

# 14 - дәріс. Өнімнің сапасын басқарудың шетелдік тәжірибелері. Жапонияның сапа басқару тәжірибесі

## Жапондық сапа басқару әдісінің негізгі принциптері:

- Тұтынушының қажеттіліктерін анықтау;
- Тұтынушының қандай зат сатып алатындығын анықтау;
- Жоғары сапаға жету жолындағы шығындарды анықтау;
- Мүмкін болатын кемшіліктерді анықтау, олардың алын алу;
- Түзету шараларын алдын-ала ойластыру;
- Тексеру қажеттілігін болдырмау.

## **Басқарудың Жапондық жүйесінің 2 әдісі:**

- Іс жүзіндегі мәселелерге қатысты;
- Өнім сапасы мәселелеріне қатысты.

## **Жапондық сапа басқару жүйесінің 6 ерекшелігі:**

- сапаны фирма деңгейінде баршаны қамтып басқару, оған қызметкерлердің түгел қатысуы;
- сапаны басқару ауқымында кадрлардың біліктілігін арттыру және оған дайындық;
- сапа төңірегіндегі қызметтер;
- сапаны басқару жөніндегі іс-әрекетті бағалау және тексеру;
- статистикалық әдістерді қолдану;
- сапаны бақылау жөніндегі жалпыұлттық бағдарламалар.

# Сапа басқару әдістерін қолданудағы туындаған мәселелер:

- Жоғары биліктегі басшылардың пассивтілігі мен олардың жауапкершіліктен қашуы;
- Жаңа инновацияларға деген теріс көзқарастар;
- Басқалардың жақсы көзқарастарын есепке алмау;
- Көпшіліктің ескі көзқарастан арылмауы.

# Жапондық сапа басқарудың “7 инструменті”:

- сапаны қамтамасыз ету процесіне фирманың әрбір қызметкерін енгізу;
- сапаны бағалауда статистикалық әдістерді қолдану;
- мотивация жүйесін құру;
- мамандардың жетістіктерін мадақтау;
- төменгі басқару сатысында сапа үйірмелерін ұйымдастыру;
- белгілі мәселелерді шешуге қызығушылық танытқан мамандардан құралған топ(уақытша коллектив) құру;
- сапаны қамтамасыз ету мәселесін жалпыұлттық мақсатқа айналдыру.

Сапаны басқаруды жүзеге асыру өрнегі  
*“Жоспарла – жаса – тексер - әсер ет”*

іс-шаралар кешені мынадай:

- мақсаттар мен міндеттерді анықтау;
- мақсатқа жету тәсілдерін анықтау;
- кадрларды оқыту мен даярлау;
- жұмысты орындау;
- тиісті басқарушылық әсер етуді жүзеге асыру.

## **Ұрандар:**

*“сапа – кәсіпорын тағдырын белгілейді”,*

*“сапа туралы минут сайын ойла”,*

*“сападан үнемдеуге болмайды, өйткені сапаның өзі үнем”,*

*“дені сау адам жұмыс істемеу деген ұят”,*

*“фирманың бет-бейнесін қызметкерлер анықтайды”,*

*“сенің тұтынушың келесі өнеркәсіптік іс-әрекетті жүзеге асырушы”*

# Жапондық сапа басқарудың 4 үлгісі:

1. Сапа үйірмесі;
2. “Бес нөлдік” жоспары;
3. JIT (Just-in-time) жүйесі;
4. КАНБАН жүйесі.

# Сапа үйірме қызметінің негізгі принциптері:

- өндірісті жетілдіруге өз үлесін қосу;
- жұмыс орнында жақсы, қуанышты көңіл-күй жасау;
- адамның шексіз қабілеттерін жүзеге асыру үшін мүмкіндік беру.

Сапа үйірмесінің *мақсаты* компания қызметкерлерін статистикалық бақылау үлгісінде оқыту.



# “Бес нөлдік” бағдарлама.

Ережелері:

- ақаудың пайда болуына жол бермеу;
- ақауы бар өнімді келесі кезеңге өткізбеу;
- ақауы бар өнімді алдыңғы кезеңнен қабылдамау;
- технологиялық режимді өзгертпеу;
- қателерді қайталамау.

*(Just-in-time) JIT – “бәрін дер кезінде”*. JIT жүйесі тек қана қажетті тауарды белгілі бір мөлшерде, белгілі бір уақытта және белгілі бір жерге апару.

**JIT мағынасы** – ол белгілі бір мөлшерде және сапалылығымен керекті уақытта жеткізу.

**КАНБАН жүйесі** - тұрақты тұтынушы табылған кезде ғана өнім нұсқасын дайындау.

**КАНБАН жүйесінің принциптері :**

- сапаны қатаң бақылау;
- белгіленген уақытта тұтынушыға өнімнің жеткізілуі;
- ақауды болдырмайтын құрал-жабдықтар жүйесін жасау;
- жеткізушілер санын қысқарту;
- тез арада және жедел түрдегі қызмет.

# **Жапондық сапаны қамтамасыз етудің негізгі принциптері :**

- бақылауға негізделген сапаны қамтамасыз ету;
- өндірістік процестерді басқаруға негізделген сапаны қамтамасыз ету;
- өнімнің жаңа түрлерін жасау сатысындағы сапаны қамтамасыз ету.

*Жапон экономикасының таңғажайыбы*

# Жапония фирмаларының міндеттері:

- фирманың өркендеуі мен беделінің көтерілуі;
- барлық қызметкерлердің күш-жігерін біріктіру, міндеттерді шешуге түгел қатысу, үйлесімді іс-әрекет жасайтын жүйе құру;
- тапсырыс беруші мен тұтынушылардың сеніміне ие болу;
- жаңа өнімді жасауға деген шығармашылық тәсілдер;
- сапаны тиімді әкімшілік басқару;
- жеке тұлға, өндіріс мәдениеті келесі ұрпаққа берілетін дәстүр сабақтастығы;
- сапа басқарудың статистикалық тәсілдерін қолдану.