспарлау

Ұйымда жобалау және әзірлеу кезінде жүргізілетін әрбір операцияға жауаптылық анықталатын жоспарлар әзірленеді. Жоспарлар жобалау үрдісі қалай орындалатынын, қызметкерлердің барлық деңгейлерде қатысу және жобалау тобының басқа қызметкерлермен өзара әрекеттерін белгілеу керек.

4.3 Кірістік жобалау деректер

Жобалау үшін керекті талаптарды алу жүйесі анықталу керек. Жобаға қайшы келетін талаптарды талдау кезінде жобалау тобы маркетингті қызметпен белсенді өзара әрекеттесу керек.

4.4 Шығыс жобалық деректер

Бұл деректер құжатты түрде рәсімделу және талап, есеп, сондай-ақ талдаулар түрінде ұсынылу керек, кіріс жобалық талаптарға жауапты және қабылдау критерийлері бар болу керек.

4.5 Жобаны тексеру

Ұйым басшылығы жоспарлайды, белгілейді, құжаттайды және құзыретті қызметкерлерге жобаны тексеру қызметтерін бекітеді. Жобаның мұқият және құжатты түрде рәсімделгендігін қарастыруды қамтамасыз ету керек.

4.6 Жобаның өзгертулері

Жобаның барлық өзгертулерін анықтау, құжатты ресімдеу, тексеру және бекіту рәсімдерін ұйымның өзі белгілейді.

5 Құжаттаманы басқару

Қолданыстағы құжаттама уақытында ұсынылып, өкілетті мамандарымен қарастырылуы және қабылдануы керек.

ИСО стандарттарының талаптарын орындау тәртібі мен әдістерін анықтайтын барлық құжаттар оларды өндірісте қолдануға дейін басшылықпен қарастырылуы және қабылдануы керек. Бұл құжаттарға мыналар жатады: сапа саласындағы ұйымның саясаты; мақсаттар, сапа жөніндегі жетекшілік, бақылау әдістемелері мен рәсімдері, жұмысты тексеру туралы есептер және т.б.

Құжаттар барлық орындаушыларға жеткізілуі керек, ескірген құжаттаманы уақытында алып тастау керек. Бұл төмендегі талаптарды анықтайды:

- құжаттаманың тұрақты түрде тексеруін (кіммен әзірленген, тексерілген, және бекітілген, оның күш мерзімі және оның күштегі нормативтік құжаттарға сәйкестігі);

- құжаттаманың таратылуын, яғни оны тарату, есепке алу және өз уақытында барлық көшірмелерге өзгертулерді еңгізуді;

- ескірген құжаттаманы жоюды.

6 Өнімді сатып алу

Өнімді сатып алу сапасын қамтамасыз етудің қажеттілігі төмендегіні қарастырады:

- жабдықтаушыларды (жеткізушілерді) бағалау және таңдап алу;

- сатып алынатын өнімге техникалық талаптарды көрсетуіне қатысты материалдық-техникалық жабдықтау құжаттамасын тексеру;

Сатып алынатын материалдар және бұйымдардың қабылдау кезіндегі бақылау.

Жеткізушінің өнімі қойылатын талаптарға сәйкес болатындығында ұйым сенімді болу керек. Жеткізушілерді таңдап алу олардың сапа талаптарың орындау қабілеттілігін бағалау негізінде жүзеге асырылу керек. Жеткізушілерді бағалау процесінде алдындағы жабдықтау тәжірибесі ескерілу керек, сондықтан тұрақты жабдықтаушылармен жұмыс істеу ұсынылады.

Шикізат және материалдарды сатып алу құжаттамасына сатып алынатын материалдардың толық сиппаттауы, технологиялық үрдіске қойылатын талаптар, бақылау жөніндегі нұсқаулар және материалдар мен өнімді қабылдауына қатысты басқадай ақпарат кіреді.

7 Тұтынушымен жеткізілетін өнім

Бұл тарау ақырғы жабдықтау құрамына енгізу үшін тұтынушы жеткізетін өнімге арналған. Өнімнің шығыны, оның пайдалануға жарамсыздылығының барлық жағдайлары тіркеліп, жабдықтаушыға жеткізілуі керек, яғни тексеру, сақтау, жарамды күйде сақтау және тапсырушыға шығындар, зақымдалу және ақаулар туралы хабарлау керек.

8 Өнімді сәйкестендіру және бірізділік

Өнімнің идентификациясы деп бұйымның белгіленуін, ал бірізділігі деп оның тарихын анықтау мүмкіндігін түсінеді.

Тұтынушылардың талаптарын қаңағаттандырылуына сенімділікті қамтамасыз ету үшін ұйым материалдардың сәйкестендіруін және оны өндіру, буып-түю және жеткізу үрдісі бойынша рәсімдерін сүйемелдеу керек.

Өнімді сәйкестендіру және бірізділік әдістері құжатты түрде дайындалған және олардың тұтынушының талаптарына сәйкестігін көрсету мүмкіндігі болуына ұйым жауапты болады.

9 Үрдістерді басқару

Үрдістерді дұрыс басқару дайын өнімді алуға дейін өндірістің барлық кезеңдерінде өнім сапасының болжау және тұрақтылығына кепілдік береді.

Сертификаттатын ұйымда өнім сапасына әсер ететін барлық үрдістерге белгіленген үлгідегі айқын жұмыс нұсқаулар болу керек. Үрдіске жұмыс құжаттар қажетті құрал-жабдықтарды, өндірістік ортаны, нормативтік құжаттарды, сапа бойынша жоспарларды анықтау керек.

Қолданылатын құрал-жабдықтарға оны пайдалануға талаптарды анықтайтын бекітілген жұмыс нұсқаулар болу керек. Бұл нұсқаулар олардың белгіленген талаптарға сәйкестігін сүйемелдеу мақсатымен кезең-кезең бойынша қарастырылып отыру керек. Сондай-ақ, ұйым басшылығының міндетіне қызметкерлер үшін осы нұсқаулардың қол жетімділігін қамтамасыз ету кіреді.

10 Бақылау және сынақтарды жүргізу

Сапаны бақылау өнімге қойылатын талаптардың орындалуын расстау керек.

Сапаны бақылауға төмендегі талаптар кіреді:

- кіріс бақылау (материалдарды бақылаусыз үрдісте қолдануға болмайды, қабылданатын өнімнің тексеруі сапа жоспарында бекітілген рәсімдерге сәйкес және әр түрлі нысанда болуы мүмкін);

- аралық бақылау (ұйымда үрдіс ішінде бақылау және сынау рәсімдерді тіркейтін арнайы құжаттар болу керек, және ұйым бұл бақылауды жүйелі жүргізу керек);

- ақырғы бақылау (нақты дайын өнім және сапа жөніндегі жоспарымен белгіленген өніммен сәйкестігін анықтау үшін арналған, оған барлық алдындағы тексерістердің нәтижелері кіреді және өнімнің қажетті талаптарға сәйкестігін көрсетеді);

- бақылау және сынау нәтижелерін тіркеу (бақылау және сынау нәтижелері туралы құжаттар мүдделі ұйымдар мен тұлғаларға ұсынылады).

11 Бақылау, өлшеуіш және сынақ құрал-жабдықтар

Өлшеуіш және сынақ құрал-жабдықтардың дәлділігі сапаны бағалау ақиқаттығына әсер етеді, сондықтан оның сапасын қамтамасыз ету өте маңызды.

Бақылау, өлшеу және сынақ құрал-жабдықтарды басқару кезінде ұйым төмендегіні жасау керек:

- қандай өлшеулерді, қандай құралдармен және қандай дәлділікпен жүргізу керектігін анықтау;
- құрал-жабдықтың қажетті талаптарға сәйкестігін құжатты түрде дайындау;
- калибрлеуді (құралдың бөлулерін тексеруін) жүргізу;
- калибрлеу әдістемесін және кезеңін анықтау;
- калибрлеу нәтижелерін құжатты түрде дайындау;
- қоршаған ортаның параметрлерін есепке алуымен өлшеу техниканы пайдалану жағдайларын қамтамасыз ету;
- жөнделмеген немесе жарамсыз бақылау-өлшеуіш құралдарды жою;
- құрал-жабдықтардың реттеу және бағдарламалық қамтамасыз етуін тек қана арнайы оқытылған мамандар көмегімен жүргізу.

12 Бақылау және сынақ статусы

Өнімнің бақылау және сынақтан өтуі көрнекті түрде расталу керек (мысалы, этикеткалар, бирка, пломба арқылы немесе т.б.). Тексеру критерияларына сәйкес келмейтін өнім бөліп алынады. Сонымен қатар, бұл бақылауды жүргізу үшін жауапты мамандар анықталады және олардың өкілеттіліктері белгіленеді.

13 Сәйкессіздірілген өнімді басқару

Сәйкессіз болып белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін өнім саналады. Сәйкессіз өнім табылғанда оны басқа өнімнен бөліп алу және идентификациялау керек.

Сәйкессіздіктерді басқару жөніндегі барлық операциялар (әрекеттер) құжатты түрде рәсімделу керек. Ол үшін төмендегі қызметтерді жүзеге асыру керек:

- бағалау, жою, белгілеу, қосымша өндеу (түзету), жөндеу, түзетілмеген жарамсыз өнімді жою;
- өнімнің ақаулы бірліктерін есепке алу және олар туралы ұйым ішінде хабарлау;
- әрекеттегі (қолданылатын) жүйе туралы тапсырушыны ақпараттау.

Сапасы сәйкес келмейтін өнім тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыру мақсатымен түзетілуі, басқа мақсаттармен пайдалану үшін басқа категорияға ауыстыру немесе жарамсыз деп қалдықтарға жіберілуі мүмкін.

14. Түзету және алдын алатын әрекеттер

Бұл әрекеттер тұтынушылардың шағымдарында, қызмет көрсетуде жіберілген қателіктерде, сапа жөніндегі жазбаларда және т.б. негізделу керек. Олар сәйкессіздіктердің себептерін табуға және шығарылатын өнімнің немесе көрсетілетін қызметтің белгіленген талаптарға сәйкессіздігін алдын алу мақсатымен рәсімдерді түзетуге мүмкіндік береді. Ол үшін:

- сәйкессіз өнімнің талдауын жүйелі түрде жүргізу;
- өнім мен үрдістерді жетілдіру бойынша іс-шараларды анықтау;
- сапасы төмен өнімді алу қауіпін (тәуекелін) болдырмау үшін түзету іс-шараларды жасауын жүзеге асыру;
- түзету әрекеттердің тиімділігін бақылауды жүргізу;
- сөйкессіздіктерді болдырмау мақсатымен нұсқаулықтарға өзгерістерді енгізу керек.

15 Жүк тиеп-түсіру жұмыстары, сақтау, буып-түйю және жеткізу

Бұл тарау өнімді тиеп-түсіру, сақтау, буып-түйю және жеткізумен байланысты барлық жұмыстар толық құжатталу керектігін қарастырады. Оған бірнеше бағыныңқы тарау кіреді:

15.1 Жүк тиеп-түсіру жұмыстары

Жүк тиеп-түсіру жұмыстарды жүргізу әдістері өнімнің сақталуын қамтамасыз ету керек. Олар құжатты түрде рәсімделеді және қызметкерлерді оқытуын қарастырады.

15.2 Сақтау

Материалдар мен өнімді олардың бұзылуын, шығындарың және араласуын болдырмау үшін ұйым сақтаудың сенімді әдістерін әзірлеу және қолдану керек. Құжатталған рәсімдер және әдістемелер сақталатын материалдардың сақталуына кепілдік беру үшін оларды тексеруін қарастыру керек.

15.3 Буып-түйю

Буып-түйю және таңбалау операциялары құжатты түрде рәсімделу керек. Буып-түйю жөніндегі нұсқаулықтарда өнімді бұзылудан сақтайтың әдістер беріледі.

15.4 Жеткізу

Жеткізу келісім-шартқа сәйкес жүргізіледі. Ұйым өнімнің белгілену орнына жеткізгенге дейін сақталуын қамтамасыз ету керек. Жеткізу әдістері және оны жүзеге асыру тиісті құжаттармен қамтамасыз ету және олардың қатысушылары осы міндеттерді атқаруға (орындауға) үйретілуі керек.

16 Сапа туралы деректерді тіркеу

Ұйым өнім сапасы туралы деректерді тіркеуі қажет. Бұл деректерге міндетті түрде ішкі тексерулер, жеткізушілерді бағалау, тұтынушылармен келісім-шартты талдау, жобаларды қарастыру, қолданылған түзету және алдын алу әрекеттер, өнімді бақылау және сынау нәтижелері кіреді.

Сапа туралы деректер нақты анықталуы қажет және тіркелуі керек, сонымен қатар, қол жетімді жерде сақталу керек. Осы деректер көмегімен өнімнің бірізділігі қамтамасыз етіледі.

17 Сапаның ішкі тексерулері

Сапа жүйесі тиімділігін және оны тандап алынған 9000 сериялы ИСО стандартының талаптарына сәйкестігін анықтау мақсатымен ұйым өз қызметінің жан-жақты тексеруін жүзеге асырады. Тексерулер операциялар

мен әрекеттердің күйі және маңыздылығының дәрежесіне тәуелді әртүрлі салалардағы жоспарланған аудит түрінде жүргізілу керек. Тексерулер құжатты түрде рәсімделген нұсқауларға сәйкес және мамандармен жүргізіледі.

Тексеру нәтижелері құжат түрінде рәсімделіп, түзету әрекеттерді және тексеру кезіндегі табылған кемшіліктерді жою үшін басшылыққа жеткізіледі. Тексеру жүргізу жиілігі алдында өткізілген тексеру тәжірибесі негізінде анықталады. Бір салада тексерулер жылына бір реттен кем емес жүргізіледі және бекітілген жоспар бойынша орындалады. Бекітілген жоспарда тексеруді жүргізу орны және уақыты, аудиторлардың біліктілігі, дайын өнімге қойылатын талаптар, тексеру жүргізу әдістері және нәтижелерді ұсыну тәртібі көрсетіледі.

18 Кадрларды дайындау

Бұл тарауда қызметі өнім сапасына әсер ететін қызметкерлерінің арнайы дайындығын қамтамасыз етуі қарастырылады. Қызметкерлерді даярлау жоспары ұйымға маңызды міндеттермен байланысты болу керек. Стандарт қызметкерлерді даярлау және оқыту нәтижелерінің міндетті түрде тіркеуін талап етеді.

19 Техникалық қызмет көрсету

Сапа саласындағы саясат және тұтынушылармен келісім-шарттарға сәйкес ұйым сапа жөніндегі жоспарда белгіленген деңгейде қызмет көрсетуге кепілдеме беру керек. Техникалық қызмет көрсету жөніндегі барлық әрекеттер келісім-шарттар мен шығарылатын өнімге қатысты ұйым кепілдігіне толық сәйкес болу керек.

20 Статистикалық әдістер

Бұл тарауда ұйым өнімді өндіру және бұл өнімнің талаптарға сай сипаттамаларына жету мүмкіндіктерін растау үшін статистикалық әдістерді белгілеу керек.

Тәжірибелік жұмыстың мазмұны мен орындалу тәртібі

9000 сериялы ИСО халықаралық стандарттар талаптарының негізінде өнімнің нақты түрін өндіру үшін сапа жөніндегі жетекшіліктің нұсқасын әзірлеу.

Сапа жөніндегі жетекшіліктің қарапайым нұсқасын әзірлеу үшін 1-3 практикалық жұмыстарды орындау керек.

Сапа жөніндегі жетекшілік — ұйымның сапа саласындағы саясатын баяндайтын және сапа жүйесін сипаттайтын құжат. Сапа жөніндегі жетекшілік ұйымның барлық қызметін немесе тек қана оның бөлігін қамтуы мүмкін. Сапа жөніндегі жетекшіліктің атауы және қызмет саласы оның қолдану саласын көрсетеді. Сапа жөніндегі жетекшіліктің құрамына сапа саласындағы саясат, сапаға әсер ететін жұмысты орындайтын, тексеретін немесе талдайтын жетекшілікті жүзеге асыратын қызметкерлердің

жауаптылығы, өкілеттіліктері және өзара қатынастары, сапа жүйесінің әдістемесі және нұсқаулықтары, жетекшілікті қайта қарастыру және түзету жөніндегі ережелер енеді.

Сапа жөніндегі жетекшілік ұйымның қажеттіктерін есепке алуымен көлемі және нысаны бойынша ерекшеленуі мүмкін. Ол бірнеше құжаттардан құрылуы мүмкін. Белгіленуіне тәуелді жетекшілік „сапаны қамтамасыз ету бойынша жетекшілік,, немесе „сапаны әкімшілік басқару жөніндегі жетекшілік,, деп аталады. Тәжірибе көрсетуі бойынша сапа жөніндегі жетекшіліктің стандартты көлемі әдетте 50 бетке дейін болады. Жетекшіліктің мазмұнын нақтылау керек емес, себебі сапа жөніндегі жетекшіліктің бар болуын тексеретін сапа жүйесінің аудиторлары оның таңдап алынған ИСО стандарттарының (ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9003) барлық тараптарына (барлық элементтеріне) сәйкес болуына назар аударады.

Тәжірибелік жұмыс бойынша есеп берудің талаптары

Жұмыс бойынша есепте сапа жөніндегі жетекшіліктің қарапайым нұсқасы болу керек. Қорытындыда орындалған жұмыс нәтижелерінің талдауы беріледі.

Бақылау сұрақтары

1. Сапа бойынша жетекшіліктің құрамына және мазмұнына қойылатын жалпы талаптар?
2. Сапа жөніндегі жетекшіліктің негізгі белгіленуі?

Әдебиет

1. ҚР СТ ИСО 9000-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Негізгі ережелер және сөздік.
2. ҚР СТ ИСО 9001-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйелері. Талаптар
3. ҚР СТ ИСО 9004-2001 Қазақстан Республикасының Мемлекеттік стандарты. Сапа менеджментінің жүйесі. Қызметті жақсарту жөнінен ұсыныстар
4. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб.пособие. – Санкт-Петербург. Издательский дом "Бизнес пресса", 2000. – 336 с.
5. Международные стандарты серии 9000:2000-9004:2000. – М.: Издательство стандартов, 2000.

Ұсынылатын әдебиеттер тізімі

1. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб.пособие. – Санкт-Петербург. Издательский дом "Бизнес пресса", 2000. – 336 с.
2. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учеб.пособие. – М: Издательство стандартов, 2000. – 696 с.

3. Федюкин В.К. и др. Методы оценки и управления качеством промышленной продукции: Учебник. – М.: Издательство "Филин", 2000. – 328 с.
4. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – М.: Издательство "Юрайт", 2002. – 296 с.
5. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. – М.: Издательство АМИ, 1998. – 956 с.
6. Версан В.Г. и др. Интеграция производства и управления качеством продукции. – М.: Издательство стандартов, 1995. – 350 с.
7. Международные стандарты серии 9000:2000-9004:2000. – М.: Издательство стандартов, 2000.