

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



# Сапа басқарудың шетелдік тәжірбиесі

Асипова Ж.М

# Сапа басқарудың маңызы

**Сапа:** Белгілі критерийлерге сүйенетін, талаптарға жауап беретін өнім не қызметтің тұтынушының қажеттіліктерін толықтай қанағаттандыру қабілеті

- Өнімге қойылатын көптеген талаптар, тұтынушының физикалық, менталдық пен қаржылай қауіпсіздігін қамтамасыз етеді.



- Бұл талаптарды жіктеу мен растаумен айналысатын процесстер стандарттау мен сертификаттау



- Өнімнің бар кезеңдерін және оның нарыққа сай болуын бақылайтын тәлім - сапа басқару.



# Саланың тарихы

## ***Пайда болудың себебі***

Біз қазіргі таңда сапа басқару түсінетін ұғымның шығу тарихын ХІХ-ХХғғ. байланыстыра аламыз. Оның себебі индустриялық революция Еуропада юолып жатқан нақты ғылымдардың дамуыменен ғылыми-зерттеулік тәсілдер өнім мен қызметтерге қолданыла басталды, бұл тәсілдер ережелерге айналып, ал кейін глобализация үрдістің ықпалынан бұл жүйелер халықаралық дәрежеге шыққан болатын.

## ***Қазақстан үшін актуалдығы***

Сапа басқару саласы шетелде пайда болып, өз дамуын шетелде өткізді, сол себептен бұл саладағы көзбасшы елдердің табысқа Қазақстан да бөлінейін десе, онда ол бір мезетте емес, бірақ біркелкі түрде қалыптасқан шетелдік сапа басқару үрдісін зерттеу керек.

# Сапа басқарудың тарихы

## *Түрлі кезеңдері*

### 20ғ. басы

1905 жылы Фредрик  
Тейлор атты инженер,  
Тейлор жүйесін қалаған  
болатын, ол инженерлік  
бөлшектердің  
стандарттарын  
шығарып, оларды  
бақылайтын  
мамандарды ұсынған

---

# Сапа басқарудың тарихы

## *Түрлі кезеңдері*

**1920 жж.**

1924 ж. «Bell Telephone Laboratories» (қазіргі AT&T) статистикалық бақылауды ұсынған болатын, кейін бұл технологиялар Жапонияда өз жалғасын алып, бұл елдің экономикасын дамытты

# Сапа басқарудың тарихы

## *Түрлі кезеңдері*

**1950 жж.**

Жапония мен АҚШ елдерінде – TQC (Total Quality Control) атты концепция өз дамуын алды, оның нәтижесінде түрлі сапа басқарумен айналысатын тәсілдер бір жүйеге біріктірілді

# Сапа басқарудың тарихы

## *Түрлі кезеңдері*

1980-1990 жж.

Халықаралық  
стандарттау ұйымы (ISO)  
ISO 9000  
стандарттарының  
сериясын енгізді, бұл  
компанияларға сапа  
менеджменті жүйелері  
мен сертификаттау  
мүмкіндігін ұсынады.

---

# Сапа басқарудың тарихы

## *Түрлі кезеңдері*

**1990 жж.**

Бұл кезеңде экологиялық жағдайға мен жалпы тұтынушылардың құқықтарына көптеген назар аударыла басталып, қоршаған орта мен тұтынушылардың қауіпсіздікке негізделген ISO 14000 стандарттар сериясы қолданысқа иеді.



# Сапа басқарудың тарихы

## *Түрлі кезеңдері*

2000 жж.

2000 жж. сапа  
басқарудың  
автомватизация  
кезеңі деп атай  
аламыз

# Сапа басқарудың тарихы

## *Түрлі кезеңдері*

қазір

Сапа 4.0 концепциясы  
бұл замануи  
технологияларды  
ескере отырып, сапа  
басқарудың  
процесстерін  
цифрландыруға  
үміттенеді



# АҚШ тәжірбиесі:

## *Статус КВО*

ХІХ ғғ. соңында амеракандық жұмыс қалпы келесі болатын, фабриканың бастығы мен фабрикадағы жұмысшы болатын, жұмысшының мақсаты оған берілген қадамдардың тізбегін орындайтын, алғашқы сапа басқару жүйелер пайда бола бастаса да, оған көп мән берілмеді.

## *АҚШ әлем өндірушісі*

I Дүниежүзілік соғыстан кейін Уропа елдер қатты кризиске тап болған зеңбірек астына түспеген АҚШ әлем қажет ететін өнімдерді шығара бастаған алайда, шығарылған продукцияның 30 пайызы ақауға ұшыраған, ал оны өндіруге кеткен қаржының 25 пайызы сынған өнімді қайта құруға жұмсалған болатын.



# АҚШ тәжірбиесі:

## ***Шығындарды қысқарту***

Осындай шығындарды байқаған АҚШ өндірушілер бұл шығындарды қысқарту үшін сапа қадағалауды қарастыра бастаған, американдық кәсіпкердің өтінішімен АҚШ кәсіпкерлердің өндіру процессінде болатын қауіптерден сақтау үшін шешімдер қабылдаған.

## ***Шешімдер***

Келесі шешімдер ұсынылды: жұмысшыларды ынталандыру, сапа үйірмелері, статистикалық бақылау әдістері, қызметкерлер мен менеджерлердің санасын арттыру, сапа шығындарын есепке алу, сапаны арттыру бағдарламалары, материалдық ынталандыру.

# АҚШ тәжірбиесі:

## *Ой өрістің өзгеруі*

1980 жж. АҚШта тек сапаны жоспарлау емес бірақ болашақ ақауларды алдын алу бойынша жұмыс басталды. АҚШ-та Э.Демингтің "сапа, өнімділік және бәсекеге қабілеттілік" және "дағдарыстан шығу" атты екі кітабы жарық көрді. Бұл монографияларда Демингтің философиясы, жалпыға бірдей сапаның негізін қалаған әйгілі "14 тармақ" көрсетілген.

## *Нәтиже*

Сапа басқаруды тек шығындарды қысқарту жолы ретінде көрмей, АҚШ сапа басқарудың терең мағынасын түсініп, өндірушілер мен тұтынушыларды ести бастап, өз сапа басқару институтын қалаған болатын.



## Статус КВО



II дүниежүзілік соғыстан кейін жеңілген Жапония экономикалық пен инфраструктуралық шыңырауында болатын, демек 1940-50 жж. Жапонияның мамандары Э. Деминг пен Дж. Джуран америкалық сарапшылардан білім алып, бұл білімді өз елге бейімде бастаған. Осы бейімдеулердің айқын мысалы Деминг циклі тәсілі PDCA ("plan - do - check - action").

### **Жапония сапа басқару қағидалары**

Теориялық база халықараылық болғанымен, Жапонияның өз ерекшеліктері бар:

1. барлық бөлімшелердегі еңбек процестері мен нәтижелерін үнемі жетілдіруге бағдарлау
2. өнім сапасын емес, процестердің сапасын бақылауға бағытталған
3. ақауларды қабылдау мүмкіндігін болдырмауға бағдарлау
4. жоғары ағын принципі бойынша туындаған мәселелерді мұқият зерттеу және талдау, яғни кейінгі операциядан алдыңғы операцияға дейін
5. "сіздің тұтынушыңыз - келесі өндірістік операцияның орындаушысы" қағидатын дамыту
6. тікелей орындаушыға еңбек нәтижелерінің сапасына жауапкершілікті толық бекіту
7. адами факторды белсенді пайдалану, жұмысшылар мен қызметкерлердің шығармашылық әлеуетін дамыту

# АҚШ тәжірбиесі:



# Заңнама

*(осы талаптардың орындалуын талап ететін заңдардың да ықпалы зор)*



## **Жапония**

өнеркәсіптік Стандарттау туралы (1949, түзетулер - 1980)

тұтыну тауарларының қауіпсіздігі туралы (1973)

Өлшеу туралы (1985)

## **АҚШ**

каталогтау және Стандарттау туралы (1954)

тұтыну тауарларының қауіпсіздігі туралы (1972)

метрологиялық жүйе туралы (1986)

## **Қазақстан**

"Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" 2006

"Техникалық реттеу туралы" 2007

"Өнімдер мен қызметтердің қауіпсіздігі туралы" 2011

# Қазіргі заман

"Сапа 4.0" тұжырымдамасы цифрлық трансформация технологияларын өндіріс және сапаны қамтамасыз ету процестеріне біріктіретін сапаны басқарудың заманауи тәсілін білдіреді. Бұл тұжырымдама өндіріс саласындағы цифрлық революцияны сипаттайтын "Индустрия 4.0" контекстінен алынған. Міне, "сапа 4.0" негізгі аспектілері:

Сандық Трансформация: "сапа 4.0" сияқты озық технологияларды қолданады Заттар интернеті (IoT), деректерді талдау, жасанды интеллект (AI), және сапаны бақылау мен басқаруды жақсарту үшін блокчейн.

Нақты уақыттағы жүйелер: Нақты уақыттағы сапаны бақылау мен басқаруды қамтамасыз ететін жүйелерге баса назар аударылады. Бұл өзгерістерге жедел жауап беруге және өндірістік процестерді жақсартуға мүмкіндік береді.

Деректерді пайдалану: "сапа 4.0" ақауларды болжау және алдын алу, өндіріс процестерін оңтайландыру және өнім сапасын жақсарту үшін әртүрлі көздерден алынған деректерді белсенді пайдаланады.

Бұл тұжырымдама тез өзгертін бизнес ортасында тиімді жұмыс істей алатын икемді, тиімді және бейімделгіш сапа менеджменті жүйелерін құруға бағытталған.



# Қорытынды:

Біз көре алатындай шетелдік сапа басқару бұрыннан келе жатқан сала ол жөніндегі заңнамалық құжаттар шетел елдерде 60-80 ж. бұрын қабылданып, Қазақстанда тек 2000 жж. мен 2010жж. қабыл болды. Жапонияның мысалында біз әдемдік практикалардың бейімделеуін үйрене аламыз, онымен қоса сапа басқарудың тарихы ол әлем тарихы деген тұжырымға оралатын боламыз, сондай ақ 2000жж. сапа басқару автоматизация процесстерді енгізсе, қазіргі таңда цифрлық саласын басқара бастайды. Қазақстан шетелдік тәжірбиеден дұрыс қорытынды шығарып, өз өндірістің сапасын жақсарта алады.

**Назарларыңызға рахмет!**