

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІНІҢ ТИІМДІЛІГІН АРТТЫРУ ӘДІСІ РЕТІНДЕ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІ ЫНТАЛАНДЫРУ ЖҮЙЕСІМЕН ПРОЦЕСТЕР ҚЫЗМЕТІНІҢ ТҮЙІНДІ КӨРСЕТКІШТЕР БАЙЛАНЫСЫН ОҢТАЙЛАНДЫРУ

Оспанова Ш.С., Мукашева Г.К., Турсынбаева А.Е., Манабаева Р.Т.
әл-Фараби атындағы ҚазҰУ

Ғылыми жетекші: ф.-м.ғ.д., проф. Бөлегенова С.Ә.

Бүгінгі таңда сапа менеджменті жүйесін ISO 9000:2000 сериялы халықаралық стандарттар талабына сәйкестендіріп жасау және сертификаттау бойынша жұмыстар жүргізілуде. ISO 9000 сериялы стандарттары тұтынушы талаптарын қанағаттандыратын тауар мен қызмет өндірісін ұйымдастыру жөніндегі дамыған елдердің жинақталған тәжірибесінің көрінісі болып саналады. Бұл стандарттардың ережелерін кәсіпорында орындау дегеніміз – өндірілетін өнімнің сапасын жұрт мойындаған кепілдікпен қамтамасыз ету. Сапа менеджменті жүйесінің әдістемесі мен тәсілдері компания құрылымын өзгерту және ағымдағы үдерістерді жеңілдету мен жақсарту кезінде қолданылады. Сапа менеджменті жүйесін жасақтау тұсында компания өз қызмет аясының түрлі салаларын басқаруды жетілдіріп, ол өз кезегінде жана үдерістерді, құжаттардың жана үлгілерін жасау мен қолданысқа енгізу ісінде көрініс табады.

Дамыған елдердің жүз мыңдаған тауар өндірушілері өз қызметтерін осы нормаларға сәйкестендіреді. ТМД елдеріндегі олардың саны бірнеше онмен ғана саналады, алайда халықаралық стандарттарға сай жұмыс істеуге ұмтылыс қарқыны дамып келеді [1, б. 138].

ИСО 9000 сериялы халықаралық стандартының пайда болуы сапа жүйесінде қазіргі сапа менеджментінің тәжірибесі мен теориясының ары қарай дамуына жол ашты. 1980 жылдың соңынан бастап нарықтық экономикалық елдердегі өндірістер сапа менеджментінің жүйесін жасап, енгіздіріп және сертификаттай бастады. Сапа менеджментіне жүйелі көзқарас пайда болды. Өнім сапасына ғана көңіл бөлініп қана қоймай, сонымен қатар қызметке де бөліне бастады. Бұл нарықтық экономикалық елдерде соңғы жылдары қызмет көрсетудің өсуімен тығыз байланысты.

Қазіргі кезде өзге ТМД елдерімен салыстырғанда Қазақстан Республикасында сапа жүйесі сертификатталған мекемелер саны жағынан шет елдерден көп кейін қалған. Мысалы, Ұлыбританияда мұндай мекемелер саны шамамен 66,7 мың, АҚШ-та 37,0 мың болса, Ресейде бар болғаны 1500 шамасында, Қазақстанда бұл жұмыс соңғы жылдары ғана қолға алынып отыр. Қазақстан Республикасының Үкіметі тарапынан экономиканы дамытуға, отандық өнімнің бәсекелестігін қамтамасыз ету бағытында нақты шаралар енді қолданыла бастады [1, б. 140].

Жұмыста Balanced Scorecard немесе Теңгерілген Көрсеткіштер Жүйесі стратегиясын нақты кәсіпорынға қолданудың шарттары қарастырылды. ТКЖ басқарудың әр деңгейінде қызметкерлердің күндегі әрекетімен және бизнес - процестермен компанияның стратегиялық мақсаттарымен байланыстыруға мүмкіндік беретін басқарудың оперативті және стратегиялық құрылғы қызметін атқарады. Теңгерілген көрсеткіштер жүйесі Гарвард бизнес мектебінің көшбасшылықты дамыту жөніндегі профессоры Роберт Капланмен және Balanced Scorecard Collaborative президенті және негізін қалаушы Дейвид Нортонмен жүргізілген зерттеулер нәтижесінен құралады.

Жұмыста, сондай-ақ, қызметке материалды және материалды емес ынталандыруды қолдану негізінде ұйым қызметкерлерін басқарудың тәсілдері, қызметкердің еңбек қызметін ынталандыру және мотивация жүйесін басқару теориясына шолу жасалынды.

Әдебиеттер:

1. Умитчинова Ж.А., Яловецкий Г.М. Значение разработки и внедрения системы менеджмента качества в казахстанских организациях // Вестник КАСУ. Экономические проблемы образования и общества. – 2008. – №4. – С. 137-142.