

**әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті  
География және табиғатты пайдалану факультеті  
Рекреациялық география және туризм кафедрасы**



**Сапа  
гурулары**



**Сапа гурулары**-бұл сапаға өзіндік тұжырымдамасы мен көзқарасы бар, бизнеске айтарлықтай және ұзақ мерзімді әсер ететін адамдар, осы адамдардың арқасында қазіргі заманғы ұйымдар табысты, өйткені бүгінгі күнге дейін бизнесті құру принциптері қолданылады.



40-шы жылдары Америкада әскери батырлар болды;

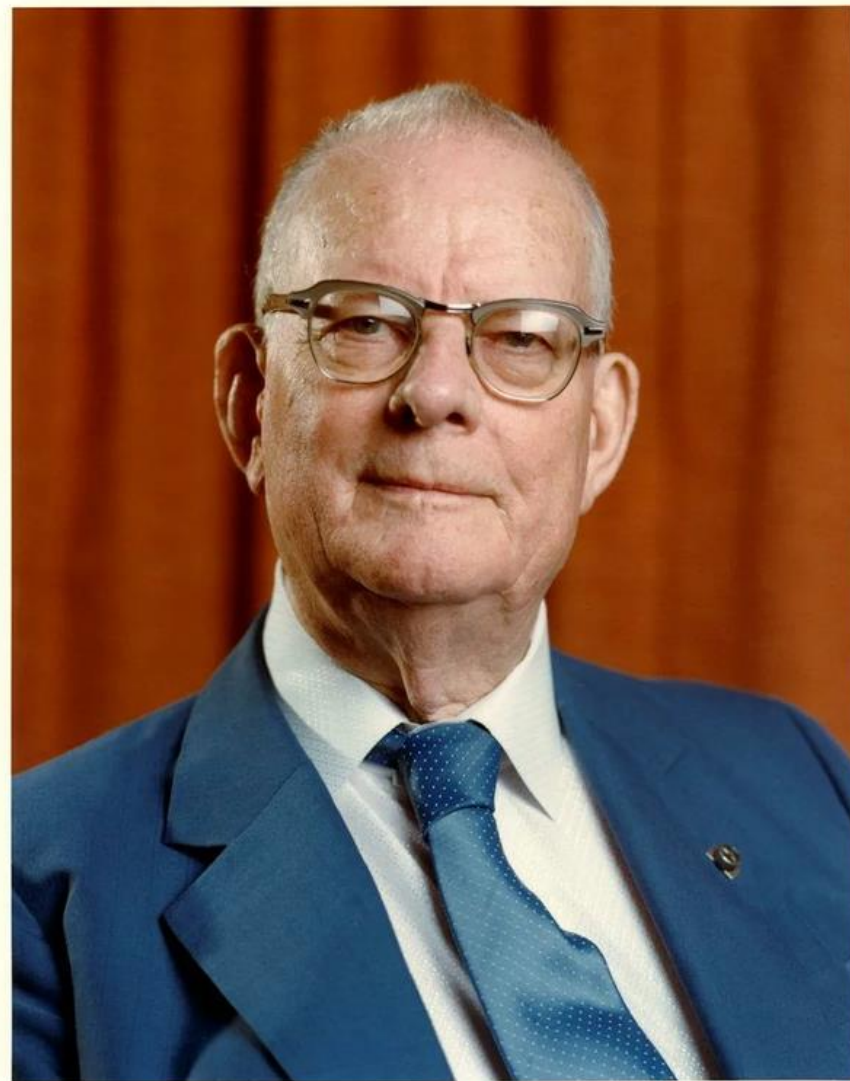
60-шы жылдары ғарышкерлер үлгі болды.

Қазіргі уақытта батырлар сапа саласындағы мамандарды қарастыруы керек, өйткені олардың болашақ дамуы мен өркендеуіне қосқан үлесі өткеннің көрнекті тұлғаларынан да көп болуы мүмкін.

Дж. Харрингтон

Халықаралық деңгейде танылған  
американдық сапа менеджменті маманы  
доктор Джеймс Харрингтон (H. James  
Harrington)





1982 жылы АҚШ-та Демингтің "сапа, өнімділік, бәсекеге қабілеттілік" кітабы жарық көрді, онда оның көзқарастары ұйымда сапаға жету үшін қажет 14 басқару постулаты ретінде сипатталды. Бұл принциптер көптеген жылдар бойы бүкіл сапа философиясының туына айналды.

В. Эдварс Деминг-математикалық статистика және менеджмент саласындағы әлемге әйгілі ғалым-өткен ғасырдың 80 - жылдарында соғыстан кейінгі Жапония мен АҚШ-тың қайта жандануына ең үлкен әсер етті-90 жыл өмір сүрген және өз қызметінің нәтижелерін мойындаған алғашқы "сапа тәлімгері" деп аталды.

Қысқаша айтқанда олар келесідей :

1. Кәсіпорынның тұрақты мақсаты-шығарылатын өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсарту
2. Сәйкессіздіктерге мүлдем жол берілмейтін жаңа ережені қабылдау.
3. Жаппай сапаны бақылауға тәуелділікті жою.
4. Тек төмен бағаны басшылыққа ала отырып, сатып алу тәжірибесін тоқтату.
5. Әр процесті жақсарту.
6. Барлық қызметкерлерді, соның ішінде әкімшілікті оқыту .
7. Басшылықтың жаңа әдістерін құру.
8. Қорқынышты жою.
9. Бөлімдер арасындағы кедергілерді жою.
10. Тиісті әрекеттер мен құралдармен қамтамасыз етілмеген ұрандарды азайту
11. Жұмысшылар үшін сандық нормаларды және Әкімшілік үшін сандық көрсеткіштерді алып тастау.
12. Адамдардың өз біліктіліктерімен мақтануына кедергі болатын кедергілерді жою.
13. Білім мен өзін-өзі жетілдіруді ынталандыру.
14. Жоғары буын басшылығының сапа саласындағы міндеттемелерін нақты белгілеу.

Тағы бір ғалым Джозеф М. Джуран сапаны бақылаудан сапаны басқаруға көшуді бірінші болып негіздеді. Оның тәсілінің әдіснамалық негізі компания қызметінің негізгі принциптері ретінде тану болып табылады:

1. Өздеріне жүктелген жұмысты орындайтын қызметкерлер оның мәнін түсініп, өз қызметінің нәтижелерінің сапасына жауап беруі керек.

2. Әр орындаушының еңбек тиімділігіне бақылау жасау тетігін құру қажет, сонымен бірге еңбек процесіне өзгерістер енгізу құқығы және оны жұмыс сапасын үнемі арттыру құралдарымен қамтамасыз ету қажет.

3. Оның қалыптасуының барлық кезеңдерінде сапаны бағалау әдістерін анықтау.
4. Сапаны қамтамасыз ету шығындарын есепке алуды және бағалауды ұйымдастыру.
5. Кәсіпорынның барлық қызметкерлеріне сапа саласындағы көшбасшылық саясатын жеткізу, қызметкерлердің сапаға саналы көзқарасына қол жеткізу.
6. Сапаны қамтамасыз ету кезінде түзету әсерлерінің процедурасын жасау.
7. Өнімді ақаусыз дайындау бағдарламасын енгізу.
8. Сапа саласында персоналды тұрақты оқытуды ұйымдастыру.
9. Сапа күндерін тұрақты өткізуді ұйымдастыру.
10. Кәсіпорынның әр қызметкерінің алдында сапа саласындағы мақсаттарды үнемі қою.
11. Ақаулардың себептерін жоятын процедураларды әзірлеу.
12. Сапа саласындағы талаптарды орындағаны үшін қызметкерлерді материалдық көтермелеу бағдарламасын әзірлеу.
13. Сапа саласындағы мамандардан тұратын мақсатты топтар құру.
14. Жаңадан бастаңыз (жоғары орындау деңгейінде әрекеттер циклін қайталау).

Жоғарыда айтылғандарды қорытындылай келе, өнімнің сапасын қамтамасыз ету саласындағы практикалық әзірлемелер қоғамның өндірістік күштері мен прогрессивті ғылыми идеялардың дамуына әсер еткенін атап өту маңызды. Сапаны қамтамасыз ету саласындағы жұмыстарға менеджмент, психология, стандарттау, математикалық статистика және т.б. сияқты білім салаларындағы жетістіктер айтарлықтай әсер етті. Сонымен қатар, ғылыммен қатар өнімнің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды дамытуға өнеркәсіптік кәсіпорындардың нақты әлемдік тәжірибесі үлкен үлес қосты. Өнімнің сапасын қамтамасыз етудің принциптері мен әдістері туралы қазіргі заманғы идеялардың қалыптасуы жоғарыда аталған көрнекті ғалымдардың атауларымен байланысты, олардың еңбектері философиялық және қолданбалы сипатқа ие және теория мен парасаттылыққа сәйкес әр жағдайда проблемалардың шешімін іздеу қажеттілігін көрсетеді.