

## ӨНІМНІҢ САПАСЫН БАҚЫЛАУ МЕН СЕРТИФИКАТТАУДЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ

АНДАТПА

Бұл мақалада сапаны басқару корпоративтік және жобалық менеджменттің негізгі функцияларының бірі, кез-келген кәсіпорынның бәсекеге қабілеттілігіне қол жеткізудің және қолдаудың негізгі құралы болып табылатындығы айтылған. Өнімнің сапасын басқару, мәні бойынша, кәсіпорынды басқару жүйесінің өтпелі аспектісі болып табылады - уақыт, шығындар, персоналды басқару сияқты ұқсас. Дәл осы ереже Сапа менеджментінің заманауи жүйелерінің негізіндегі негізгі принциптердің негізінде жатыр. Мақала сонымен қатар аспектілерді қарастырады сапа жүйесінің жұмыс істеуі-бұл басшылықтың және барлық бөлімшелердің өнімнің сапасын қамтамасыз ету мақсатында өз функциялары мен міндеттерін орындауы. Бұл жүйенің қызметінің маңызды жағы, яғни ол не үшін арналған. Соңғы жылдары әлемдік тәжірибеде жалпы сапаны бақылау деп аталатын өнім сапасын ішкі бақылауға көп көңіл бөлінеді. Өнім сапасын басқару жүйесі әр мемлекетте ғана емес, компанияда да ерекшеленеді. Оның қалыптасуы ел немесе компания алдында тұрған міндеттерге, олардың ерекшелігі мен практикалық тәжірибесіне байланысты. Қазақстанда сапаны басқаруға назар үнемі артып келеді. Сонымен бірге, көптеген менеджерлер әлі күнге дейін жұмыс уақытының көп бөлігін басынан бастап сапаны жоспарлауға емес, "жедел" мәселелерге арнайды.

**Түйінді сөздер:** басқару, сапа, менеджмент, кәсіпорындар, өнімдер, бақылау, сертификаттау, компаниялар.

## ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ

АННОТАЦИЯ

В данной статье говорится о том, что управление качеством является одной из ключевых функций как корпоративного, так и проектного менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любого предприятия. Подчеркивается, что управление качеством продукции является, по существу, сквозным аспектом системы управления предприятием - аналогичным таким, как время, затраты, управление персоналом. Именно это положение находится в основе основополагающих принципов, находящихся в основе современных систем менеджмента качества. Статья также затрагивает аспекты функционирования системы качества - это выполнение руководством и всеми подразделениями своих функций и задач с целью обеспечения качества продукции. В этом состоит содержательная сторона деятельности системы, то есть то, для чего она предназначена. В последние годы в мировой практике много внимания уделяют внутрифирменному контролю качества продукции, который получил название тотального контроля качества. Система управления качеством продукции отличается не только в каждом государстве, но и в фирме. Формирование ее зависит от задач, стоящих перед страной или фирмой, их спецификой и практическим опытом. В Казахстане внимание к управлению качеством постоянно возрастает. Вместе с тем многие менеджеры до сих пор основную часть рабочего времени посвящают «сиюминутным» проблемам, а не планированию качества с самого начала.

**Ключевые слова:** управление, качество, менеджмент, предприятия, продукция, контроль, сертификация, компании.

## ORGANIZATION OF QUALITY CONTROL AND PRODUCT CERTIFICATION

ANNOTATION

This article says that quality management is one of the key functions of both corporate and project management, the main means of achieving and maintaining the competitiveness of any enterprise. It is emphasized that product quality management is, in essence, a cross-cutting aspect of the enterprise management system - similar to such as time, costs, personnel management. It is this position that is at the heart of the fundamental principles underlying modern quality management systems. The article also touches upon aspects of the functioning of the quality system - this is the performance of the management and all departments of their functions and tasks in order to ensure the quality of products. This is the content side of the system's activity, that is, what it is intended for. In recent years, in world practice, much attention has been paid to in-house quality control of products, which is called total quality control. The product quality management system differs not only in each state, but also in the company. Its formation depends on the tasks facing the country or company, their specifics and practical experience. In Kazakhstan, attention to quality management is constantly increasing. At the same time, many managers still devote most of their work time to "momentary" problems, rather than planning quality from the very beginning.

**Key words:** management, quality, management, enterprises, products, control, certification, companies.



**Введение.** Актуальность данной темы заключается в том, что на данном этапе развития экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выпускаемой продукции. Это связано с тем, что сейчас выживаемость любой фирмы, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяется уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с действием нескольких десятков факторов, среди которых можно выделить два основных - **уровень цены и качество продукции**. Причем второй фактор постепенно выходит на первое место.

Ключевой задачей менеджмента компаний является создание, практическая реализация и последующая сертификация системы менеджмента качества (современный термин, заменивший ранее использовавшийся термин - «системы управления качеством»), и поставляемой продукции в течение определенного периода времени (действия контракта, срока выпуска продукции данного вида и т. д.).

Управление качеством является, по существу, сквозным аспектом системы управления предприятием - аналогичным таким, как время, затраты, управление персоналом. Именно это

положение находится в основе основополагающих принципов, находящихся в основе современных систем менеджмента качества:

- *качество - неотъемлемый элемент любого производственного или иного процесса (а не некая самостоятельная функция управления);*
- *качество - это то, что говорит потребитель, а не изготовитель;*
- *ответственность за качество должна быть адресной;*
- *для реального повышения качества нужны новые технологии;*
- *повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия;*
- *контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат;*
- *политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия.*

Эти принципы лежат в основе наиболее популярного и методологически сильного направления в управлении качеством - Всеобщего управления качеством.



**Материалы и методы.** Методы контроля качества продукции: внешний осмотр, проверка размеров, проверка механических и физических свойств, проверка на экологическую чистоту. Особое место занимает статистический метод технического контроля качества. Математической основой этого метода является теория вероятности. Для технологического процесса, находящегося в стадии статистического контроля качества продукции, можно установить статистический метод контроля, существенными чертами которого являются:

- а) регулярность систематических наблюдений;*
- б) осуществление контроля выборочных проб;*
- в) нанесение результатов наблюдений на контрольный график;*
- г) использование результатов контроля для корректировки условий технологического процесса и предупреждения брака.*

Экспертные методы оценки качества продукции основаны на использовании обобщенного опыта и интуиции специалистов и потребителя продукции. Их следует применять тогда, когда невозможно или затруднительно использовать более объективные методы контроля. Экспертный метод применяется также для характеристики эстетических свойств товара.

В последние годы в мировой практике много внимания уделяется внутреннему контролю качества продукции, который называется тотальным контролем качества. Основные характеристики этой системы заключаются в следующем.

- 1. Передача полномочий по контролю качества с высшего уровня руководства на нижний уровень руководства.*
- 2. Развитие движения внутри небольших групп под названием «круги качества».*
- 3. Стремление к распознаванию рынка на основе приоритета требований клиентов.*
- 4. Постепенное развитие, основанное на изучении прошлого опыта.*

В последние годы, в связи с переходом к рыночной экономике, больше внимания уделяется международным стандартам серии ISO 9000 для обеспечения качества продукции. Эти стандарты все чаще применяются в контрактах между компаниями в качестве моделей для оценки системы обеспечения качества поставщика.

Во многих странах международные стандарты принимаются как национальные стандарты

(Австрия, Великобритания, Германия, Швеция и т. д.). Система менеджмента качества продукции отличается не только в каждом штате, но и в компании. Его формирование зависит от задач страны или компании, их специфики и практического опыта.

**Предпосылки для существования менеджмента качества в Казахстане:**

- 1. Укрепление организационной структуры компании. Реорганизация в структуру, способную к постоянному процветанию на основе полного контроля качества.*
- 2. Участие в управлении всеми сотрудниками. Сплоченность усилий сотрудников компании позволяет максимально полно проявить потенциал сотрудников.*
- 3. Качество выше всего. Курс на обеспечение прибыли за счет приоритета качества.*
- 4. Последовательное тестирование, анализ циклов управления предприятием и качества продукции.*
- 5. Выделение наиболее важных вопросов и их последовательное решение.*
- 6. Контроль фактов на основе строгих данных.*
- 7. Контроль процесса. Контроль работы, а не результата.*
- 8. Ориентация на потребителя.*
- 9. Работник на следующей странице - тот же клиент-покупатель. На следующих этапах производства не должно возникать исключений и сбоев.*
- 10. Своевременная корректировка политики управления.*
- 11. Функция мониторинга. Развитие горизонтальных организационных отношений, разрушение узкой замкнутости.*
- 12. Приоритет человеческих качеств. Полное раскрытие человеческого потенциала на основе уважения к человеческим качествам.*

Американская версия управления качеством продукции должна быть реализована, если считается нецелесообразным планировать количественные показатели качества сотрудников в производственных подразделениях компании и, таким образом, создавать барьеры между ними. Рекомендуется дать каждому работнику возможность проявить свое право на гордость и мастерство, самостоятельно решать свои проблемы и исключить страх.



Важной задачей управления предприятиями является создание, практическая реализация и последующая сертификация системы менеджмента качества (современный термин, ранее используемый термин «система менеджмента качества»), а также поставляемая продукция в течение определенного периода времени (срок действия контракта, передача производства этого типа и т.д.) Управление качеством по существу является непрерывным аспектом системы управления предприятием - аналогично времени, затратам, управлению персоналом. Именно это положение лежит в основе основных принципов современных систем менеджмента качества:

- *качество является неотъемлемой частью любого производства или другого процесса (а не автономной функцией управления);*
- *качество - это то, что говорит потребитель, а не производитель;*
- *ответственность за качество должна быть адресной;*
- *необходимы новые технологии, чтобы улучшить качество;*
- *качество может быть улучшено только усилиями всех сотрудников компании;*
- *контроль процесса управления процессом всегда более эффективен, чем результат.*

Политика качества должна быть частью общей политики компании. Эти принципы лежат в основе самого популярного и методологически сильного направления в управлении качеством - общего управления качеством.

**Результаты и обсуждение.** Проанализировав основные аспекты организация контроля качества и сертификации продукции, мы можем отметить, что применение предприятиями и в Республике Казахстан сертификации продукции в условиях рыночных отношений дает следующие преимущества:

- *обеспечивает доверие внутренних и зарубежных потребителей к качеству продукции;*
- *облегчает и упрощает выбор необходимой продукции потребителям;*
- *обеспечивает потребителю получение объективной информации о качестве продукции;*
- *способствует более длительному успеху и защите в конкуренции с изготовителями не сертифицированной продукции;*



*уменьшает импорт в страну аналогичную продукции;*

- *предотвращает поступление в страну импортной продукции не соответствующего уровня качества;*
- *стимулирует улучшение качества путем установления в ней более прогрессивных требований.*

Вся сертификационная деятельность осуществляется в соответствующей системе обладающей собственными правилами и руководящими положениями.

**Организация и проведение работ по обязательной сертификации возложены на Госстандарт Республики Казахстан. Основными целями сертификации являются:**

1. *Обеспечение реализации прав граждан на безопасность продукции для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды;*
2. *Создание условий для деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на едином товарном рынке РК, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле; содействие потребителям в компетентном выборе продукции; защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);*
3. *Подтверждение характеристик продукции, заявленных изготовителем. Как обязательная, так и добровольная сертификация применяется в сфере производства и обращения продукции на внутреннем и внешнем рынках.*

Основным функциональным образованием систем сертификации являются органы по сертификации, которые сертифицируют продукцию, выдают сертификаты и лицензии на применение знаков соответствия.



Закключение. Таким образом, ключевой задачей менеджмента компаний является создание, практическая реализация и последующая сертификация системы менеджмента качества (современный термин, заменивший ранее использовавшийся термин - «системы управления качеством»), и поставляемой продукции в течение определенного периода времени (действия контракта, срока выпуска продукции данного вида и т. д.). Управление качеством продукции является, по существу, сквозным аспектом системы

управления предприятием - аналогичным таким, как время, затраты, управление персоналом. Именно это положение находится в основе основополагающих принципов, находящихся в основе современных систем менеджмента качества. Функционирование системы качества - это выполнение руководством и всеми подразделениями своих функций и задач с целью обеспечения качества продукции. В этом состоит содержательная сторона деятельности системы, то есть то, для чего она предназначена.

#### ӘДЕБИЕТ

Қаржаубаев К. Е. Стандарттау, сертификаттау және менеджмент жүйелері: оқу. пособие для спец. 5В073200 - "Стандарттау, метрология және сертификаттау" және 0601000 "Стандарттау, метрология және сертификаттау (салалар бойынша)" / К.Е. Қаржаубаев; ҚР Білім және ғылым министрлігі, Қаз. инженерлік - технолог. ун - т. - Алматы: Нұр-Принт, 2018. - 335 б.  
Қаржаубаев К.Е. Метрология және өндірісті метрологиялық қамтамасыз ету: оқу. жәрдемақы / К. Е. Қаржаубаев; ҚР Білім және ғылым министрлігі, Қаз. инженерлік - технолог. ун - т. - Алматы: Нұр-Принт, 2017. - 302 б.  
Ақ Е. М., Романова И. Б. сапаны басқару: Оқу құралы. - Ульяновск, УлГУ, 2020. - 72 б.  
Басовский Л. Е., Протасьев В. Б., сапаны басқару: оқулық. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 212с.  
Ефимов В. В. сапаны басқару: Оқу құралы. - Ульяновск: УлГТУ Баспасы, 2020. - 153с.  
Магомедов М.Д., Рыбин А. В. тамақ өнеркәсібі саласындағы сапаны басқару: Оқу құралы. - М.: "Дашков и Ко" баспа-сауда корпорациясы, 2016. - 192с.  
Мазур И. И., Шапиро В. Д. сапаны басқару: Оқу құралы. - М.: Омега - Л, 2019. - 400с.  
Салимова Т. А. сапаны басқару: оқулық. - М.: Омега - Л, 2018. - 414с.  
Свиткин М. З., Мацута В. Д., Рахлин К. М. сапа менеджменті. 9000 сериялы ИСО халықаралық стандарттары негізінде өнім сапасын қамтамасыз ету. - СПб.: С. - Петербург университетінің баспасы, 2017. - 380с.  
Өнім сапасын стандарттау және басқару: оқулық / В.А. Швандар, В. П. Панов, Е. М. Купряков және т. б.; ред. В. А. Швандара. - М.: бірлік-ДАНА, 2020. - 487с.  
Сапа менеджменті: оқулық / ред. С. Д. Ильенкова. - М.: бірлік-ДАНА, 2017. - 352с.

#### ЛИТЕРАТУРА

Қаржаубаев К.Е. Стандартизация, сертификация и системы менеджмента: учеб. пособие для спец. 5В073200-«Стандартизация, метрология и сертификация» и 0601000 «Стандартизация, метрология и сертификация (по отраслям)» / К. Е. Каржаубаев; Мин-во образования и науки РК, Каз. инженерно - технолог. ун-т. - Алматы : Нур-Принт, 2018. - 335 с.  
Қаржаубаев К.Е. Метрология и метрологическое обеспечение производства: учеб. пособие / К. Е. Каржаубаев; Мин-во образования и науки РК, Каз. инженерно - технолог. ун-т. - Алматы: Нур-Принт, 2017. - 302 с.  
Белый Е.М., Романова И.Б. Управление качеством: Учебное пособие. - Ульяновск, УлГУ, 2020. - 72 с.  
Басовский Л.Е., Протасьев В.Б, Управление качеством: Учебник. -М.: ИНФРА - М, 2019. - 212с.  
Ефимов В.В. Управление качеством: Учебное пособие. - Ульяновск: Издательство УлГТУ, 2020. - 153с.  
Магомедов М.Д., Рыбин А.В. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2016. - 192с.  
Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: Учебное пособие. - М.: Омега - Л, 2019. - 400с.  
Салимова Т.А. Управление качеством: Учебник. - М.: Омега - Л, 2018. - 414с.  
Свиткин М.З., Мацута В.Д., Рахлин К.М. Менеджмент качества. Обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО серии 9000. - СПб.: Издательство С.-Петербургского университета, 2017. - 380с.  
Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник / В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.М. Купряков и др.; Под ред. В.А. Швандара. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2020. - 487с.  
Управление качеством: Учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2017. - 352с.

#### REFERENCES

Karzhaubayev K.E. Standardization, certification and management systems: textbook. manual for spec. 5B073200- "Standardization, metrology and certification" and 0601000 "Standardization, metrology and certification (by industry)" / K. E. Karzhaubayev; Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan, Kaz. engineering technologist. un-T. - Almaty : Nur-Print, 2018. - 335 p.  
Karzhaubayev K.E. Metrology and metrological support of production: studies. manual / K. E. Karzhaubayev; Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan, Kaz. engineering technologist. un-T. - Almaty: Nur-Print, 2017. - 302 p.  
Bely E.M., Romanova I.B. Quality management: A textbook. - Ulyanovsk, UISU, 2020. - 72 p.  
Basovsky L.E., Protasyev V.B., Quality management: Textbook. -M.: INFRA - M, 2019- - 212s.  
Efimov V.V. Quality management: A textbook. - Ulyanovsk: UISTU Publishing House, 2020- - 153s.  
Magomedov M.D., Rybin A.V. Quality management in the food industry: A textbook. - M.: Publishing and Trading Corporation "Dashkov and Co.", 2016- - 192s.  
Mazur I.I., Shapiro V.D. Quality management: Textbook. - M.: Omega - L, 2019 - 400s.  
Salimova T.A. Quality management: Textbook. - M.: Omega - L, 2018- - 414s.