

О совершенствовании менеджмента качества

***Аннотация.** В статье приводятся исследования основных подходов менеджмента качества на основе стандартов и концепции качества, т.е. сопоставление концепции стандартов ИСО и TQM. В данных стандартах показываются общие базовые принципы, но разные целевые назначения. Создание моделей TQM означает переход от менеджмента качества к качеству менеджмента предприятия, что повышает экономические и социальные эффекты предприятия.*

***Ключевые слова:** менеджмент качества, СМК, TQM, ИСО.*

Мақалада сапа менеджменті стандарттары мен сапа тұжырымдамасына негізделген тәсілдерді зерттеулерді, ISO стандарттары мен TQM концепциясын салыстыру арқылы көрсетілген. Бұл стандарттардың жалпы негізгі принциптері біртұтас, бірақ әртүрлі пайдалану мақсаты бар. TQM модельі сапаны басқарудан кәсіпорындағы сапаны басқаруына көшуді білдіреді, бұл кәсіпорынның экономикалық және әлеуметтік әсерлерін арттырады.

Кілт сөздер: сапаны басқару, СМБ, TQM, ISO.

The article contains studies of the main approaches to quality management based on standards and the concept of quality, i.e. comparison of the concept of ISO standards and TQM. These standards show common basic principles, but different purposes. The creation of TQM models means the transition from quality management to the quality of enterprise management, which increases the economic and social effects of the enterprise.

Keywords: quality management, QMS, TQM, ISO.

Концептуальное развитие менеджмента качества во второй половине XX в. шло очень интенсивно, что привело, в конечном счете, к многообразию предложенных концепций и опробованных практикой подходов. Явно доминирующими и вместе с тем наиболее масштабными из них следует считать подходы, основанные на международных стандартах ИСО серии 9000 и на концепции всеобщего менеджмента качества (TQM), явившиеся итогом многолетней мировой практики большого числа передовых предприятий.

В странах СНГ в конце 80-х годов первыми стали внедряться стандарты ИСО и только со второй половины 90-х годов проявился большой интерес к концепции TQM. И именно такой характер исторической эволюции для нашей страны представляется вполне закономерным - путь сравнительно плавного перехода от жесткой централизованной регламентации деятельности предприятия в области качества к самостоятельному выбору путей решения этой проблемы.

Говоря о двух основных подходах в менеджменте качества, следует отметить, что в последние годы в различных публикациях и докладах на конференциях появилась определенная критика в адрес стандартов ИСО серии 9000, которая некоторыми производителями воспринимается как отрицание их достоинств и моральное старение по сравнению с TQM. Однако списывать стандарты ИСО «с корабля истории» явно преждевременно. Нам кажется, что многие критические суждения в отношении стандартов ИСО носят конструктивный характер и имеют целью не умалить значение этих высокоавторитетных международных документов, а предостеречь от их чрезмерной (и при этом далеко не безвредной) идеализации. В частности, специалисты отмечают, что в ряде случаев внедрение стандартов ИСО сопровождается излишним вниманием сотрудников

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К. И. САТПАЕВА»
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
г. Алматы, ул. Сатпаева 22, тел: 292-63-46

Справка

Дана Баймаханову Г.А., Ахмет Д.Н., Хайрошевой С.Б.
(Казахский Национальный Университет имени аль-Фараби,
Казахстан, Алматы,) в том, что их статья «О
СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» будет
опубликована в научном журнале «Вестник КазНУ», №3, 2019 г.

Ответственный секретарь

22 02



для заверения
подписей

Handwritten signature of N. Fedosenko

Н. Федосенко

Справка дана для предъявления по месту требования.