

Сапаны басқарудың тотальды жалпылама жүйесі (TQM) және қолдану бағыттары

-
- **Сапаны тотальды басқару (TQM - [англ.](#) *Total Quality Management*) дегеніміз** - кез-келген қажетті бұйымды (затты) өмірге келтіру барысындағы процестердің (үрдістердің) сапасын қамтамасыз ету концепциясы. Бұл концепцияға жан-жақты ойластырылған, сапаны басқарудың арнайы тәсілдері мен жүйелерінің бұйым шығарудағы барлық кезеңдерінде қолдану шарт.
- **Общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов.**
- **Әсте бұйым шығарудың аталған кезеңдеріне ғылыми-зерттеу және құрастыру, саудаға даярлау, қызмет ету және бұйым істен шыққаннан кейінгі пайдалану мәселелері кіреді.** Осы кезеңдердің бәрінде де басшылық және көптеген өндіріс қызметкерлері өздерінің техникалық-технологиялық мүмкіндіктерін орынды пайдаланулары қажет.
- **Нақтылай айтсақ TQM дегеніміз - қойылатын талаптарға қарай сапаны, жіктелген мақсаттарды және техникалық шарттарды басқару.**

- Сапаны тотальды басқаруда, өзінің үш бөліктен тұратын ұйымдастырушылық құрылымы бар, сапа жақсарту үрдісінің басқару технологиясы, олар: жетілдіру жүйесі, *техникалық қызмет өтеу жүйесі*
- *және түпкілікті жүйе.*
- *Түпкілікті (өзекті жүйе)* жүйе дегеніміз - зерттеу және талдау үшін қолданылатын әдістер мен құралдар. Бұлар жалпы қалыптасқан математикалық аппаратта, тексерудің статистикалық әдістерінде отырады, сондықтан бұларды барлық фирмалар қолданады және оларды шет елдерге де импорттауға болады.
- Техникалық қызмет өтеу жүйесі дегеніміз-жұмысшы кадрларды арнайы бағдарламалар мен амалдар арқылы жұмыс бабына үйрету. Бұл жүйе әр елдің ондаған мекемелердің ерекшелігін көрсетеді.
- TQM жүйесінің жетілдірілуі және дамуы өте ерекше, мұның ел экономикасы мен ондаған заңдылықтарға тигізетін әсері өте зор.

- Сапаны тотальды басқару (TQM) жүйесінің негізінде 9000 сериялы ИСО стандарты жатыр. Дегенмен заманауи сапа жүйесі үшін бұл стандарттың қоятын талаптары өте мардымсыз да, оның минимальды фундаментін құрады.
- **9000 сериялы ИСО стандартында сапаны басқаруға төмендегідей әдістер мен құралдар пайдаланылады:**
 - жаңа техника мен технологиялар енгізу;
 - тұтынушылар талаптарын қанағаттандыру;
 - сапа аудиті;
 - сапаны метрологиялық тұрғыда қамту;
 - жетілдіру бағдарламалары;
 - сапа бойынша сыйақылар;
 - жабдықтаушылар мен байланыс.

TQM жүйесінің 9000 сериялы ИСО стандартынан өзгешелігі-мұндағы қолданылған стадиялар арқылы сапа басқару процесі жүргізілген.

- TQM үшін олар:
 - сапа саласындағы жұмыстарды реттеу;
 - сапа жұмыстарын жабдықтаушымен бірігіп жасау;
 - сапа бойынша жұмысшылар тобы;
 - адами факторларды басқару;
 - сапа бойынша ұлттық компаниялармен бірлесу;
 - сапа саласындағы саясат болу;
 - сапа мәдениетін қалыптастыру;
 - жаңа бұйым жасаудағы тексеру жұмыстары;
 - материал қабылдаудағы кірме тексеріс;
 - тәжірибелік бұйымның сапасын бағалау, бұйым сапасын және өндірістік процесті жоспарлау;
 - дайын бұйымды тексеру;
 - бұйым сапасын бағалау;
 - бұйым сапасынан ақпарат беретін аппаратураны тексеру;
 - сапа қамту әдістеріне персоналды үйрету;
 - кепілді күту;
 - тағы басқалай әрекеттер.

- *Біріншіден*, TQM жүйесі мекемедегі сапа басқарудағы кешенді- ұйымдастырушылық жүйе болғандықтан қазіргі кезеңдегі ең жаңа жүйелер санатына кіреді.
- *Екіншіден*, TQM жүйесінде адами фактор өте ұтымды ескерілген. Жұмысшылардың еңбегі дұрыс бағаландықтан мекемеде тек жұмыспен ғана айналысатын еңбекқорлар тобы қалыптасқан. Мекеме жұмысшылардың біліктілігін ылғи жетілдіріп, оларды оқытып отырады. Мекемеде сапа менеджері қызмет етеді. Ол әмбебап маман, нарық талабын игерген, қаржылық мәселелерге қанық, психолог, маркетинг.
- Сонымен, TQM жүйесі қазіргі заманның ұтымды жүйесі болып тұр. TQM принципі (сапаның тотальды менеджменті). TQM теориясының дамуына америка ғалымдары Э.В.Деминг (1900-1993), Д.М.ДЖуран (1904) және Ф.Б.Кросби (1926-2001) сияқты ғалымдар елеулі үлес қосты.

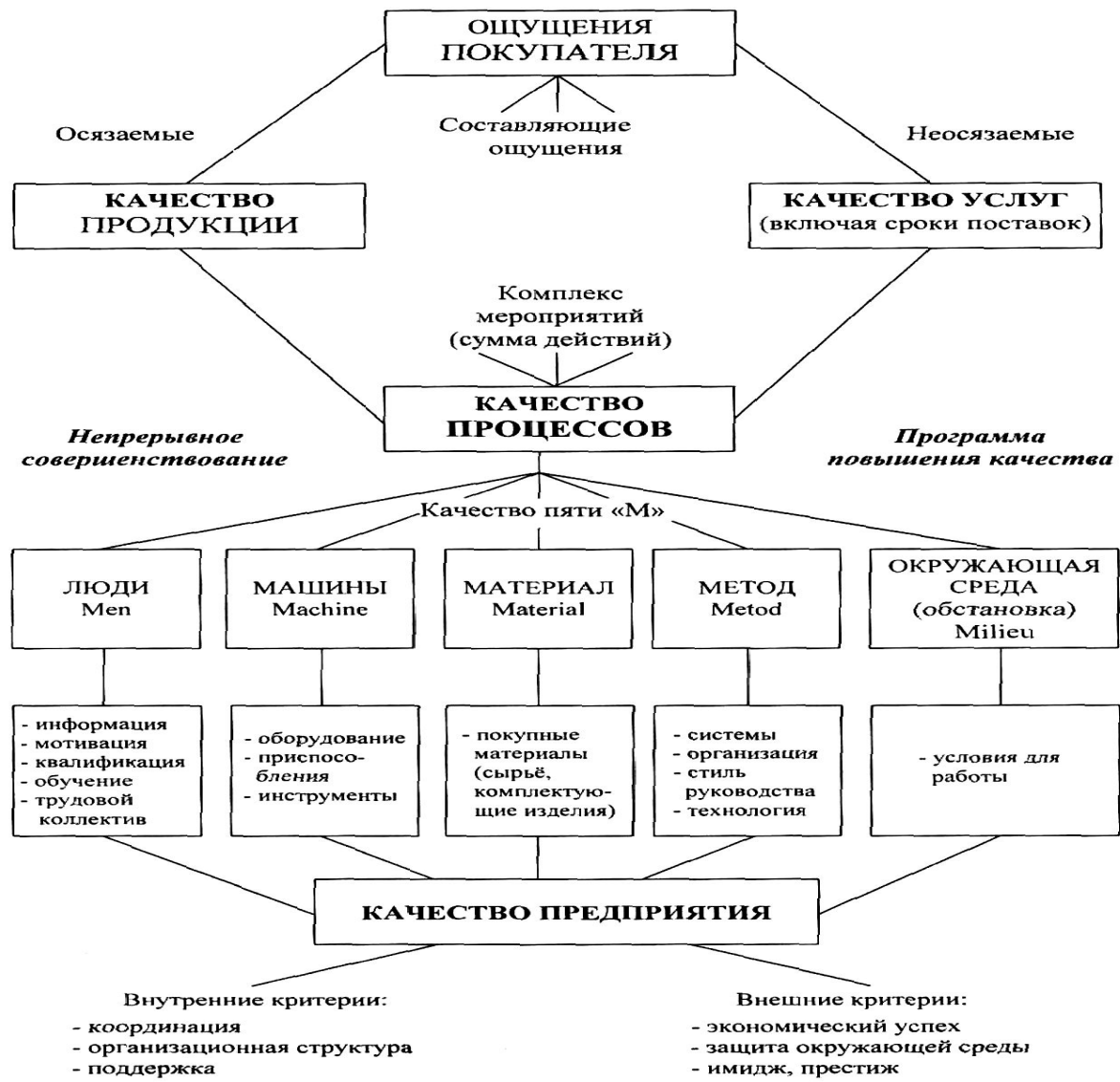


Рис. 8.1. Структура системы всеобщего управления качеством

- TQM включает 2 механизма:
- [Quality Assurance \(QA\)](#) — обеспечение качества — поддерживает необходимый уровень качества и заключается в предоставлении компанией определенных гарантий, дающих клиенту уверенность в качестве данного товара или услуги.
- Quality Improvements (QI) — повышение качества — предполагает, что уровень качества необходимо не только поддерживать, но и повышать, соответственно поднимая и уровень гарантий.
- Два механизма: контроль качества и повышение качества — позволяют «удерживать мяч в игре», то есть постоянно совершенствоваться, развивать бизнес.

- Главная идея TQM состоит в том, что компания должна работать не только над качеством продукции, но и над **качеством организации работы в компании**, включая работу персонала. Постоянное параллельное усовершенствование 3-х составляющих:
 - качества продукции
 - качества организации процессов
 - уровня квалификации персонала
 - — позволяет достичь более быстрого и эффективного развития бизнеса.

- **Шухарт-Деминг циклі (PDCA циклі)** – процестердің үздіксіз жақсартуларының белгілі үлгісі, осыған байланысты айналым Шухарт-Деминг циклі деп аталады немесе PDCA айналымы – жоспарла, істе, тексер, әсер ет. Осы айналымды әртүрлі қызмет саласында қолдану, жүйелік негізінде қызметті тиімді басқаруға мүмкіндік беріп отыр (3-4 сурет).
- PDCA (Ағыл. «Plan-Do-Check-Act» -жоспарлау-әрекет-тексеру -түзету) циклді сапа менеджментінде пайдаланылатын шешім қабылдау процесін қайталау.
- PDCA әдістемесі қарапайым алгоритм жолымен басқару процесінің басшысы мен оның мақсаттарына қол жеткізу болып табылады. Циклді басқару жоспарлаудан басталады.
- **Деминг Уильям Эдвардс** ([ағылш. William Edwards Deming, 14 қазан 1900-20 желтоқсан 1993](#)), әрі Эдвард Деминг атымен 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.
- **Уолтер Шухарт** (1891-1967)- әлемге әйгілі американдық оқымысты және басқару теориясының консультанты.
- 1924 жылы ақаулы өнімдерден бұрын анықтау үшін нормалар мен әдістерден бас тартып, басқару әдістеріндегі революцияны жасаған әдісі ұсынылды(тексеру картасын пайдалану).
- Көп еңбектенгенінің арқасында Шухарттың “Алты сигма” статистикалық тұжырымдамасы жүзеге асырылды
-
-
-

- 2-суреттегі Деминг-Шухарт Циклы (PDCA циклі) келесі міндеттерді қарастыраы:
- Жоспарлау – мәселелерді теңестіру және талдау; мүмкіндіктердің бағасы және қажетті өзгерістердің жоспарлануы.
- Орындау – жоспарланған шаралардың мәселелері және шешімдердің іздестірілуін жүзеге асыру;
- Тексеру – нәтижелердің бағасы және сәйкесінше қойылған есептің қорытындылары.
- Әрекет ету – алған қорытындылар негізінде шешім қабылдау, егер өзгеріс қойылған есепті шешпесе, жоспарға түзетулер енгізіп, айналымды қайталау керек.

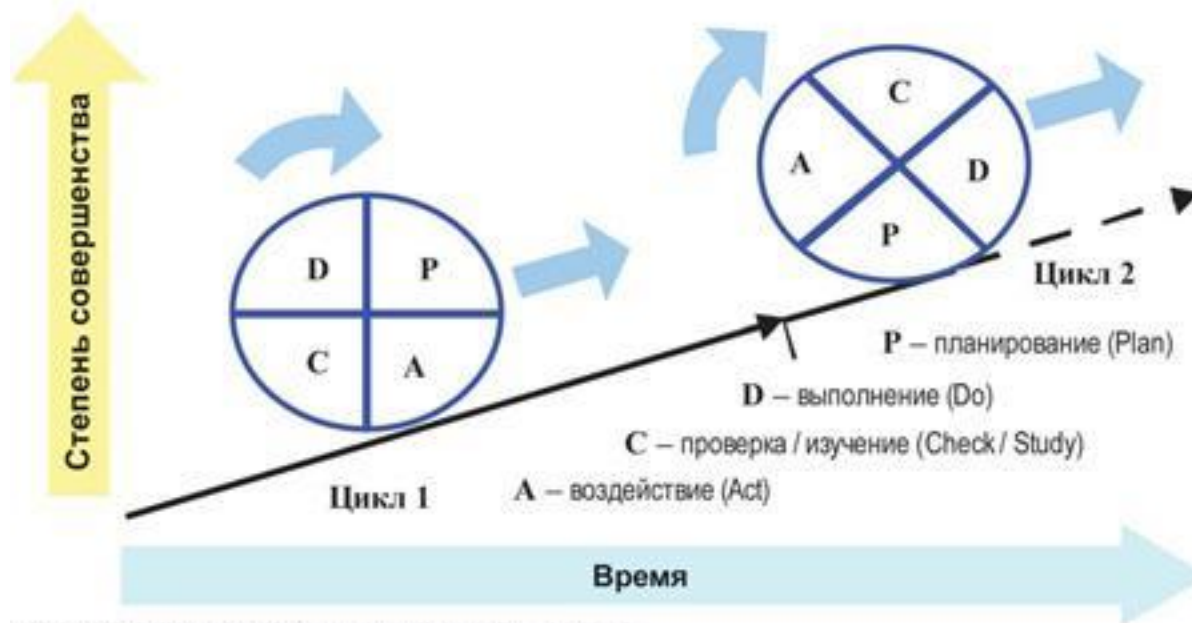


Рисунок 2. Графическое изображение цикла «Шухарта – Деминга»